



POLITIKA O PRAVIMA PACIJENATA

Poglavlje: PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI
PACIJENATA, INFORMACIJE ZA PACIJENTE

Datum usvajanja: 30.05.2022

Standard: 3.1.1

Važi do: 30.05.2025

Broj protokola: 0702-1029/22

Oznaka standarda: C

Broj stranica: 2

Zakon o zdravstvenoj zaštiti ("SN FBiH"; br. 47/10, 75/13) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata SN FBiH 40/10 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditaciji u zdravstvu ("SN FBiH", br. 59/05, 52/11, 6/17) Zakon o liječništvu SN FBiH 56/13 Zakon o sestринstvu i primalјstvu SN FBiH 43/13 Etički kodeksi Pravilnik o obrascu saglasnosti, odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru, te obrascu izjave o odbijanju pojedine medicinske mjere SN FBiH 95/13

1. Opća izjava o politici

Ova politika određuje prava pacijenata koja predstavljaju obaveze zdravstvenih radnika i saradnika da upoznaju pacijente o njihovim pravima i obavezama. Ova politika je utvrđena na osnovu Zakona o pravima i obavezama pacijenata, donesenog od strane Parlamenta FBiH (Sl. novine FBiH, 01-02-360/10, 8. juli 2010).

Cilj ove politike postizanje zadovoljavajućeg nivoa shvatanja i saradnje radnika Zavoda sa pacijentima i njihovom saradnicima. Prava pacijenata su elementarno pravo kojim se Zavod vodi u profesionalnom radu.

2. Područje primjene

Ova politika se primjenjuje u svim organizacionim jedinicama Zavoda (u Ambulanti na nivou Zavoda, Odjeljenju za liječenje Narkomanije, Odjeljenju za liječenje Alkoholizma, Službi općih, pravnih i ekonomsko-finansijskih poslova).

3. Distribucija i nadzor

Za distribuciju su zaduženi Šefovi odjeljenja i Glavna sestra Zavoda. Politika je postavljena na vidno mjesto, dostupna svim radnicima Zavoda.

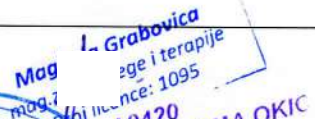
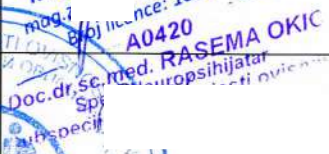
Nadzor za primjenom ove politike vrši Direktorica Zavoda, šefovi odjeljenja, glavna sestra Zavoda i glavne sestre odjeljenja.

4. Opis postupka/ procedure

- U toku hospitalizacije na Odjeljenju informacije o pacijentima se daju svaki dan telefonskim putem (lokal-soba za medinske sestre/tehničare). Informacije o zdravstvenom stanju pacijenta daju ordinirajući ljekari u toku radnog vremena.
- Informacije o dostavljanju i preuzimaju osobnih stvari za pacijenta i ostalih potreština daju medicinske sestre/tehničari sa Odjeljenja. Informacije o pravima i obavezama pacijenata na Odjeljenju daju svi članovi tima (medicinsko osoblje i saradnici).
- Uvođenje u OST program se obavlja preko Prijemne ambulante na nivou Zavoda.
- Prilikom uvođenja pacijenta u OST program, pacijentu je neophodno pružiti informacije o terapiji te moguće nus pojave u toku uzimanja iste. Prije nego im se odredi početna doza,

- pacijenti su u obavezi potpisati terapijski ugovor, kao i dobrovoljni pristanak, te navesti kontakt suradnika u liječenju ukoliko ih imaju.
- Kućni red i pravila Odjeljenja na nivou Zavoda pacijenti dobivaju od osoblja (ljekara, medicinskih sestara/tehničara, socijalnih radnika, psihologa). U kućnom redu opisana su pravila u toku hospitalizacije pacijenata (gledanje tv programa, jutarnje aktivnosti na Odjeljenju, pravila kabine za pušenje, pravila Odjeljenja kao i uloge pacijenata koji su sastavni dio programa Odjeljenja).
 - Pravo na prigovor, pohvalu i primjedbu imaju svi pacijenti u Zavodu, a to obavljaju usmenim i pismenim putem (obrazac) i isti ostavljaju u poštanski sandučić koji služi za tu namjenu, a koji su postavljeni na vidna mjesta u Zavodu i obilježeni su oznakom „Primjedbe i pohvale“.
 - Kako u normalnim uvjetima i uslovima, tako i u vanrednim (stanje prirodnih nepogoda, epidemija, pandemija) održavanje kontakta sa saradnicima u liječenju pacijenti ostvaruju telefonskim putem. Odobrenje kontakta pacijenata i njihovih saradnika dobivaju timskom odlukom. Pacijenti u toku hospitalizacije imaju pravo na terapijske susrete, a iste ostvaruju posjetom saradnika u liječenju koji se u normalnim uslovima održavaju svake srijede u terminu od 14:30-15:00 u prisustvu socijalnog radnika. U uslovima pandemije umjesto terapijskog susreta, pacijent ostvaruje pravo na telefonski razgovor sa saradnicima u liječenju i članovima bliže obitelji. Isti obavljaju u prisustvu socijalnog radnika, a odobrenje dobivaju timskom odlukom.
 - U toku otpusta pacijentu se daje otpusno pismo lično ili putem pošte ukoliko je vanredni otpust. U otpusnom pismu su navedene okolnosti prijema, anamneza i status na prijemu, realizirana odgovarajuća laboratorijska i druga medicinska dijagnostika u toku hospitalizacije, nalazi i mišljenja stručnih saradnika (psiholog, socijalni radnik, okupacioni terapeut), epikriza (tok liječenja i zaključak), te preporuke za nastavak terapije i kontrolne preglede. Ista izdaju i potpisuju ordinirajući ljekari, šef odjeljenja i direktor Zavoda.
 - Pacijentima se također mogu izdati otpusna pisma zdravstvene njege (opisan je proces zdravstvene njege sa planom, kao i dalji koraci i postupci zdravstvene njege nakon hospitalizacije) a ista izdaju i potpisuju glavne sestre Odjeljenja i glavna sestra Zavoda.

5. Revizija ove procedure se vrši svake tri godine, po potrebi i ranije.

Izradio/li:	Ime i prezime / radna grupa	Verifikacija (potpis)
	dr. Eldina Smajić Mešević, ljekar na specijalizaciji Kerim Jajetović, medicinski tehničar	
Saglasnost Koodinatora kvaliteta	Magbula Grabovica, magistar zdravstvene njege i terapije	 Mag. I. Grabovica njege i terapije broj licence: 1095 A0420
Odobrenje Direktorica Zavoda	Doc.dr sci.med. Rasema Okić, prim. specijalista neuropsihijatar subspecijalista za bolesti ovisnosti	 Doc. dr. sc. med. RASEMA OKIĆ Spj. neuropsihijatar
Broj revizije:	Datum revizije: 30.05.2022	