

With funding from  
= Austrian  
Development  
Cooperation

**Caritas**  
Austria

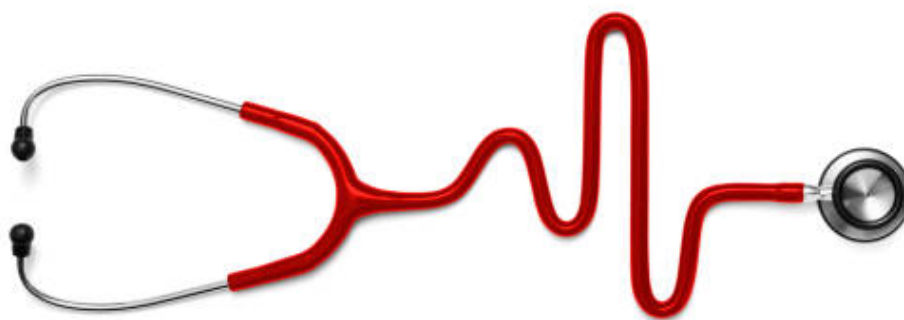


**care**

**Diakonie**  
ACT Austria

**AUSTRIAN RED CROSS**

## ВОДИЧ КРОЗ СИСТЕМ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ



ГРАД КРАЉЕВО



**ЧОВЕКОЉУБЉЕ**  
ДОБРОТВОРНА ФОНДАЦИЈА  
СРПСКЕ ПРАВОСЛАВНЕ ЦРКВЕ

# **ВОДИЧ КРОЗ СИСТЕМ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ**

**ГРАД КРАЉЕВО**

ЧОВЕКОЉУБЉЕ, ДОБРОТВОРНА ФОНДАЦИЈА СРПСКЕ ПРАВОСЛАВНЕ ЦРКВЕ

2021.

**Издавач:**

ЧОВЕКОЉУБЉЕ, ДОБРОТВОРНА ФОНДАЦИЈА СРПСКЕ ПРАВОСЛАВНЕ ЦРКВЕ

**За издавача:**

Мр Драган М. Макојевић

**Аутор:**

Мирјана Словић, дипл. правник, Саветница за заштиту права пацијената града Краљева

**Рецензент:**

Милена Радаковић, Човекољубље

**Штампа:**

Агенција за издаваштво *Бернар*

**Тираж:**

1.000

**Водич је резултат рада на пројекту**

Подршка угроженим групама у решавању социо-економске ситуације изазване кризом Covid-19 – CONEX

**Овај водич настао је уз финансијску подршку**

Аустријске развојне сарадње

## Садржај

УВОД У ВОДИЧ КРОЗ СИСТЕМ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ГРАДА КРАЉЕВА .....	5
I ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА КРАЉЕВА .....	6
1. ДОМ ЗДРАВЉА КРАЉЕВО .....	7
Служба за здравствену заштиту одраслог становништва .....	7
Служба за здравствену заштиту деце предшколског и школског узраста.....	8
Служба за здравствену заштиту жена.....	8
Служба за здравствену заштиту радника .....	9
Служба за хитну медицинску помоћ са санитетским превозом .....	9
Служба за поливалентну патронажу.....	9
Служба за кућно лечење и негу.....	9
Служба за стоматолошку здравствену заштиту .....	10
Служба за правне, економско-финансијске, техничке и др. сличне послове.....	10
Амбуланте .....	11
2. ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ КРАЉЕВО.....	13
3. АПОТЕКАРСКА УСТАНОВА КРАЉЕВО .....	13
4. ЗАВОД ЗА СПЕЦИЈАЛИЗОВАНУ РЕХАБИЛИТАЦИЈУ „АГЕНС“ У МАТАРУШКОЈ БАЊИ .....	14
5. ОПШТА БОЛНИЦА КРАЉЕВО .....	15
I Сектор за интернистичке гране .....	15
II Сектор за хируршке гране .....	17
III Одељење за пријем и збрињавање ургентних стања .....	19
Служба за правне и економско-финансијске послове .....	21
Служба за техничке и друге сличне послове.....	21
II ЗАКОН О ПРАВИМА ПАЦИЈЕНАТА.....	22
Права пацијената .....	24
Дужности пацијената.....	29
Подношење приговора .....	30

## УВОД У ВОДИЧ КРОЗ СИСТЕМ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ГРАДА КРАЉЕВА

Водич кроз систем здравствене заштите града Краљева настао је као резултат рада на пројекту „*Подршка угроженим групама у решавању социо-економске ситуације изазване кризом Covid-19 – CONEX*“. Пројекат се спроводи у сарадњи са аустријском организацијом Diakonie ACT Austria, средствима Аустријске развојне сарадње. Фондација Човекољубље овај пројекат спроводи од априла 2021. до марта 2023. године на територији општине Лучани, града Крагујевца и града Краљева.

Основни циљ Водича је да грађане упозна са правима и услугама из области здравствене заштите, установама које их обезбеђују, као и условима и начинима на које та права могу остварити. У ситуацији појачане потребе за здравственом заштитом становништва изазване пандемијом вируса Covid-19, сматрали смо да су смернице које садржи овај водич изузетно важне за све грађане у поменутих општинама.

Здравствена заштита, као организована и свеобухватна делатност друштва, има за циљ очување и унапређење здравља грађана. Овај Водич својеврстан је путоказ кроз здравствене установе града Краљева и укључује све доступне службе у којима се може остварити здравствена заштита на територији града.

Водич је намењен корисницима пројекта, али и свим грађанима.

## I ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА КРАЉЕВА

На територији града Краљева здравствена заштита се остварује у Општој болници Студеница, која ради као регионална болница и у Дому здравља Краљево.

Дом здравља Краљево је здравствена установа која здравствену делатност обавља на примарном нивоу здравствене заштите и налази се у улици Југ Богданова 110.

Општа болница Студеница је здравствена установа у систему здравства Србије на подручју Рашког управног округа која здравствену делатност обавља на секундарном нивоу здравствене заштите и налази се у улици Југ Богданова 110.

Поред Здравственог центра, на територији града здравствену делатност обављају:

1. Завод за јавно здравље,
2. Апотекарска установа,
3. Завод за специјализовану рехабилитацију Агенс у Матарушкој Бањи.

На територији града Краљева услуге здравствене заштите на терцијарном нивоу нису организоване, тако да се болница за терцијарни ниво ослања на Клинички центар Србије у Београду и Универзитетски клинички центар Крагујевац.

Поред наведених државних здравствених установа, постоје и регистроване приватне лекарске и специјалистичке ординације, стоматолошке ординације и лабораторије.

## 1. ДОМ ЗДРАВЉА КРАЉЕВО

### Радно време:

- од 07.00 до 20.00 часова радним данима,
- од 07.00 до 14.00 часова суботом и недељом амбуланте Рибница, Женева и Матарушка Бања.

Контакт телефон: Дом здравља Краљево, телефон: 036/301-624.

Основни задатак Дома здравља је да спроводи мере основне примарне здравствене заштите на територији града Краљево. Примарна заштита у дому се спроводи посредством изабраног лекара.

### 1.1. СЛУЖБЕ ДОМА ЗДРАВЉА

1. Служба за здравствену заштиту одраслог становништва,
2. Служба за здравствену заштиту деце предшколског и школског узраста,
3. Служба за здравствену заштиту жена,
4. Служба за здравствену заштиту радника,
5. Служба за хитну медицинску помоћ са санитетским превозом,
6. Служба за поливалентну патронажу,
7. Служба за кућно лечење и негу,
8. Служба за стоматолошку здравствену заштиту,
9. Служба за правне, економско-финансијске, техничке и др. сличне послове.

### Служба за здравствену заштиту одраслог становништва

Служба је намењена пружању здравствених услуга одраслом становништву. Служба ради по систему тимова које чине лекар и медицинска сестра/техничар. У служби за здравствену заштиту одраслог становништва лече се одрасли (мушкарци и жене) старији од 18 година, код свог **изабраног лекара опште медицине**.

**Изабрани лекар** је први у ланцу здравствене заштите коме се пацијент јавља у случају појаве или погоршања болести, повреде и сл.

Пацијент врши избор лекара у амбуланти у којој жели да се лечи попуњавањем и потписивањем обрасца „изјаве о избору и промени изабраног лекара“.

Изабрани лекар у обавези је да прими све пацијенте који су га изабрали.

При свакој посети изабраном лекару пацијент треба да буде прегледан, лечен и саветован.

Пацијент има могућност да телефонским путем закаже преглед и наручи терапију, као и да

добије савет изабраног лекара, односно медицине сестре, а све у циљу бржег и ефикаснијег рада.

Пацијент има право да промени изабраног лекара по истеку календарске године, али и пре ако се испуне законом предвиђени услови, попуњавањем и потписивањем обрасца „изјаве о избору и промени изабраног лекара“.

#### Служба за здравствену заштиту деце предшколског и школског узраста

##### *1. Одсек за здравствену заштиту деце предшколског узраста*

Тел. 036/301-573; 036/301-574; 036/301-575; 036/301-576.

Радно време: од 07.00 до 20.00 часова.

##### *2. Одсек за здравствену заштиту деце школског узраста*

Тел. 036/301-524; 036/301-525; 036/301-526; 036/301-558.

Интервенције: 036/301-572

Радно време: од 07.00 до 20.00 часова.

У служби за здравствену заштиту деце предшколског и школског узраста лече се деца од 0 до 18 године код **изабраног педијатра** (предшколског или школског).

Сви пацијенти који припадају овој служби примају се и у случају када здравствена књижица није оверена.

#### Служба за здравствену заштиту жена

У служби за здравствену заштиту жена лече се девојчице и жене старости од 15 година до краја живота, а за сва питања и проблеме везане за трудноћу и женско здравље обраћају се свом **изабраном гинекологу**.

Телефони:

- ординација бр.1, 036/301-585;
- ординација бр. 2, 036/301-584;
- ординација бр. 3, 036/301-590;
- саветовалиште за труднице, 036/301-598;

Радно време: од 07.00 до 20.00 часова.



#### Служба за здравствену заштиту радника

Служба пружа комплетну здравствену заштиту радницима, тако да се сви прегледи и лекарска уверења могу одрадити у току једног радног дана.

Адреса: Цара Лазара бр. 63,

Телефон: 036/311-729;

Радно време: од 07.00 до 14.00 часова.

#### Служба за хитну медицинску помоћ са санитетским превозом

Служба се бави указивањем хитне помоћи у амбулантама и на терену на територији града Краљева, 24 сата дневно, 365 дана у години.

Адреса: Југ Богданова бр. 112,

Телефони: **194**, 036/301-763.

Радно време: нон-стоп.

#### Служба за поливалентну патронажу

Поред превентивне делатности (здравствено-васпитне едукације), Служба организује активности на терену кроз посете патронажних сестара на територији града Краљева (градско, приградско и сеоско подручје). Патронажне сестре обилазе на терену: труднице, породиље, новорођену децу, одојчад, децу у 2. и 4. години, лица преко 65 година, хроничне болеснике.

Телефон: 036/301-633

#### Служба за кућно лечење и негу

Служба организује и спроводи континуирано лечење на нивоу примарне здравствене заштите и индивидуални здравствено-васпитни рад у кућним условима пацијената који су непокретни, пацијената чије кретање захтева помоћ друге особе, као и пацијената у терминалној фази болести.

Кућне посете лекара заказују се од 07.00 до 08.00 часова пре подне и 13.30 до 14.30 после подне.

Телефони: 036/301-731, 036/301-730;

Радно време: од 07.00 до 20.00 часова (понедељак – субота) и 07.00 до 13.30 часова (недеља).

Служба за стоматолошку здравствену заштиту

Деца до 18 година и осигурана лица старија од 65 година имају свог **изабраног стоматолога**, односно свог зубара у оквиру стоматолошке здравствене заштите.

Служба је подељена у четири организационе јединице:

- **Одсек дечије и превентивне стоматологије**

Амбуланте:

- Дечији Дом здравља,
- Школске амбуланте: ОШ „Чибуковачки партизани“, ОШ „IV краљевачки батаљон“, ОШ „Димитрије Туцовић“, Предшколска установа „Младост“, ОШ „Вук Караџић“, ОШ „Свети Сава“, ТШЦ „14 октобар“, Медицинска школа, пољопривредна школа „Др Ђорђе Радић“.

Телефони: 036/301-519; 036/301-520; 036/301-521; 036/301-523.

- **Одсек ортопедије вилица**

- **Одсек опште и специјалистичке стоматологије**

Амбуланте: у згради Поликлинике, амбуланта Рибница, амбуланта Ушће.

РТГ телефон: 036/301-670;

Радно време: од 07.00 до 14.00 часова и од 13.30 до 20.30 часова;

Телефони: 036/301-660; 036/301-661; 036/301-662; 036/301-663; 036/301-664; 036/301-665; 036/301-666; 036/301-667; 036/301-668; 036/301-669; 036/301-670; 036/301-671.

- **Одсек зуботехничке лабораторије**

Служба за правне, економско-финансијске, техничке и др. сличне послове

Правна служба, телефон: 036/301-967;

Економска служба, телефон: 036/311-850, 036/301-548;

Писарница, телефон: 036/301-724.

## Амбуланте

**Амбуланте** су организационе јединице Дома здравља Краљево у којој се лече лакши болесници, а по потреби указује и хитна медицинска помоћ. Основна улога службе опште медицине је промоција, унапређење, контрола, очување и заштита здравља одраслог становништва. Служба је организована у градским, приградским и сеоским амбулантама, у две смене сваког радног дана, укључујући и дежурства.

1. Здравствена амбуланта **Поликлиника**, адреса: Југ Богданова бр. 110;  
Ординација бр. 1, телефон: 036/301-716,  
Ординација бр. 2, телефон: 036/301-711,  
Ординација бр. 3, телефон: 036/301-717,  
Ординација бр. 4, телефон: 036/301-712,  
Ординација бр. 5, телефон: 036/301-713,  
Ординација бр. 6, телефон: 036/301-718,  
Ординација бр. 7, телефон: 036/301-700,  
Интервенције, телефон: 036/301-714.
2. Здравствена амбуланта „**Женева**“, адреса: Главашева бб, телефон: 036/332-280;
3. Здравствена амбуланта **Хигијенски завод**, адреса: Војводе Степе бр.74, телефон: 036/392-459;
4. Здравствена амбуланта **Чибуковац**, адреса: Ивана Милутиновића бб, телефон: 036/331-996, 036/355-520;
5. Здравствена амбуланта **Рибница**, адреса: Излетничка бб, телефон: 036/301-980;
6. Здравствена амбуланта **Жича**, адреса: Жича бб, телефон: 036/5416-044;
7. Здравствена амбуланта **Матарушка Бања**, адреса Матарушка Бања 225а, телефон: 036/5411-104;
8. Здравствена амбуланта **БогUTOвац**, адреса БогUTOвац бб, телефон: 036/5826-004, (радно време: уторак и четвртак од 07.00 до 14.00 часова),
9. Здравствена амбуланта **Ушће**, адреса: Ибарских рудара бр. 27, телефон: 036/5430-114;
10. Здравствена амбуланта **Роћевићи**, адреса: Роћевићи бб, телефон: 036/825-301, (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.00 часова);
11. Здравствена амбуланта **Самаила**, адреса: Самаила бб, телефон: 036/882-183, (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.00 часова);
12. Здравствена амбуланта **Лађевици**, адреса: Лађевици бб, телефон: 036/851-455, (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.00 часова);
13. Здравствена амбуланта **Витановац**, адреса: Витановац бб, телефон: 036/871-050, (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.00 часова);
14. Здравствена амбуланта **Годачица**, адреса Годачица бб, телефон: 036/5877-740, (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.00 часова);

15. Здравствена амбуланта **Студеница**, адреса Студеница бб, телефон: 036/5436-194, (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.00 часова);
16. Здравствена амбуланта **Стубал**, адреса Стубал бб, телефон: 036/5876-401, (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.00 часова);
17. Здравствена амбуланта **Врба**, адреса Врба бб, телефон: 036/5865-133, (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.00 часова);
18. Здравствена амбуланта **Милочај**, адреса Милочеј бб, телефон: 036/5855-207, (радно време: понедељак, среда, петак од 07.00 до 14.00 часова);
19. Здравствена амбуланта **Витковац**, адреса Витковац бб, телефон: 036/5873-885, (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.00 часова);
20. Здравствена амбуланта **Ратина**, адреса Ратина бб, телефон: 036/862-023, (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.00 часова);
21. Здравствена амбуланта **Рудно**, адреса Рудно бб, телефон: 036/5437-204, (радно време: понедељак, среда, петак од 07.00 до 14.00 часова);
22. Здравствена амбуланта **Геријатријски Центар Матарушка Бања**, адреса: Драгутина Гвозденовића бр. 53, телефон: 036/54111-104,
23. Здравствена амбуланта **Конарево**, адреса: Конарево бр. 802, телефон: 036/822-630, (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.00 часова);
24. Здравствена амбуланта **Ковачи**, адреса: Ковачких бораца бб, телефон: 036/334-841;
25. Здравствена амбуланта **„Центар града“**, адреса Цара Душана бр. 63, телефон: 036/301-707, 301-723;
26. Здравствена амбуланта **Берановац**, адреса: Првомајска бр. 13, телефон: 036/371-027, (радно време: уторак – четвртак од 07.00 до 14.00 часова).

## 2. ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ КРАЉЕВО

Завод за јавно здравље Краљево је здравствена установа која обавља социјално медицинску, хигијенско-еколошку, епидемиолошку и микробиолошку здравствену делатност.

Завод за јавно здравље врши бактериолошке, серолошке, вирусолошке, физичко-хемијске, хемијске и токсиколошке прегледе и испитивања у вези са производњом и прометом животних намерница, воде, ваздуха, као и у вези са дијагностиком заразних и незаразних болести. Такође, обавља дезинфекције, дезинсекције и дератизације.

Адреса: Слободана Пенезића бр. 16ж

Телефон: 036/392-336.

## 3. АПОТЕКАРСКА УСТАНОВА КРАЉЕВО

Апотека је здравствена установа која обавља фармацеутску делатност на примарном нивоу на подручју Града Краљево и Општина Рашка и Врњачка Бања.

Основна улога апотека је издавање лекова на рецепт и давање савета и упустава о њиховом правилном коришћењу.

Посредством интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС), врши се прописивање и издавање лека (електронски рецепт).

Адреса: Трг Српских Ратника бр. 30,

Телефон: 036/325-900.

#### 4. ЗАВОД ЗА СПЕЦИЈАЛИЗОВАНУ РЕХАБИЛИТАЦИЈУ „АГЕНС“ У МАТАРУШКОЈ БАЊИ

Специјална болница за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања је акредитована здравствена установа која се бави превенцијом, лечењем и рехабилитацијом пацијената након оштећења централног и периферног нервног система, као и након повреда коштаног зглобног система и пацијената са реуматским болестима.

Током боравка и лечења у специјалној болници прегледи се могу обавити код лекара специјалисте:

- физикалне медицине и рехабилитације,
- интернисте,
- интернисте реуматолога,
- неуролога и
- физиотерапеута.

Адреса: Др Драгутина Гвозденовића 1Б,  
Телефон: 036/5411-022, 036/5411-042.

## 5. ОПШТА БОЛНИЦА КРАЉЕВО

Општа болница Студеница Краљево

Телефон: 036/301-988

Општа болница Студеница у Краљеву обавља поликлиничку и стационарну здравствену делатност на секундарном нивоу која обухвата:

- пријем и збрињавање ургентних стања,
- специјалистичко консултативне прегледе,
- дијагностичку обраду,
- лечење и рехабилитацију.

Општа болница Студеница у Краљеву организована је на следећи начин:

I Сектор за интернистичке гране

*Служба за интерну медицину*

У Служби за интерну медицину се обавља дијагностика и лечење пацијената са обољењима унутрашњих органа. У оквиру Службе формирана су Одељења и Одсеци у којима се пружају услуге из свих области уже специјалности интерне медицине.

- Одељење за интерне болести,
- Одсек кардиологије са интензивном негом,
- Одсек за хематологију,
- Одсек за гастроентерологију,
- Кабинет за пејсмејкер,
- Специјалистичко - консултативне амбуланте,
- Дневна болница за дијагностику и терапијски третман у области нефрологије (хемодијализа и перитонеална дијализа).

### *Служба за пнеумофизиологију*

У Служби за пнеумофизиологију се обавља комплетна дијагностика и лечење пацијената са обољењима респираторног система (астма, опструктивне болести плућа, акутне плућне инфекције, итд).

- Одељење за пнеумофизиологију,
- Специјалистичко консултативна амбуланта.

### *Служба за неврологију*

У Служби за неврологију се пружају здравствене услуге пацијентима са невролошким проблемима (епилепсија, мигрене, мождани удар, мултипла склероза, итд).

- Одељење неврологије,
- Јединица интензивног лечења и неге,
- Специјалистичко консултативна амбуланта,
- Дневна болница.

### *Служба за инфективне и кожне болести*

У Служби за инфективне и кожне болести се пружају здравствене услуге дијагностике и лечења заразних болести, као и промене и болести коже.

- Одељење за инфективне болести,
- Дневна болница,
- Одељење за кожне болести,
- Специјалистичко консултативне амбуланте.



## II Сектор за хируршке гране

### *Служба за хирургију*

У Служби за општу хирургију се обавља дијагностика и збрињавање пацијената чије здравствено стање захтева оперативно лечење.

- Одељење за општу хирургију,
- Одсек за васкуларну хирургију,
- Одсек за пластичну и реконструктивну хирургију,
- Специјалистичко консултативне амбуланте.

### *Служба за оперативно лечење и стерилизацију (операциони блок)*

У Служби за оперативно лечење и стерилизацију обављају се све врсте хируршких интервенција у седам операционих сала, као и стерилизација материјала и инструмената из свих болничких служби.

### *Служба за ортопедију са трауматологијом*

У Служби за ортопедију са трауматологијом се обавља превентива и лечење болести, деформација, обољења и повреда локомоторног система из области ортопедије и ортопедске хирургије.

- Одељење за ортопедију са трауматологијом,
- Специјалистичко консултативна амбуланта.

### *Служба за дечију хирургију*

У Служби за дечју хирургију се обавља лечење свих хируршких обољења у дечијем узрасту, од рођења до 16. године.

- Одељење дечије хирургије,
- Специјалистичко консултативна амбуланта.

### *Служба за урологију*

У Служби за урологију се обавља дијагностика и лечење пацијената који имају обољења уrogenиталног тракта.

- Одељење урологије,
- Специјалистичко консултативна амбуланта.

### *Служба за ОРЛ и МФХ*

Служба се бави болестима уха, носа и грла, као и пружањем здравствених услуга из области максилофацијалне хирургије.

- Одељење за оториноларингологију,
- Кабинет за максилофацијалну хирургију,
- Специјалистичко консултативне амбуланте.

### *Служба за офталмологију*

Служба се бави дијагностиком и лечењем болести ока.

- Одељење за офталмологију,
- Специјалистичко консултативне амбуланте,
- Кабинет за контактна сочива,
- Кабинет за страбологију,
- Кабинет за функционалну дијагностику,
- Дневна болница.

### *Служба за педијатрију*

Служба се бави дијагностиком и лечењем болести код деце од рођења до 18. године.

- Одељење за дечије болести са интензивном негом и инфективним,
- Специјалистичке амбуланте,
- Дневна болница.

### *Служба за гинекологију и акушерство*

Служба за гинекологију се бави дијагностиком и лечењем болести женског репродуктивног система, а акушерство прати трудноћу од зачећа до постпарталног периода.

- Одељење за гинекологију,
- Одељење за акушерство са неонатологијом,
- Одсек за неонатологију,
- Дневна болница.

### *Служба за психијатрију*

Служба за психијатрију се бави превенцијом, дијагностиком и лечењем менталних и психичких поремећаја.

- Одељење психијатрије,
- Специјалистичко консултативна амбуланта,
- Дневна болница.

### III Одељење за пријем и збрињавање ургентних стања

На Одељење се јављају пацијенти са здравственим проблемима, збрињавају ургентна стања, одакле се упућују на даљу дијагностику и лечење.

### *Служба за анестезију са реаниматологијом*

Преоперативна припрема пацијента, увођење у анестезију, праћење постоперативног тока, лечење и праћење животно угрожених пацијената, збрињавање хитних и неодложних стања, реанимација, итд.

- Одељење за анестезију,
- Одељење за интензивну негу и лечење,
- Специјалистичко консултативна амбуланта.

### *Дневна болница за дијагностику и терапијски третман*

Дневна болница обухвата службе хемиотерапија, хируршке интервенције, опсервације, третман болесника и др, и:

- Одсек за хируршке интервенције,
- Одсек за хемиотерапију са специјалистичко консултативном амбулантом.

### *Служба за физикалну медицину и рехабилитацију*

Служба обухвата:

- Рехабилитација после оперативних захвата, повреда, итд.
- Специјалистичко консултативна амбуланта.

### *Служба за лабораторијску, радиолошку, патолошко-анатомску и другу дијагностику*

- Одељење за лабораторијску дијагностику,
- Одељење за рендген дијагностику,
- Кабинет за магнетну резонанцу,
- Одељење за клиничку патологију и судску медицину,
- Кабинет за имунологију и реуматологију.

### *Служба за фармацеутску делатност (болничка апотека)*

### *Служба за снабдевање крвљу и крвним производима*

### *Социјална медицина и здравствена статистика*

### *Одељење здравствене неге*

Служба за правне и економско-финансијске послове  
ОДЕЉЕЊЕ ЗА ПРАВНЕ, КАДРОВСКЕ И ОПШТЕ ПОСЛОВЕ

- Одсек за правне послове,
- Одсек за кадровске послове,
- Одсек за опште послове.

ОДЕЉЕЊЕ ЗА ЕКОНОМСКО-ФИНАНСИЈСКЕ ПОСЛОВЕ

- Одсек финансијске оперативе,
- Одсек рачуноводства,
- Одсек комерцијале и јавних набавки.

ОДСЕК ИНФОРМАТИКЕ

Служба за техничке и друге сличне послове  
ОДЕЉЕЊЕ ЗА ТЕХНИЧКО ОДРЖАВАЊЕ ОБЈЕКТА И ОПРЕМЕ

ОДСЕК ЗА САНИТАРНУ ОБРАДУ ПРОСТОРА

ОДСЕК ЗА САНИТАРНУ ОБРАДУ РУБЉА

ОДСЕК ЗА ТРЕТМАН МЕДИЦИНСКОГ ОТПАДА

ОДСЕК ЗА ПРИПРЕМАЊЕ И СЕРВИРАЊЕ ХРАНЕ

ОДСЕК ЗА БЕЗБЕДНОСТ И ЗДРАВЉЕ НА РАДУ, ПРОТИВПОЖАРНУ ЗАШТИТУ, ОДБРАНУ И  
ОБЕЗБЕЂЕЊЕ

ОДСЕК ЗА САНИТЕТСКИ ПРЕВОЗ

## II ЗАКОН О ПРАВИМА ПАЦИЈЕНАТА

Законом о правима пацијената пацијенту се гарантује једнако **право на квалитетну и континуирану здравствену заштиту** у складу са његовим здравственим стањем, општеприхваћеним стручним стандардима и етичким начелима у најбољем интересу пацијента.

Остваривање овог права заснива се на партнерском односу пацијента као примаоца здравствених услуга и здравственог радника као даваоца здравствених услуга.

Осигураним лицима се омогућава да право на здравствену заштиту остваре у здравственим установама на основу **оверене исправе о здравственом осигурању** (здравствена књижица, потврда за коришћење здравствене заштите и картица здравственог осигурања).

**Обавезно здравствено осигурање обухвата:**

1. осигурање за случај болести и повреде ван рада;
2. осигурање за случај повреде на раду или професионалне болести.

Права из обавезног здравственог осигурања су:

**1. Право на здравствену заштиту** обухвата: мере превенције и раног откривања болести; прегледе и лечење жена у вези са планирањем породице, у току трудноће, порођаја и до 12 месеци након порођаја; прегледе и лечење у случају болести и повреде; прегледе и лечење болести уста и зуба; медицинску рехабилитацију у случају болести и повреде; лекове и медицинска средства, протезе и друга медицинско-техничка помагала (за вид, слух, говор, кретање);

**2. Право на накнаду зараде** за време привремене спречености за рад. Ово право решава послодавац, уколико се накнада исплаћује на терет послодавца, а матична филијала, ако се накнада исплаћује на терет послодавца.

**3. Право на накнаду трошкова превоза** у вези са коришћењем здравствене заштите. О праву решава филијала на основу поднетих доказа.

Право на здравствену заштиту имају осигураници и лица која су осигурана као чланови породице осигураника. Лица која нису осигураници и лица која не испуњавају услове да буду осигурани као чланови породице осигураника, имају здравствено осигурање на терет средстава РФЗО у следећим случајевима:

1. деца до навршених 18 година живота, а школска деца и студенти до краја прописаног школовања, а најкасније до навршених 26 година живота;
2. лица у вези са планирањем породице, као и у току трудноће, порођаја и до 12 месеци након порођаја;
3. лица старија од 65 година живота;
4. особе са инвалидитетом чији је инвалидитет утврђен у складу са законом;
5. лица у вези са лечењем од заразних болести, малигних болести, шећерне болести, психозе, епилепсије, мултиплекс склерозе, лица у терминалној фази хроничне бубрежне инсуфицијенције, системске аутоимуне болести, реуматске грознице, болести зависности, оболели од ретких болести, као и лица обухваћена здравственом заштитом у вези са давањем и примањем органа, ћелија и ткива;
6. монаси и монахиње;
7. корисници новчане социјалне помоћи, корисници смештаја у установе социјалне заштите или у друге породице, корисници посебне новчане накнаде за родитеља, у складу са законом,
8. корисници породичне инвалидине, односно месечног новчаног примања по прописима о заштити бораца, војних инвалида и цивилних инвалида рата;
9. незапослена лица чији су месечни приходи испод прихода утврђених у складу са овим законом;
10. корисници помоћи - чланови породице чији је хранилац на одслужењу војног рока;
11. лица ромске националности која због традиционалног начина живота немају пребивалиште, односно боравиште у РС;
12. жртве насиља у породици;
13. жртве трговине људима;
14. жртве тероризма;
15. борци којима је статус борца утврђен у складу са прописима о заштити бораца.

## Права пацијената

### **1. Право на доступност здравствене заштите**

Пацијент има право на доступну и квалитетну здравствену заштиту, у складу са својим здравственим стањем и без дискриминације по било ком основу.

### **2. Право на информације**

Пацијент има право на све врсте информација о стању свог здравља, о правима из здравственог осигурања и поступцима за њихово остваривање (рефундације прегледа остварене у приватној пракси), информације о имену и презимену и професионалном статусу здравствених радника (да ли је здравствени радник доктор опште праксе, специјалиста, медицинска сестра).

### **3. Право на превентивне мере**

Превентивне мере су усмерене на очување и унапређење здравља, спречавање, сузбијање и рано откривање болести и других поремећаја здравља (здравствено васпитање, систематски прегледи, скрининг програми, вакцинација и др.)

### **4. Право на квалитет пружања здравствене услуге**

Пацијент има право на благовремену и квалитетну здравствену услугу (преглед, постављање дијагнозе, и прописивање терапије) у складу са здравственим стањем и утврђеним стручним стандардима.

Здравствени радници морају бити љубазни и приликом пружања здравствених услуга морају имати хумани однос према пацијенту.

Нељубазност здравствених радника утиче на задовољство пацијената и поверење према здравственој служби и спада у повреду права на квалитет.

### **5. Право на безбедност пацијента**

Пацијенту се мора омогућити безбедност у остваривању здравствене заштите у складу са савременим достигнућима здравствене струке и науке, уз обавезу здравствена установе да прати факторе ризика и предузима мере за њихово смањење.

Пацијент не може да трпи штету услед неадекватног функционисања здравствене службе.

### **6. Право на обавештење**

Пацијент има право да од надлежног здравственог радника благовремено добије обавештење које му се усмено саопштава, на начин који је за њега разумљив и у случају када он то није тражио од здравственог радника, како би на основу тог обавештења одлучио да пристане или не пристане на предложену медицинску меру. Обавештење обухвата



дијагнозу и прогнозу болести, кратак опис, циљ и корист од предложене медицинске мере, могуће ризике, споредне или трајне последице, алтернативне методе лечења, дејство лекова. Обавештење о датим подацима пацијенту надлежни здравствени радник уноси у медицинску документацију.

### **7. Право на слободан избор**

Пацијент има право, у складу са законом којим се уређује област здравствене заштите и законом којим се уређује област здравственог осигурања, на слободан избор: доктора опште праксе, односно стоматолога, гинеколога и педијатра за дете, право на слободан избор здравствене установе, као и право на слободан избор предложених медицинских мера.

### **8. Право на друго стручно мишљење**

Пацијент има право да од доктора опште праксе, односно стоматолога, гинеколога или педијатра, који није директно учествовао у пружању здравствене услуге затражи друго стручно мишљење о стању свог здравља.

Пацијент има право да друго стручно мишљење тражи не само у оквиру исте установе, већ и у другој здравственој установи или приватној пракси.

Друго стручно мишљење пацијент остварује на лични захтев и за њега сам сноси неопходне трошкове.

### **9. Право на приватност и поверљивост**

Забрањено је да лекар, односно здравствени сарадник саопшти другим лицима личне информације пацијента (стање његовог здравља, потенцијалне дијагностичке и терапијске процедуре).

Прегледу пацијента и предузимању медицинских мера могу присуствовати само они здравствени радници и здравствени сарадници који непосредно учествују у прегледу и предузимању медицинских мера.

Пацијент може одбити да прегледу осим здравствених радника присуствују ученици и студенати здравствене струке.

### **10. Право на пристанак**

Пацијент има право да слободно одлучује о свему што се тиче његовог живота и здравља, сем када то директно угрожава живот и здравље других лица. Медицинска мера противно вољи пацијента може се предузети само у изузетним случајевима, утврђеним законом и у складу са лекарском етиком.

### **11. Право на увид у медицинску документацију**

Пацијент има право увида у своју медицинску документацију, а чланови уже породице, изузетно, имају право увида у медицинску документацију свог члана породице, ако су ти подаци од значаја за њихово лечење.

Право увида у медицинску документацију има дете са навршених 15 година живота које је способно за расуђивање.

Надлежни лекар је дужан да уредно води медицинску документацију.

### **12. Право на поверљивост података о здравственом стању пацијента**

Подаци о здравственом стању пацијента, односно подаци из медицинске документације, спадају у нарочито осетљиве податке о личности пацијента.

Дужност чувања ових података имају сви здравствени радници којима су ти подаци доступни, осим ако је пацијент писаном изјавом (која се чува у медицинској документацији) дао пристанак на саопштавање података о свом здравственом стању, надлежни здравствени радник може саопштити те податке.

Пацијент има право на копију медицинске документације о свом трошку.

### **13. Право пацијента који учествујеу медицинском истраживању**

У медицинском истраживању могу учествовати пунолетни и пословно способни пацијенти само уз пристанак који мора бити дат у писменом облику.

Пацијент свој пристанак даје након што је од надлежног здравственог радника који врши медицинско истраживање добио довољно обавештења о смислу, циљу, поступцима, очекиваним резултатима, могућим ризицима, као и о непријатним пратећим околностима истраживања.

Пацијент може одбити своје учешће у медицинском истраживању, и у писаном облику у било које време може опозвати пристанак који је дао.

### **14. Право детета у стационарним здравственим установама**

Дете до навршених 15 година живота има право да буде смештено на болничко лечење у пратњи једног од родитеља увек када је то могуће. Дете које се налази на болничком лечењу има право на посете у највећој могућој мери, а уколико је на дужем болничком лечењу има право на игру, рекреацију и образовање у складу са његовим узрастом и у мери у којој то дозвољава његово здравствено стање.

### **15. Право пацијента да на сопствену одговорност напусти стационарну здравствену установу**

Пацијент има право да на сопствену одговорност напусти стационарну здравствену установу и о овој намери дужан је да да писмену изјаву која се чува у медицинској документацији пацијента.

Када је пацијент дете или лице лишено пословне способности, надлежни здравствени радник је дужан да о напуштању стационарне здравствене установе обавести његовог законског заступника односно орган старатељства.

### **16. Право на олакшавање патње и бола**

Пацијент има право на највиши ниво олакшавања патње и бола, што по етичким принципима подразумева примену терапије бола и хумано палијативно збрињавање пацијената.

### **17. Право на поштовање пацијентовог времена**

У поступку остваривања здравствене заштите, пацијент има право на једнак приступ здравственој служби, без дискриминације у односу на време приступа здравственој служби.

У случају да медицинска мера није хитна и не постоје услови да се медицинска мера пружи одмах, пацијент има право на заказивање прегледа у најкраћем могућем року:

- преглед код **изабраног лекара**, најкасније у року од 15 дана,
- **специјалистички преглед** у року од 30 дана.

Ускраћивање права пацијенту да закаже преглед оног дана кад се јавио здравственој установи, представља кршење његовог права на доступност здравствене заштите и права на поштовање пацијентовог времена.

Пацијенти имају право на приговор уколико здравствена установа заказује прегледе само један дан у месецу.

Заказивање прегледа у року који је дужи од 30 дана може се вршити само када се ради о **контролним прегледима**, када лекар специјалиста наведе датум контролног прегледа који може бити дужи од 30 дана, јер по његовој препоруци није потребно пре тог времена обавити контролу.

У осталим случајевима здравствена служба је дужна да закаже **специјалистичко – консултативне и дијагностичке** прегледе (за које није прописана листа чекања) најкасније у року од 30 дана од дана јављања осигураног лица здравственој установи са лекарским упутом.

Уколико не постоје слободни термини за заказивање специјалистичког прегледа, лекар специјалиста креира **упут без термина** који траје 30 дана, при чему се обавезно мора назначити установа и специјалност у коју се пацијент упућује.

Осигураном лицу које не може бити примљено на заказани преглед у року од 30 дана здравствена установа је дужна да на лекарском упуту упише и печатом овери датум заказаног прегледа или да му изда **писану потврду** која садржи информацију о разлозима због којих пацијент није примљен на преглед. Потврду потписује директор или лице које он овласти, и неопходна је уколико пацијент жели да рефундира трошкове прегледа које је обавио у приватној пракси.

Листе чекања се утврђују за следеће здравствене услуге:

- преглед на компјутеризованој томографији (скенеру) и (магнетној резонанци);
- дијагностичка коронарографија и/или катетеризација срца;
- реваскуларизација миокарда;
- уградња пејсмејкера и кардиовертер дефибрилатора;
- уградња вештачких валвула;
- уградња графтова од вештачког материјала и ендоваскуларних графт протеза;
- операција сенилне и пресенилне катаракте са уградњом интраокуларних сочива;
- уградња имплантата у ортопедији (вештачки кук и колено);

Уколико се заказани термин прегледа одлаже, пацијент мора бити благовремено обавештен (до одлагања може доћи само из објективних разлога због квара на медицинској опреми, због неодложног одсуства здравственог радника, више силе).

### **18. Право на приговор**

Уколико је пацијенту ускраћено право на здравствену заштиту, или му је поступком здравственог радника ускраћено неко од права из области здравствене заштите, има право да поднесе приговор здравственом раднику који руководи процесом рада директору здравствене установе, односно начелнику одељења/службе.

### **19. Право на накнаду штете**

Пацијент који због стручне грешке здравственог радника, односно здравственог сарадника, у остваривању здравствене заштите претрпи штету на свом телу, или се стручном грешком проружује погоршање његовог стања, има право на накнаду штете коју покреће у поступку пред надлежним судом.

## Дужности пацијената

При остваривању здравствене заштите, пацијент је дужан:

- да активно учествује у заштити, очувању и унапређењу свог здравља,
- да у потпуности и истинито информише надлежног здравственог радника о свом здравственом стању,
- да се придржава свих упутстава и предузима прописане здравствене мере,
- да поштује права других пацијената,
- да се односи са поштовањем и уважавањем према здравственом раднику,
- да при пружању здравствене заштите не омета здравствене раднике,
- да благовремено информише надлежну здравствену установу о отказивању термина за заказане прегледе, као и о промени адресе и телефонског броја.

Уколико пацијент не поштује наведене дужности, здравствени радник може да ускрати даље пружање здравствене заштите, изузев хитне, али после претходног упозорења.

У том случају здравствена установа је дужна да пацијенту обезбеди даље пружање одговарајуће здравствене заштите.

## Пацијент се у случају повреде права може обратити:

- 1. Здравственој установи** (ако пацијент сматра да му је угрожено неко од наведених права, као и да ће овим путем што пре решити настали проблем, може се обратити директору здравствене установе, начелнику службе или одељења),
- 2. Саветнику за заштиту права пацијенат**, (ради добијања савета, информација, као и поднети приговор у случају повреде права),
- 3. Здравственој инспекцији** (пацијент подноси приговор, односно притужбе или примедбе на стручност у раду здравствених радника),
- 4. РФЗО филијала Краљево** (пацијент се може обратити правној служби Републичког фонда за здравствено осигурање ради добијања информација и заштите права из области осигурања).

## Подношење приговора

### Приговор може поднети:

- 1. Пацијент,**
- 2. Његов законски заступник** (родитељ, усвојитељ или старатељ).

### Пацијент подноси приговор саветнику:

- 1. У писаном облику** (поштом, у слободној форми);
- 2. Електронским путем** (подношењем приговора путем e-mail-а, поштом, у слободној форми, са скенираним потписом подносиоца),
- 3. Усмено на записник** (доласком у просторије саветника, када саветник сачињава приговор на основу усменог исказа пацијента).

### Приговор мора да садржи:

- датум и време спорног догађаја,
- назив здравствене установе,
- опис повреде права,
- адресу пребивалишта пацијента,
- својеручни потпис пацијента и
- контакт телефон.

### Контакти:

- 1. Саветник за заштиту права пацијената**  
Телефон: 036/306-053  
Градска управа града Краљево, Трг Јована Сарића, бр. 1, Краљево
- 2. Здравствена инспекција**  
Телефон: 036/308-756  
Трг Јована Сарића, бр. 3/IV, Краљево
- 3. Заштита права осигураних лица (РФЗО – филијала Краљево)**  
Правна служба, телефон: 036/311-792  
Војводе Путника бр. 5, Краљево

ЧОВЕКОЉУБЉЕ  
ДОБРОТВОРНА ФОНДАЦИЈА  
СРПСКЕ ПРАВОСЛАВНЕ ЦРКВЕ

Августа Цесарца 25, 11040 Београд, Србија

+381 11 36 72 970

[beograd@covekoljublje.org](mailto:beograd@covekoljublje.org)

[www.covekoljublje.org](http://www.covekoljublje.org)

