



**Psihijatrijska bolnica  
Kantona Sarajevo**

Javna zdravstvena ustanova <i>PSIHIJATRIJSKA BOLNICA KANTONA SARAJEVO</i>	Datum usvajanja:
Odobreno od strane Direktora bolnice: Prim. dr. O. Ćemalović  _____	POLITIKA I PROCEDURE: VODIČ ZA PACIJENTE, SOCIJALNA SLUŽBA  Standard: 20.1-20.5
NASLOV: VODIČ ZA PACIJENTE	Strana : 1-10  Broj protokola:

## VODIČ ZA PACIJENTE

### **Poštovani pacijenti i posjetioци,**

Dobro došli na web stranicu JU Psihijatrijska bolnica Kantona Sarajevo. Postojeća i buduća organizacija Bolnice zasnovana je na postavljenom cilju: **što uspješnijeg liječenja pacijenata**. Našu djelatnost obavljamo u skladu sa modernim konceptom **PSIHIJATRIJE U ZAJEDNICI** sa ciljem da boravak u bolnici bude što kraći i da pacijenta što prije osposobimo za povratak u porodicu i zajednicu. Mi ćemo se svakako potruditi da se kod nas osjećate ugodno i sigurno. Vas molimo da bez ustručavanja iskažete Vaše želje, sugestije ili pritužbe. Tako ćete pomoći i sebi, kao i svima onima kojima budu potrebne naše usluge.

**Menadžment i osoblje Bolnice**

*J.U. Psihijatrijska Bolnica Kantona Sarajevo*  
Nahorevska 248, 71000 Sarajevo, BiH • I.D. broj: 4200124040004 • Reg. broj 1-1203 04 Kantonalni sud Sarajevo  
Tel: +387 33 561 500 • Fax: +387 33 561 532 • Email: jagmujan@bih.net.ba; info@jagomir.ba • [www.jagomir.ba](http://www.jagomir.ba)

## Sadržaj

1. PRIJEM PACIJENATA U BOLNICU .....	3
1.1 IZJAVA O POLITICI PRIJEMA.....	3
2. OTPUST.....	4
3. PRAVA OBAVEZE I ODGOVORNOST PACIJENATA.....	4
3.2 PRAVA PACIJENATA .....	4
3.2.1.Dostupnost zdravstvene zaštite uključujući pravo na hitnu medicinsku pomoć. ....	4
3.2.2 Informacije .....	4
3.2.3 Obaviještenost i učestvovanje u postupku liječenja .....	5
3.2.4 Samoodlučivanje i pristanak.....	5
3.2.5 Povjerljivost informacija i privatnost .....	6
3.2.6 Tajnost podataka.....	7
3.2.7 Lično dostojanstvo .....	7
3.2.8 Uvid u medicinsku dokumentaciju i prepis dokumentacije.....	7
3.2.9 Samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove .....	7
3.2.10 Davanje pristanka da se vrši biomedicinsko istraživanje .....	7
3.2.11 Prigovor.....	8
3.2.12 Naknadu štete .....	8
3.2.13 Ishrana .....	8
3.2.14 Ostala prava pacijenta.....	8
3.3 OGRANIČENJE PRAVA.....	8
3.3.1 TIJELA NADLEŽNA ZA OSIGURANJE PRAVA PACIJENATA.....	9
4. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI PACIJENATA.....	9
2.1 Odgovornost za lično zdravlje.....	9
2.2 Odgovornost prema drugim korisnicima zdravstvenih usluga.....	9
2.3 Odgovornost prema zdravstvenim radnicima i zdravstvenim suradnicima koji pružaju zdravstvene usluge .....	10
2.4 Odgovornost prema široj društvenoj zajednici.....	10
2.5 Kaznene odredbe .....	10

## 1. PRIJEM PACIJENATA U BOLNICU

### 1.1 IZJAVA O POLITICI PRIJEMA

JEDNAKOST U PRISTUPU PRUŽANJA USLUGA: Svim pacijentima se garantira jednak pristup i pružanje zdravstvenih usluga bez diskriminacije po osnovu rase, boje kože, spola, spolne orijentacije, jezika, vjerovanja, političkog i drugog uvjerenja, socijalnog i nacionalnog porijekla.

**OSOBA U PRATNJI UVJEK JE DOBRODOŠLA!**

Prijem bolesnika u ovu Bolnicu se obavlja po posebnom postupku propisanim Zakonom o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama Federacije BiH i definiranoj proceduri prijema.

**Prijemni dani:**

- Utorak,
- Četvrtak,
- Subota

**Ostale dane prijeme obavlja Psihijatrijska klinika KUC Sarajevo.**

Bolnica je namijenjena za stacionarno liječenje pacijenata oboljelih od akutnih psihoza, pogoršanja hroničnih psihoza, depresivnih poremećaja, te drugih urgentnih psihijatrijskih poremećaja .

**Svi psihički poremećaji vezani za zloupotrebu psiho-aktivnih supstanci i štetne upotrebe alkohola, kao i organski uvjetovani poremećaji primaju se isključivo na Psihijatrijsku kliniku KUC Sarajevo.**

U slučaju hitnog prijema postupa se sukladno zakonskim odredbama propisanim Zakonom o zdravstvenoj zaštiti Federacije BiH.

**Pružanje zdravstvene usluge osiguranicima drugih Kantona, Entiteta ili Distrikta Brčko isključivo je u nadležnosti Psihijatrijske klinike KUCS.** U slučaju hitnog zdravstvenog zbrinjavanja lica koje je osiguranik drugog Kantona, Entiteta ili Distrikta Brčko postupa se sukladno odredbama Sporazuma o načinu i postupku korištenja zdravstvene zaštite van područja kantonalnog zavoda kome osiguranik pripada.

## 2. OTPUST

Postupak otpusta dobrovoljno smještene osobe sa duševnim smetnjama istovjetan je postupku otpusta iz druge zdravstvene ustanove osim u slučaju ako su nastupili uvjeti koji odgovaraju uvjetima za prisilno zadržavanje ili prisilni smještaj. Otpust se provodi po propisanoj proceduri planiranja i provođenja otpusta. Prisilno smještena osoba otpustit će se iz zdravstvene ustanove **ODMAH** pošto istekne vrijeme prisilnog smještaja određeno u rješenju suda o prisilnom smještaju.

## 3. PRAVA OBAVEZE I ODGOVORNOST PACIJENATA

Prava, obaveze i odgovornosti pacijenata sa duševnim smetnjama regulirana su Zakonom o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama („Službene novine Federacije BiH“ broj: 37/01,40/02,52/11 i 14/13). Pored ovog Zakona, na pacijente sa duševnim smetnjama primjenjuje se i Zakon o zdravstvenoj zaštiti Federacije BiH i Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata „Službene novine F BiH“ br.: 40/10).

Zdravstvena zaštita koja se pruža pacijentima treba da je zasnovana na partnerskom odnosu, odnosu uvažavanja između zdravstvenih radnika koji pružaju uslugu i pacijenata kojima je pomoć i podrška potrebna.

### 3.2 PRAVA PACIJENATA

Prava utvrđena zakonom pacijent ostvaruje na osnovu suvremene medicinske doktrine, stručnih standarda, te u skladu sa mogućnostima zdravstvenog sustava.

Svakom pacijentu u bolničkoj zdravstvenoj zaštiti garantiraju se prava na:

#### 3.2.1. Dostupnost zdravstvene zaštite uključujući pravo na hitnu medicinsku pomoć.

Svakom pacijentu se obezbjeđuje zdravstvena zaštita u skladu sa zdravstvenim stanjem, ličnim potrebama i zakonom, u granicama materijalnih mogućnosti sistema zdravstvene zaštite, bez diskriminacije po bilo kom osnovu. Neosiguranom pacijentu pruža se hitna medicinska pomoć u skladu sa Zakonom.

#### 3.2.2 Informacije

Pacijent ima pravo na informacije o:

- Svom zdravlju.
- Svojim pravima i obavezama i načinu njihovog korištenja.
- Zdravstvenim uslugama koje Bolnica pruža.

Informacije treba da su saopštene razumljivim jezikom, prilagođene pacijentovom obrazovnom nivou, psihičkom i emocionalnom stanju. Ukoliko ih ne razumije, ima pravo tražiti pojašnjenje od zdravstvenog radnika i zdravstvenog saradnika koji ih daje.

Informacije o zdravstvenom stanju pacijenta pružaju se u skladu sa tačkom 1.3. ovog Vodiča.

Prava i obaveze pacijenata definirane su Zakonom, ovim Vodičem, kućnim redom, politikama i procedurama, uputama koje se daju u pisanoj formi ili objavljuju u elektronskoj formi.

Informacije o uslugama koje Bolnica pruža pacijentima su dostupne putem web stranice [www.jagomir.ba](http://www.jagomir.ba) kao i putem pisanih brošura i informativnih materijala.

Po završenom bolničkom liječenju provodi se anketiranje pacijenata o zadovoljstvu pruženim uslugama putem **Upitnika**. Upitnik je anonimn i služi isključivo Bolnici da na osnovu izraženih stavova poboljšamo kvalitet usluga koliko nam to kadrovske i finansijske mogućnosti dozvoljavaju. Rezultati ankete jedan put godišnje se objavljuju na web stranici Bolnice.

### 3.2.3 Obaviještenost i učestvovanje u postupku liječenja

Da bi donio odluku o pristanku na predloženu medicinsku mjeru pacijent ima pravo na blagovremeno, obuhvatno i korektno informiranje o svim pitanjima koja se tiču njegovog stanja, sa razlozima i ciljevima smještaja, te sa svrhom provedbe predloženog oblika liječenja, biti upoznat sa djelovanjem lijeka, kao i sa mogućim negativnim posljedicama, sudjelovati u planiranju i provođenju svoga liječenja.

Uz pristanak pacijenta nadležni ljekar može informacije o zdravstvenom stanju pacijenta dati punoljetnom članu uže porodice i zakonskom staratelju.

Punoljetna osoba, sposobna za rasuđivanje, ima pravo pisanom izjavom odbiti prijem obavještenja o prirodi svoga stanja i očekivanom ishodu liječenja.

### 3.2.4 Samo-odlučivanje i pristanak

Punoljetna osoba, poslovno sposobna, koja može razumjeti prirodu i posljedice predloženog liječničkog tretmana, ima pravo odlučiti o svemu što se tiče liječenja, ima pravo prihvatiti ili odbiti predloženi terapijski postupak, **osim u slučaju ako to ugrožava život i zdravlje drugih**. Sposobnost punoljetne osobe da da pristanak na medicinsku mjeru i da je opozove utvrđuje nadležni ljekar-neuropsihijatar.

#### ➤ *Zaštita prava osobe koji nije sposoban dati pristanak*

Osoba sa duševnim smetnjama koja nije sposobna u određenom trenutku razumjeti prirodu, posljedice ili opasnosti predloženog liječničkog postupka i radi takvog stanja u tom trenutku ne može donijeti odluku ili

izraziti svoju slobodnu volju, može se podvrgnuti samo onom liječničkom postupku koji je u njezinom najboljem interesu. (čl.8.stav.3. Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama Federacije BiH).

Punoljetna osoba sa duševnim smetnjama koja nije sposobna dati pristanak može se podvrgnuti pregledu ili drugom liječničkom postupku samo uz pristanak zakonskog zastupnika/staratelja, a ako ga nema onda uz suglasnost Komisije za zaštitu osoba sa duševnim smetnjama.(čl.8.stav 5.Zakona o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama Federacije BiH).

#### ➤ *Prisilni zadržavanje*

Osoba sa težim duševnim smetnjama koja uslijed svoje duševne smetnje ozbiljno i izravno ugrožava vlastiti život ili zdravlje ili sigurnost, odnosno život ili zdravlje ili sigurnost drugih osoba može se zadržati u zdravstvenoj ustanovi bez njenog pristanka po postupku koji je reguliran odredbama Zakona o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama F BiH.

**Prisilno zadržavanje** je smještaj u bolnicu od trenutka donošenja odluke psihijatra o zadržavanju osobe bez njenog pristanka do odluke suda o **prisilnom smještaju**, bez obzira da li se radi o osobi koja je tek došla ili dovedena u zdravstvenu ustanovu ili o osobi koja se već nalazi u zdravstvenoj ustanovi na liječenju pa je opozvala pristanak za dobrovoljni smještaj.

Bolnica je obavezna bez odgađanja, a najkasnije u roku od 72 sata od donošenja odluke o prisilnom zadržavanju dostaviti obavijest nadležnom sudu.

Po rješenju suda prisilna hospitalizacija, odnosno prisilni smještaj u zdravstvenoj ustanovi može trajati najduže šest mjeseci.

#### **3.2.5 Povjerljivost informacija i privatnost**

- Sve lične informacije saopćene zdravstvenom radniku i zdravstvenom saradniku ( psiholog, socijalni radnik), su povjerljive prirode i saopštavaju se drugom zdravstvenom radniku i zdravstvenom saradniku samo kada je to potrebno i u mjeri u kojoj je to potrebno za svrhe liječenja.
- Klinički i drugi materijali koji se koriste u predavanima ili naučnim časopisima moraju prikriti identitet osobe o kojima govore.
- Za vrijeme provođenja medicinskih mjera pacijent ima pravo na zvučnu i vizuelnu privatnost.

### 3.2.6 Tajnost podataka

1.6.1. Podaci iz medicinske dokumentacije se smatraju službenom tajnom i mogu se saopćavati drugim pravnim i fizičkim licima bez suglasnosti pacijenta samo u zakonom predviđenim slučajevima (kada je to nužno u cilju reguliranja prava iz zdravstvenog, socijalnog osiguranja, radnog prava, vođenja krivičnih i drugih sudskih postupaka).

1.6.2. Pacijent ima pravo odrediti lica kojima će podaci o zdravstvenom stanju biti dostupni poslije njegove smrti. Ako to ne učini, prvo uvida u medicinske podatke imaju nasljednici.

### 3.2.7 Lično dostojanstvo

- Obaveza je zdravstvenih radnika /zdravstvenih suradnika da u svim okolnostima poštuju i štite dostojanstvo pacijenta, privatnost, intimnost svjetonazor, moralna i vjerska uvjerenja.
- Liječenje će se organizirati na način da se u najmanjoj mogućoj mjeri ograničava kretanje i sloboda pacijenta.

### 3.2.8 Uvid u medicinsku dokumentaciju i prepis dokumentacije

Pacijent ili njegov punomoćnik (ovjerena punomoć), odnosno staratelj, imaju pravo uvida u medicinsku dokumentaciju sukladno zakonskim propisima i u okviru definirane i usvojene procedure uvida u medicinsku dokumentaciju.

Zahtjev za vršenje uvida u dokumentaciju/kopiju/prijepis podnosi se u pisanoj formi u Pravnoj službi Bolnice. Obrazac zahtjeva.

### 3.2.9 Samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove

- Pacijent ima pravo samovoljno napustiti zdravstvenu ustanovu, osim u slučajevima propisanim posebnim zakonom i u slučaju kada bi to moglo štetiti zdravlju i bezbjednosti drugih lica.
- O namjeri napuštanja Bolnice pacijent je dužan dati pisanu izjavu ili usmenu izjavu pred dva istovremeno prisutna svjedoka koji potpisuju izjavu o namjeri pacijenta da napusti ustanovu, a protivno savjetu ljekara.
- Ako je pacijent pod starateljstvom, bolnica je dužna o njegovom samovoljnom napuštanju obavijestiti staratelja, odnosno zakonskog zastupnika a nadležne organe u slučajevima određenim posebnim propisima i procedurama.

### 3.2.10 Davanje pristanka da se vrši biomedicinsko istraživanje

Biomedicinska istraživanja nad osobama sa duševnim smetnjama ukoliko se provode mogu i moraju se provoditi po odredbama Zakona o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama Federacije BiH.

### 3.2.11 Prigovor

Ukoliko je pacijentu uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu ili nije zadovoljan pruženom uslugom ili postupkom zdravstvenog i drugog radnika ima pravo podnijeti prigovor Direktor.

Prigovor može podnijeti usmeno (izjava na zapisnik) ili pismeno (poštom elektronskom poštom, putem sandučića, predajom na Protokol bolnice). Prigovor treba podnijeti u razumnom roku, da bi se postupak ispitivanja osnovanosti navoda iz prigovora proveo što kvalitetnije. U prigovoru treba navesti naziv organizacione jedinice, po mogućnosti ime i prezime zaposlenika na koga se prigovor odnosi, ako to nije moguće podatke o izgledu radi identifikacije, vrijeme dešavanja i kratak opis dešavanja na koji se prigovor odnosi. Ukoliko pacijent očekuje odgovor po prigovoru, dužan je navesti ime i prezime i adresu. Obrazac prigovora.

### 3.2.12 Naknadu štete

Pacijent ima pravo na naknadu štete zbog stručne greške u postupku ostvarivanja zdravstvene zaštite u skladu sa zakonom.

### 3.2.13 Ishrana

Ishrana u Bolnici je u skladu sa u skladu sa svjetonazorom. Za vrijeme boravka u bolnici pacijent ima pravo na ishranu u skladu sa svojim svjetonazorom kao i na sudjelovanje u vjerskim aktivnostima u okviru mogućnosti zdravstvene ustanove

### 3.2.14 Ostala prava pacijenta

- Da glasuje sukladno zakonu,
- da se druži se sa drugim osobama i prima posjete,
- da će posjedovati predmete za ličnu upotrebu,
- da će o svom trošku slati i primati bez nadzora i ograničenja poštu, pakete, časopise, te telefonirati,
- da će upražnjavati i sudjelovati u vjerskim aktivnostima.

## 3.3 OGRANIČENJE PRAVA

Pravo hospitaliziranog pacijenta na prijem posjeta i druženja sa drugim pacijentima, primanja bez nadzora i ograničenja pošte, paketa i časopisa i telefoniranje, kao i posjedovanje predmeta za ličnu upotrebu, sud može ograničiti na obrazložen zahtjev zdravstvene ustanove, ukoliko postoji osnovana sumnja da pacijent nastoji pribaviti oružje ili drogu, planira bijeg ili počinjenje krivičnog djela ili kada to zahtjeva njegovo stanje.

Fizička sila ili izdvajanje pacijenta će se primijeniti samo ukoliko je to jedino sredstvo da se pacijent spriječi u napadu koji može ugroziti život ili zdravlje druge osobe ili pacijenta ili nasilno uništi ili oštetiti tuđa imovina. Fizička sila se primjenjuje u obimu i trajanju potrebnim za otklanjanje opasnosti koja prijete, po postupku i u okviru procedura i zakonskih odredbi.

### **3.3.1 TIJELA NADLEŽNA ZA OSIGURANJE PRAVA PACIJENATA**

- Radi osiguranja primjene i praćenja poštivanja prava pacijenata J.U. Psihijatrijska bolnica Kantona Sarajevo je imenovala sukladno zakonskoj obavezi:

**Komisiju za zaštitu osoba sa duševnim smetnjama koja prati provođenje zaštite pacijenata smještenim dobrovoljno, prisilno zadržanim ili prisilno smještenim.**

- Pored navedene Komisije za osiguranje primjene zakonom utvrđenih prava pacijenata u Bolnici je osnovana **i Komisiju za prigovore pacijenata.**

Svoje prigovore, primjedbe i žalbe možete dostavljati navedenim Komisijama.

## **4. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI PACIJENATA**

Ostvarivanje prava pacijenata vezano je za prethodno izvršavanje njegovih zakonom definiranih obaveza. Obaveze i odgovornosti pacijenata odnose se na:

### **2.1 Odgovornost za lično zdravlje**

Pacijent je dužan aktivno učestvovati u zaštiti, očuvanju i unapređenju svog zdravlja. To uključuje pridržavanje uputa vezanih za propisanu terapiju, pismeno izjašnjavanje da protivno savjetu ljekara prekida svoje liječenje kao i, podvrgavanje drugim mjerama po preporuci zdravstvenih radnika.

### **2.2 Odgovornost prema drugim korisnicima zdravstvenih usluga**

- Pacijent je dužan poštovati pravo drugih pacijenata na način da im namjerno onemogućava korištenje njihovih prava. Niti mu je dozvoljeno da ometa zdravstvene radnike i zdravstvene suradnike pri pružanju zdravstvene zaštite drugim pacijentima.

## 2.3 Odgovornost prema zdravstvenim radnicima i zdravstvenim suradnicima koji pružaju zdravstvene usluge

- Pacijent je dužan dati potpune i tačne informacije o svom zdravstvenom stanju i socijalnom statusu.
- Pacijent je dužan pridržavati se kućnog reda u Bolnici i sa uvažavanjem odnositi se prema osoblju.

## 2.4 Odgovornost prema široj društvenoj zajednici

- Dužnost je pacijenta da zaštiti druge osobe u zajednici ako boluje od bolesti koja može uticati na zdravlje i život drugih ljudi.

## 2.5 Kaznene odredbe

Nepoštivanje zakonom utvrđenih prava pacijenata od strane uposlenika Bolnice podliježe prekršajnoj i kaznenoj odgovornosti.

Također, utvrđena je i prekršajna odgovornost za pacijenta ukoliko ne ispunjava obaveze i odgovornosti utvrđene Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata.

**Uradio/la:** Vesna Kreso - Đurđević dipl.scr

Saglasan Koordinator kvaliteta: \_\_\_\_\_

**Direktor:** \_\_\_\_\_

Datum usvajanja: \_\_\_\_\_

M.P.

