

**OSNOVNA PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI PACIJENATA  
U BOLNICAMA U BOSNI I HERCEGOVINI**

# Moje pravo



**Svaki građanin ima pravo na dostupnu zdravstvenu zaštitu u skladu sa zdravstvenim stanjem i ličnim potrebama, zakonom i u granicama materijalnih mogućnosti i sistema zdravstvene zaštite**

# Sadržaj

---

Uvod _____	<b>3</b>
Odlazak u bolnicu _____	<b>4</b>
Savjet za prvi razgovor s lekarima _____	<b>5</b>
Pravo na dostupnost zdravstvene zaštite _____	<b>6</b>
Pravo na informacije _____	<b>7</b>
Pravo na učestvovanje u liječenju i slobodan izbor _____	<b>8</b>
Pravo na privatnost i povjerljivost ličnih informacija _____	<b>9</b>
Pravo na lično dostojanstvo _____	<b>10</b>
Pravo na sprečavanje i olakšavanje patnji i boli _____	<b>11</b>
Pravo na poštovanje pacijentovog vremena _____	<b>11</b>
Pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju _____	<b>12</b>
Pravo na prigovor - pravo na naknadu štete _____	<b>13</b>
Obaveze i odgovornosti pacijenata _____	<b>14</b>
Bolnice u Bosni i Hercegovini _____	<b>15</b>



# Uvod

Prava, obaveze i odgovornosti pacijenata u Bosni i Hercegovini regulisani su entitetskim zakonima (Zakon o zdravstvenoj zaštiti Republike Srpske/ Službeni glasnik 106/09. sa izmjenama i dopunama iz 2015, te Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata/Službene novine Federacije BiH 40/10).

Evropskom konvencijom o ljudskim pravima i osnovnim slobodama utvrđeno je da je neprikosnoveno pravo svakog čovjeka pravo na zdravstvenu zaštitu, koja mu mora biti pružena, bez obzira na rasu, boju kože, pol, polnu orijentaciju, genetsko naslijeđe, jezik, religiju ili vjerovanje, političko i drugo uvjerenje, nacionalno i socijalno porijeklo, te to pravo ne može biti ograničeno političkim, finansijskim i geografskim barijerama.

**Odnos pun povjerenja između pacijenata i zdravstvenih radnika odlučujući je za uspješnu terapiju i tok liječenja.**

**Ne strahujte da postavite pitanje kako biste mogli donijeti najbolju odluku o svom zdravlju. Imate pravo da pitate i dobijete odgovor!**

# Odlazak u bolnicu

Zdravstveni sistem čine tri osnovna faktora:

1. pacijenti
2. zdravstveni radnici
3. osiguravaoci zdravstvenih usluga

**Pacijenti koji nemaju zdravstveno osiguranje plaćaju zdravstvene usluge u bolnici u cijelosti.**

Osobe koje osjete neki zdravstveni problem najprije se javljaju u ambulantu svom porodičnom ljekaru. To je prvi, primarni nivo zdravstvene zaštite odakle se, u skladu s mišljenjem ljekara, pacijent upućuje (s adekvatno ispunjenom uputnicom) u bolnicu.

Ako dođete u bolnicu bez uputnice kao hitan slučaj, ljekari će vas pregledati i procijeniti situaciju. Ako se radi o hitnom zbrinjavanju, ljekari će vas odmah primiti, a vaša pratnja donijeće uputnicu naknadno. U ostalim slučajevima bićete vraćeni i upućeni u proceduru ostvarenja prava na bolničke usluge.

### **Potrebno je sa sobom ponijeti:**

- ◆ uputnicu i ovjerenu zdravstvenu knjižicu
- ◆ nalaze i drugu adekvatnu medicinsku dokumentaciju
- ◆ lijekove koje trenutno uzimate
- ◆ pribor za ličnu higijenu (četkicu i pastu za zube, češalj, peškir, čašu za vodu...)
- ◆ odjevne predmete (donji veš, pidžamu, kućni ogrtač, papuče...).

**Napomena:** *Mobitel mora biti utišan kako ne bi ometao mir drugih pacijenata. Takođe, sa sobom nikada ne nosite novac, nakit i ostale vrijedne stvari.*

# Savjet za prvi razgovor s ljekarima

Odlazak u bolnicu je za većinu ljudi često stresan proces, s pratećim težavajućim okolnostima kao što su zabrinutost, bolno stanje i druge činjenice koje mogu zbuniti pacijenta u njegovoj komunikaciji s ljekarima.

Zato je dobro da prije dolaska u bolnicu napišete sve što želite reći i pitati, a to može učiniti i neko iz vaše pratnje kako bi bila olakšana komunikacija s bolničkim osobljem.

Važno je unaprijed znati kako se pripremiti za određene procedure da bi pacijenti ostvarili svoja prava.

## Najčešća pitanja ljekara su:

- ◆ zašto se javljate u bolnicu (opišite zdravstveni problem s pojedinostima)
- ◆ bolujete li od nekih hroničnih bolesti
- ◆ uzimate li već neke lijekove i, ako uzimate, koje
- ◆ jeste li alergični na bilo šta
- ◆ jeste li ovisni o cigaretama, alkoholu, drogama
- ◆ ima li u porodici težih nasljednih bolesti

Zapamtite da se samo iskrenim razgovorom i davanjem tačnih podataka može odrediti primjerena terapija.



**Pacijent je korisnik zdravstvene usluge i pri tome se ne određuje njegov status prema zdravstvenom osiguranju ili bolesti.**

# Pravo na dostupnost zdravstvene zaštite

Svaki građanin ima pravo na dostupnu zdravstvenu zaštitu u skladu sa zdravstvenim stanjem i ličnim potrebama, zakonom i u granicama materijalnih mogućnosti i sistema zdravstvene zaštite.

Pravo na dostupnu zdravstvenu zaštitu obuhvata i pravo pacijenta na hitnu medicinsku pomoć, koju nije moguće uslovljavati statusom zdravstvenog osiguranika.

Pacijent ima pravo na jednak pristup zdravstvenoj zaštiti bez diskriminacije na osnovu rase, boje kože, pola, polne orijentacije, genetskog naslijeđa, jezika, religije ili vjerovanja, političkih ili drugih uvjerenja, nacionalnog i socijalnog porijekla.

Zabranjena je diskriminacija u odnosu na vrstu oboljenja.



**Građanin ima pravo na slobodan izbor doktora porodične medicine, odnosno doktora stomatologije u skladu s teritorijalnom organizacijom zdravstvene zaštite (član 16 Zakona u FBiH).**

**Građanin ima pravo na slobodan izbor doktora porodične medicine i zdravstvene ustanove sekundarnog nivoa (član 20 Zakona u RS).**

# Pravo na informacije

Svaki pacijent ima pravo na sve vrste informacija o svom zdravlju, zdravstvenim uslugama, pravima i obavezama (član 22 Zakona u RS i član 8 Zakona u FBiH)

**Između ostalog, zdravstveni radnici su dužni pacijentima obezbijediti i informacije o:**

- ◆ metodama liječenja
- ◆ djelovanju lijekova i mogućih neželjenih rezultata tog djelovanja
- ◆ zakonskim pravima i obavezama pacijenta
- ◆ identitetu i stručnom zvanju zdravstvenih radnika koji učestvuju u liječenju pacijenta, što mora biti vidno istaknuto
- ◆ listi čekanja za određene vrste zdravstvenih usluga
- ◆ pravima iz zdravstvenog osiguranja i postupcima za ostvarivanje tih prava.

Informacije daje nadležni ljekar usmeno ili pismeno, na razumljivom jeziku za pacijenta.

Ako se radi o stranom državljaninu, njemu se informacije saopštavaju na njegovom maternjem jeziku ili uz prisustvo ovlaštenog prevodioca.

Pacijent s invaliditetom ima pravo da dobije informacije u njemu pristupačnom obliku, prilagođene njegovom obrazovnom nivou, fizičkom i emocionalnom stanju.

**O svom zdravlju odlučujete samo na osnovu dobijenih informacija. Imate pravo da potražite i drugo mišljenje.**

# Pravo na učestvovanje u liječenju i slobodan izbor

Pacijent ima pravo da od ljekara koji je odgovoran za njegovo liječenje dobije obavještenja koja su mu potrebna kako bi donio odluku hoće li pristati na predloženu medicinsku mjeru.

## **To podrazumijeva:**

- ◆ slobodan izbor medicinskog tretmana na osnovu odgovarajućih informacija
- ◆ dijagnozu i prognozu bolesti
- ◆ opis, cilj, korist i rizike predložene medicinske mjere
- ◆ djelovanje lijekova i moguće nuspojave
- ◆ informacije pri otpustu iz bolnice s dijagnozom, opisom načina liječenja, njege, uputama za daljnje liječenje i rehabilitaciju.

Pacijent ima pravo da slobodno odlučuje o svemu što se tiče njegovog zdravlja, osim u slučajevima kada to direktno ugrožava život i zdravlje drugih osoba.

Bez pristanka pacijenta, u pravilu, nad njim se ne smije preduzeti nikakva medicinska mjera, osim u izuzetnim slučajevima koji su utvrđeni zakonom i u skladu s ljekarskom etikom (za potrebe krivičnog postupka ili ako je pacijent vitalno ugrožen i bez svijesti).

(članovi 10, 11 i 17 Zakona u FBiH i članovi 22, 23 i 25 Zakona u RS)

**Vi imate pravo odlučiti želite li ili ne želite da učestvujete u naučnim istraživanjima.**



# Pravo na privatnost i povjerljivost ličnih informacija

(član 29 Zakona u RS i član 25 Zakona u FBiH)

Pacijent ima pravo na povjerljivost ličnih informacija koje je saopštio nadležnom ljekaru, uključujući i one koje se odnose na njegovo stanje zdravlja i potencijalne dijagnostičke i terapijske procedure.

Zabranjeno je da nadležni zdravstveni radnik saopšti drugim osobama lične podatke o pacijentu izuzev u slučaju kada je pacijent dao pismeni pristanak.

**Podaci iz medicinske dokumentacije spadaju u lične podatke i predstavljaju službenu tajnu!**

Pregledu pacijenta i preduzimanju medicinskih mjera nad njim smiju prisustvovati samo zdravstveni radnici i saradnici koji su uključeni u njegov tretman.

Pregledu maloljetne djece i osoba bez poslovnih sposobnosti obavezno prisustvuje jedan od roditelja ili zakonskih zastupnika/staratelja.



## Izuzetak:

Ako je to neophodno za izbjegavanje zdravstvenog rizika pacijenta, nadležni ljekar mora saopštiti podatke o zdravstvenom stanju pacijenta punoljetnom članu porodice i u slučaju da pacijent nije dao pristanak.

# Šta još pacijenti trebaju znati o svojim pravima?

---

## Pravo na lično dostojanstvo

U svim okolnostima korištenja zdravstvene zaštite, svaki pacijent ima pravo na zaštitu svog dostojanstva, fizičkog i psihičkog integriteta, uz poštovanje ličnosti, intimnosti, svjetonazora, moralnih i vjerskih uvjerenja (član 30 Zakona u FBiH).

Zdravstveni radnici trebaju tretirati pacijente s ljubaznošću, poštujući njihovo lično dostojanstvo.

## Pravo na ishranu u skladu sa svjetonazorom

(član 45 Zakona u FBiH)

Ovo nije obaveza već mogućnost zdravstvene ustanove.

## Pravo na održavanje ličnih kontakata

Tokom boravka u stacionarnoj zdravstvenoj ustanovi pacijent ima pravo primanja posjetilaca saglasno kućnom redu zdravstvene ustanove, te pravo da zabrani određenim osobama da ga posjećuju (član 46 Zakona u FBiH)



## Pravo na sprečavanje i olakšavanje patnji i boli

Svaki pacijent ima pravo na najviši nivo olakšavanja patnje i boli, što podrazumijeva terapiju bola i humanu palijativnu zaštitu u posljednjem stadijumu bolesti (član 31 Zakona u FBiH)

*Ovo pravo ne podrazumijeva eutanaziju.*

## Pravo na poštovanje pacijentovog vremena-liste čekanja

Pacijent može biti stavljen na listu čekanja za određenu vrstu zdravstvenih usluga samo iz razumnih razloga i na razumno vrijeme.

Liste čekanja utvrđuju se za određene vrste zdravstvenih usluga koje nisu hitne, u zavisnosti od medicinskih indikacija i zdravstvenog stanja pacijenta.

Vrijeme čekanja ne može biti takvo da ugrozi zdravlje ili život pacijenta (član 32 Zakona u FBiH).

Svaki građanin koji to traži, ima pravo uvida u liste čekanja unutar okvira poštovanja normi privatnosti (član 19 Zakona u RS)

**Povjerenje u svog ljekara, zdravstvene radnike i saradnike, ne gradite na strahu, već na spremnosti da vam pruže punu informaciju.**

# Pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju

(član 33 Zakona u RS i član 33 Zakona u FBiH)

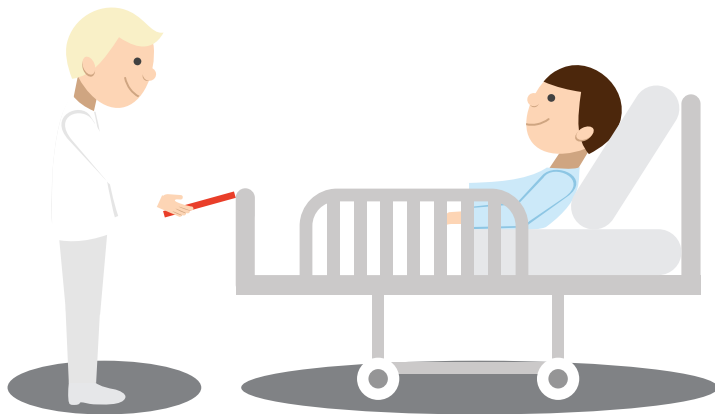
Pacijent ima pravo uvida u svoju medicinsku dokumentaciju kao i u troškove svog liječenja.

Medicinskom dokumentacijom raspolaže zdravstvena ustanova, a pacijent ima pravo uvida u podatke koji se u njoj nalaze, kao i pravo da dobije prepis medicinske dokumentacije.

U slučaju kada je pacijent dijete ili nema poslovnu sposobnost, pravo uvida u medicinsku dokumentaciju imaju roditelji ili zakonski zastupnik. Podaci iz medicinske dokumentacije pacijenta mogu se dostavljati i bez pacijentove saglasnosti, na zahtjev suda.

Nadležni zdravstveni radnik dužan je da tačno, uredno i blagovremeno vodi medicinsku dokumentaciju i da evidentira sve medicinske mjere koje su preduzete nad pacijentom. Pogrešni podaci o pruženoj zdravstvenoj zaštiti ne smiju biti brisani, već moraju biti ispravljani tako da je uvijek moguće rekonstruisati podatke koji su prvobitno bili uneseni.

U slučaju smrti, pravo na uvid i kopiju medicinske dokumentacije ostvaruju pacijentovi nasljednici.



# Pravo na prigovor

(član 31 Zakona u RS i član 41 Zakona u FBiH)

Pacijent kome je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu ili nije zadovoljan pruženom zdravstvenom uslugom može podnijeti prigovor direktoru zdravstvene ustanove u roku od osam dana. Prigovor se podnosi usmenim ili pismenim putem.

Pacijent koji nije zadovoljan odlukom direktora zdravstvene ustanove, ima pravo da zaštitu svojih prava zatraži kod nadležnog ministarstva ili suda.

# Pravo na nadoknadu štete

(član 32. Zakona u RS i član 44 Zakona u FBiH)

Pacijent koji zbog stručne greške zdravstvenog radnika, pretrpi štetu na svom tijelu ili se greškom prouzrokuje pogoršanje njegovog zdravstvenog stanja, ima pravo na nadoknadu štete u skladu sa zakonom.

U slučaju smrti pacijenta zbog dokazane stručne greške zdravstvenog radnika, pravo na naknadu štete ostvaruju pacijentovi nasljednici.

Novčane kazne za nepoštovanje navedenih zakonskih odredbi, definisane su Zakonom o zdravstvenoj zaštiti Republike Srpske, te Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata Federacije BiH.

## **Za ponašanje suprotno zakonima predviđene su kazne:**

- ◆ prekršaji za zdravstvenu ustanovu i zdravstvene radnike
- ◆ prekršaji za pacijente.

**Zakoni su u potpunosti dostupni na internet stranicama Ministarstava zdravstva Federacije BiH i Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske.**

# Obaveze i odgovornosti pacijenata

Pacijent je obavezan poštovati kućni red zdravstvene ustanove, zdravstvene radnike i zdravstvene saradnike.

Obaveze pacijenata su i da:

- ◆ aktivno učestvuje u zaštiti, očuvanju i unapređenju svog zdravlja
- ◆ u potpunosti informiše nadležnog zdravstvenog radnika o istinitim podacima o svom zdravstvenom stanju
- ◆ poštuje uputstva i preduzima mjere propisane terapije

Pacijent je obavezan da se pri ostvarivanju zdravstvene zaštite pridržava uputstava i propisane terapije.

U slučaju da zahtijeva prekid liječenja i pored upozorenja nadležnog zdravstvenog radnika na moguće posljedice, pacijent o tome daje pisanu izjavu.

Svaki pacijent je obavezan poštovati ljudska prava drugih. Zabranjeno je ometanje i ugrožavanje zdravstvenih radnika i saradnika prilikom pružanja zdravstvene zaštite drugom pacijentu.

Zdravstvena ustanova ima pravo da pokrene postupak kod nadležnog suda radi utvrđivanja prekršajne odgovornosti pacijenta.

Ukoliko pacijent boluje od bolesti koja može uticati na zdravlje i život drugih ljudi, ne smije niti jednim svojim postupkom izazvati opasnost u široj društvenoj zajednici.

---

# Bolnice u Bosni i Hercegovini

---

Univerzitetski klinički centar Sarajevo  
**033/297-000**

Psihijatrijska bolnica Kantona Sarajevo  
**033/561-500**

Univerzitetski klinički centar Tuzla  
**035/303-500**

Bolnica Brčko-distrikta  
**049/217-422**

Sveučilišna klinička bolnica Mostar  
**036/336-140**

Univerzitetski klinički centar Banja Luka  
**051/342-100**

Kantonalna bolnica RMC "Dr. Safet Mujić"  
**036/503-102**

Komisija za rješavanje prigovora  
**051/342-143**

Kantonalna bolnica  
„Dr. Irfan Ljubijankić“ Bihać  
**037/318-812**

Opšta bolnica - Gradiška  
**051/813-433, 051/810-640**

Opća bolnica  
„Prim. dr. Abdulah Nakaš“ Sarajevo  
**033/285-428; 033/285-261**

Opšta bolnica - Prijedor  
**052/238-411; 052/231-922**

Opća bolnica Tešanj  
**032/650-187; 650-622; 650-551**

Bolnica „Mlječanica“ - Kozarska Dubica  
**052/444-094; 051/444-102**

Opća bolnica  
"Dr. Mustafa Beganović" Gračanica  
**035/702-032**

Opšta bolnica „Sv. Apostol Luka“ - Doboј  
**053/241-022**

Županijska bolnica  
„Dr. fra Mihovil Sučić“ Livno  
**034/200-423**

Bolnica „Sveti Vračevi“ - Bijeljina  
**055/415-555**

Bolnica „Dr. fra Mato Nikolić“ Nova Bila  
**030/708-500**

Bolnica - Zvornik  
**056/211-112**

Kantonalna bolnica Zenica  
**032/405-133**

Univerzitetska bolnica - Foča  
**058/222-500**

JU Kantonalna bolnica Travnik  
**030/519-100**

Opšta bolnica - Nevesinje  
**0509/601-124**

Županijska bolnica Orašje  
**031/712-703 i 031/716-300**

Opšta bolnica - Trebinje  
**059/223-755**

Bolnica Istočno Sarajevo  
**057/325-300**



**Poštovanje vaših ljudskih prava mora uključivati  
poštovanje istih prava i svih drugih učesnika  
u sistemu zdravstva**



“Ovaj projekat je omogućila velikodušna podrška američkog naroda putem Američke ambasade u Sarajevu i svi stavovi, mišljenja i zaključci izneseni u projektu ne odražavaju nužno stav Američke ambasade ili Vlade SAD, već isključivo autora.”



Udruženje za razvoj društva Kap

[www.udruzenje-kap.com](http://www.udruzenje-kap.com)  
[info@udruzenje-kap.com](mailto:info@udruzenje-kap.com)