

**ДОМ ЗДРАВЉА**  
**„ДР ДУШАН САВИЋ ДОДА“**  
**Б Е О Ч И Н**  
Број: 913  
Дана: 05.11.2019. године

На основу члана 8. Закона о јавним службама и члана 30. Закона о правима пацијената, *Управни одбор Дома здравља „Др Душан Савић Дода“ Беочин на својој XX седници одржаној \_\_\_\_\_ 2019. године доноси*

## **ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД ДОМА ЗДРАВЉА**

### **I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Предмет Правилника**

##### **Члан 1.**

Овим Правилником уређује се поступање по притужбама на рад Дома здравља или поступања запослених у Дому здравља.

### **II. ПРЕДМЕТ И ПОДНОСИОЦИ ПРИТУЖБИ**

#### **Притужба**

##### **Члан 2.**

У смислу овог Правилника, притужбом се сматра сваки поднесак у коме се износе примедбе на рад Дома здравља и или поступање запослених у Дому здравља, чак и ако није насловљен као притужба.

Поред оспоравања законитости, примедбе из става 1. нарочито се односе на правилно управно поступање, односно поступање у складу са правилима добре медицинске праксе, професионалним стандардима и етичким правилима понашања, као и правилима комуникације са осигураницима и другим странкама.

Ако поднесак из става 1. садржи елементе који могу бити основ за подношење неког другог правног средства, а посебно жалбе или приговора у складу са законом којим се уређују права пацијената, права из области здравственог осигурања и здравствене заштите, подносилац ће бити поучен да заштиту права може остварити и у другом одговарајућем поступку пред надлежним органом који су уређени Законом о здравственом осигурању, Законом о здравственој заштити а посебно Законом о правима пацијената, путем Саветника за заштиту права пацијената.

Дом здравља је дужан да на видном месту истакне име и презиме, радно време Саветника пацијената као и адресу и број телефона на који се пацијент може обратити ради заштите својих права.

Ако се подносиоцу притужбе достави обавештење о заштити права код других надлежних органа, поступак по поднетој притужби Дому здравља ће бити обустављен.

#### **Подносиоци притужбе**

##### **Члан 3.**

Притужбу може поднети свако физичко и правно лице, без обзира на пребивалиште, односно седиште, као и организације без својства правног лица, које испуњавају услове да буду странка у управном поступку, у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

За подношење притужбе није потребно да лице или организација из става 1. већ има својство странке у неком поступку пред надлежним органом.

### **Облик и садржина притужбе**

#### **Члан 4.**

Притужба не мора да има посебну форму, али треба да садржи најмање: кратак опис поступања на које се односи, име и презиме и контакт подносиоца притужбе.

Притужба не мора да садржи позивање на пропис или други акт којим је поступање на које се односи означено као забрањено или кажњиво.

Уз притужбу подносилац може поднети документе или друге доказе, а ако то не учини, *Дом здравља* је дужан да их прикупи у циљу испитивања притужбе.

*Дом здравља* нема обавезу да поступа по анонимним притужбама.

Анонимне притужбе могу се разматрати у складу са члановима 11. и 12. овог *Правилника*.

### **Подношење притужбе**

#### **Члан 5.**

Притужба се може поднети у писаној форми или усмено.

Притужба у писаној форми може се поднети: преко писарнице *Дома здравља*, преко поште, електронском поштом (са или без квалификованог електронског потписа), путем веб сајта *Дома здравља*, преко кутије или књиге притужби која је истакнута на видном и приступачном месту у просторијама органа.

Усмено се притужба подноси у просторијама *Дома здравља*, о чему је службеник који је примио притужбу дужан да сачини записник.

Запослени у *Дому здравља* дужни су да омогуће подношење притужбе сваком лицу или организацији из члана 3. на неки од начина из става 1. овог члана.

На подношење притужбе не плаћа се никаква такса, нити друга накнада.

## **III. ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА**

### **Обавештавање о могућностима притуживања**

#### **Члан 6.**

*Дом здравља* обавештава јавност о могућностима притуживања на све доступне и уобичајене начине, а обавезно путем огласне табле у просторијама *Дома здравља* и веб сајта *Дома здравља*.

Обавештење из става 1. обавезно садржи информације о: садржини притужбе, могућим начинима упућивања притужбе, укључујући и модел притужбе, поуку о карактеру, току и могућим ефектима поступка притуживања, а посебно о могућности тражења писаног одговора на притужбу.

## **Пријем и разврставање притужби**

### **Члан 7.**

Све притужбе, без обзира на начин подношења, прикупљају се у писарници *Дома здравља*, а затим распоређују по Службама на које се притужба односи у складу са правилима о распоређивању предмета.

Уколико се притужба односи на Дом здравља у целини или се из текста притужбе не види на коју Службу се притужба односи, притужба се доставља Директору Дома здравља.

О поднетим притужбама води се евиденција, у складу са правилима о раду писарнице.

## **Испитивање притужби и одлучивање**

### **Члан 8.**

Притужбе испитује руководиоца Службе на чији се рад притужба односи, руководиоца одељења Службе или други запослени, кога руководиоца овласти.

О притужби одлучује директор, на основу предлога руководиоца из става 1.

Ако се притужба односи на поступање руководиоца из ставова 1. и 2. овог члана, примениће се правила о изузећу службеног лица из закона којим се уређује општи управни поступак.

## **Испитивање формалних аспеката притужбе**

### **Члан 9.**

Притужба се не може одбацити као неблаговремена.

Ако је притужба непотпуна, односно не садржи чак ни основне информације које би омогућиле њено испитивање, подносилац ће бити поучен о начину на који може употпунити своју притужбу, у разумном року који не може бити краћи од осам дана.

Ако подносилац притужбе не употпуни притужбу у остављеном року, притужба се одбацује.

Ако *Дом здравља* процени да није надлежан за одлучивање по притужби, обавестиће о томе подносиоца притужбе и поучити на који начин се може обратити надлежном органу или сам проследити притужбу надлежном органу.

## **Одлука о притужби**

### **Члан 10.**

У одлуци о притужби утврђује се да ли постоји повреда правила поступања Дома здравља или понашања запосленог.

Ако је утврђено да постоји повреда, у одлуци се наводи појединачна мера која ће бити предузета ради њеног исправљања у конкретном случају који се односи на подносиоца притужбе.

У одлуци се може позвати на већ донету истоврсну одлуку која је објављена на веб сајту *Дома здравља*, као и на одлуку Саветника пацијената или другог органа који врши надзор над радом *Дома здравља*, ако је објављена.

Ако је подносилац притужбе захтевао одговор на притужбу, он му се доставља на начин који је навео у притужби, а ако тај начин није наведен електронском или обичном поштом.

Одговор на притужбу доставља се најкасније 30 дана од подношења.

У одговору на притужбу, подносилац се поучава која правна средства и којим органима може поднети у случају незадовољства одговором на притужбу.

### **Притужбе о елементима кажњивих дела**

#### **Члан 11.**

Ако приликом испитивања притужбе, руководицац из члана 8. Овог Правилника, установи постојање елемената одговорности за кажњива дела, дужан је да предузима радње на које је обавезан и овлашћен у складу са прописима којима се уређују та дела.

### **Предузимање мера**

#### **Члан 12.**

Једном у 3 месеца на нивоу свих Служби Дома здравља разматрају се све одлуке по притужбама донете у том периоду, израђује се анализа, идентификују радни процеси у којима се јављају неправилности и дефинишу мере за унапређење рада Дома здравља.

Приликом разматрања одлука по притужбама и израде анализе посебно се идентификују радни процеси који су највише изложени ризицима за настанак корупције.

*Дом здравља* усваја годишњи извештај о поступању по притужбама који садржи податке о примљеним и решеним притужбама, са прегледом мера које су предузете по основаним притужбама и њиховим ефектима.

Извештај из става 4. чине обавезни део извештаја о раду *Дома здравља*.

## **IV. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Услови за примену *Правилника***

#### **Члан 13.**

*Дом здравља* ће омогућити подношење притужбе на начине из члана 5. најкасније месец дана од ступања на снагу овог *Правилника*.

*Дом здравља* ће спровести обуку запослених за поступање по притужбама најкасније шест месеци од дана ступања на снагу овог *Правилника*.

### **Објављивање и ступање на снагу**

#### **Члан 14.**

Овај *Правилник* објављује се на огласној табли и веб сајту Дома здравља а ступа на снагу осмог дана од дана објављивања.

Председник Управног одбора

---

Божић Миладин