	<b>Opća bolnica „dr. Anđelko Višić“ Bjelovar</b>	
	<b>JEDINICA ZA OSIGURANJE I UNAPREĐENJE KVALITETE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b>	Datum: 12.1.2023.
	<b>IZVADAK IZ PRAVILNIKA</b>	Stranica 1 od 3

## **PRAVILNIK**

### **O STANDARDIMA KVALITETE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE I NAČINU NJIHOVE PRIMJENE**

***lipanj. 2011.***

Članak 7.

#### 4. PRAVA I ISKUSTVA PACIJENATA, ZADOVOLJSTVO OSOBLJA

4.1. Zdravstvena ustanova, trgovačko društvo i privatni zdravstveni radnik moraju osigurati da svaki pacijent može ostvariti svoja prava prilikom korištenja zdravstvene zaštite, i provoditi sve potrebne mjere za zaštitu tih prava u skladu s važećim propisima.

4.1.1. Zaštita prava osoba s duševnim smetnjama mora biti osigurana u skladu s važećim propisima.

4.2. Zdravstvena ustanova mora unaprijed obavijestiti, kad god je moguće, svakog pacijenta i/ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika o pravima pacijenta tijekom pružanja zdravstvene zaštite.

Pisani popis ovih prava mora biti dostavljen ili dostupan pacijentu i/ili obitelji. On mora uključivati politiku i postupke koji se odnose na sljedeće:

4.2.1. Pravo na suodlučivanje i iznimka od prava na suodlučivanje.

4.2.2. Pravo na obaviještenost.



4.2.3. Odbijanje primitka obavijesti.

4.2.4. Pravo na prihvaćanje ili odbijanje pojedinog dijagnostičkog, odnosno terapijskog postupka.

4.2.5. Zaštitu pacijenta koji nije sposoban dati pristanak.

4.2.6. Zaštitu pacijenta nad kojim se obavlja znanstveno istraživanje.

4.2.7. Zahvate na ljudskom genomu.

 	<b>Opća bolnica „dr. Anđelko Višić“ Bjelovar</b>	
	<b>JEDINICA ZA OSIGURANJE I UNAPREĐENJE KVALITETE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b>	Datum: 12.1.2023.
	<b>IZVADAK IZ PRAVILNIKA</b>	Stranica 2 od 3

4.2.8. Pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji.

4.2.9. Pravo na povjerljivost.

4.2.10. Pravo na održavanje osobnih kontakata.

4.2.11. Pravo na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove.

4.2.12. Pravo na privatnost.

4.2.13. Pravo na naknadu štete.

4.3. Zdravstvena ustanova mora osigurati komunikaciju s pacijentima i/ili njihovim zakonskim zastupnicima, odnosno skrbnicima koji ne znaju hrvatski jezik te s pacijentima koji su gluhi, nijemi ili slijepi.



4.4. Zdravstvena ustanova mora pribaviti pisani pristanak/odbijanje od obaviještenog pacijenta ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika za preporučene dijagnostičke i terapijske postupke, osim u hitnim medicinskim slučajevima, u skladu s važećim propisima. Postupak obavješćivanja pacijenata uključuje pisane obavijesti o visokorizičnim dijagnostičkim i terapijskim postupcima definiranim od zdravstvenih radnika.

4.4.1. Pisana obavijest o preporučenom visokorizičnom dijagnostičkom, odnosno terapijskom postupku mora sadržavati naziv i opis postupka, dobrobiti, rizike i zamjenske postupke, ako postoje, izjavu pacijenta ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika da je postupak bio objašnjen, potpis odgovornog liječnika za obavljanje postupka, potpis pacijenta ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika i datum kad je pacijent ili njegov zakonski zastupnik, odnosno skrbnik potpisao pristanak.

4.4.2. Način davanja pristanka vezan uz transplantacijsku medicinu mora biti u skladu s važećim propisima.

4.4.3. Način davanja pristanka vezan uz medicinsku oplodnju mora biti u skladu s važećim propisima.

4.4.4. Način davanja pristanka vezan uz telemedicinske usluge mora biti u skladu s važećim propisima.

 	<b>Opća bolnica „dr. Anđelko Višić“ Bjelovar</b>	
	<b>JEDINICA ZA OSIGURANJE I UNAPREĐENJE KVALITETE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b>	Datum: 12.1.2023.
	<b>IZVADAK IZ PRAVILNIKA</b>	Stranica 3 od 3

4.5. Zdravstvena ustanova mora imati dokumentirani postupak za podnošenje pritužbe koji osigurava sljedeće:

4.5.1. Popis osoba za kontakt.

4.5.2. Sustavan pregled i rješenje o pritužbi od ravnatelja ili pisano delegiranje ove funkcije na prikladnu osobu ili povjerenstvo.

4.5.3. Postupak upućivanja pitanja o kvaliteti skrbi Povjerenstvu za unutarnji nadzor.

4.5.4. Određivanje razumnog vremenskog roka za sustavan pregled i odgovor na pritužbu.

4.5.5. Rješenje o pritužbi koje mora biti u pisanom obliku i upućeno pacijentu. Rješenje o pritužbi mora uključivati sljedeće:

4.5.5.1. Osobu za kontakt u zdravstvenoj ustanovi.

4.5.5.2. Poduzete korake u istrazi.

4.5.5.3. Rezultate postupka pritužbe.

4.5.5.4. Datum završetka.

4.6. Zdravstvena ustanova smije koristiti ograničavanje i odvajanje nasilnog ili samodestruktivnog pacijenta s duševnim smetnjama u skladu s važećim propisima.

4.7. Zdravstvena ustanova, trgovačko društvo i privatni zdravstveni radnik moraju procijeniti koliko se dobro poštuju prava pacijenata tako da redovito provode ankete o iskustvu i zadovoljstvu pacijenata i jednom godišnje provedu njihovu analizu:

4.7.1. Anketa o iskustvu i zadovoljstvu pacijenata za zdravstvene ustanove.

4.7.2. Anketa o iskustvu i zadovoljstvu pacijenata za liječničke ordinacije.

4.8. Zdravstvena ustanova mora jednom godišnje provesti anketu i analizu o zadovoljstvu osoblja radnim uvjetima, organizacijom rada i kulturom komunikacije.