

Na osnovu člana 38. stav 3. Zakona o pravima pacijenata ("Službeni glasnik RS", broj 45/13) i člana 221. stav 1. tačka 1) Zakona o zdravstvenom osiguranju ("Službeni glasnik RS," br. 107/05,109/05 - ispravka, 57/11, 110/12 - US i 119/12),

Upravni odbor Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje, na sednici od 7. juna 2013. godine, donosi

## **P R A V I L N I K** **o načinu i postupku zaštite prava osiguranih lica** **Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje\***

### **Član 1.**

Ovim pravilnikom se uređuju način i postupak zaštite prava osiguranih lica Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje (u daljem tekstu: Republički fond) iz zdravstvenog osiguranja.

### **Član 2.**

Republički fond u zaštiti prava osiguranih lica iz zdravstvenog osiguranja obezbeđuje promociju i efikasnu zaštitu prava osiguranih lica iz zdravstvenog osiguranja.

### **Član 3.**

Promocija zaštite prava osiguranih lica iz zdravstvenog osiguranja se obezbeđuje: obaveštavanjem javnosti o pravima osiguranih lica iz zdravstvenog osiguranja, edukacijom osiguranih lica o pravima iz zdravstvenog osiguranja, unapređenjem partnerskog odnosa sa davaocima zdravstvenih usluga i nevladinim sektorom.

### **Član 4.**

Zaštitu prava osiguranih lica vrši zaposleni u Republičkom fondu (u daljem tekstu: zaštitnik prava osiguranih lica), u skladu sa aktom o organizaciji i sistematizaciji poslova u Republičkom fondu.

Zaštitnik prava osiguranih lica je obavezan da postupa savesno i nepristrasno u zaštiti prava osiguranih lica iz zdravstvenog osiguranja.

Zaštitnik prava osiguranih lica je obavezan da postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

### **Član 5.**

Zaštita prava iz zdravstvenog osiguranja organizuje se na način da se osiguranom licu omogućí dostupnost zaštitnika prava osiguranih lica.

Dostupnost zaštitnika prava osiguranih lica obezbeđuje se organizovanjem rada zaštitnika prava osiguranih lica u prostorijama davaoca zdravstvenih usluga, na način utvrđen ugovorom između Republičkog fonda i davaoca zdravstvenih usluga, tako da se obezbedi da:

1) kod davaoca zdravstvenih usluga na primarnom nivou zdravstvene zaštite koji ima od 50 do 700 ugovorenih radnika poslove zaštite prava osiguranih lica obavlja jedan zaštitnik prava osiguranih lica;

2) kod davaoca zdravstvenih usluga na primarnom nivou zdravstvene zaštite koji ima više od 700 ugovorenih radnika poslove zaštite prava osiguranih lica obavljaju dva zaštitnika prava osiguranih lica;

3) kod davaoca zdravstvenih usluga na primarnom nivou zdravstvene zaštite koji ima do 50 ugovorenih radnika poslove zaštite prava osiguranih lica obavlja zaštitnik prava osiguranih lica angažovan kod najbližeg davaoca zdravstvenih usluga na primarnom nivou zdravstvene zaštite;

4) kod davaoca zdravstvenih usluga na sekundarnom, odnosno na tercijarnom nivou zdravstvene zaštite sa kojim Republički fond ima zaključen ugovor na svakih 300 postelja poslove zaštite prava osiguranih lica obavlja po jedan zaštitnik prava osiguranih lica.

\* Objavljen u „Službenom glasniku RS“ broj **68/13** od 1. avgusta 2013., stupio na snagu 9. avgusta 2013. godine, **primenjuje se od 1. novembra 2013.**

## **Član 6.**

U zaštiti prava osiguranih lica iz zdravstvenog osiguranja zaštitnik prava osiguranih lica:

- 1) pruža informacije osiguranim licima u vezi sa zaštitom prava osiguranih lica iz zdravstvenog osiguranja;
- 2) pruža i obezbeđuje pružanje stručne i tehničke pomoći osiguranom licu u vezi sa ostvarivanjem prava iz zdravstvenog osiguranja;
- 3) obaveštava nadležnu organizacionu jedinicu Republičkog fonda o nepravilnostima u vezi sa izvršavanjem ugovornih obaveza davaoca zdravstvenih usluga;
- 4) vodi podatke o broju i vrsti povreda prava osiguranih lica iz zdravstvenog osiguranja;
- 5) izrađuje i dostavlja izveštaje o radu nadležnoj organizacionoj jedinici Republičkog fonda.

## **Član 7.**

Osigurano lice koje smatra da mu je uskraćeno ili povređeno pravo iz zdravstvenog osiguranja, odnosno njegov zakonski zastupnik podnosi zaštitniku prava osiguranih lica prijavu o povredi prava iz zdravstvenog osiguranja pismeno ili usmeno na zapisnik.

## **Član 8.**

U postupku po prijavi o povredi prava iz zdravstvenog osiguranja zaštitnik prava osiguranih lica će zatražiti obaveštenje od odgovornog lica, odnosno rukovodioca organizacione jedinice davaoca zdravstvene usluge na koga se prijava odnosi o bitnim činjenicama i okolnostima, sa obaveštenjem o sadržaju prijave o povredi prava po kojoj se postupa.

Ako je prijava o povredi prava nerazumljiva ili nepotpuna, odnosno ako se po prijavi ne može postupati, zaštitnik prava osiguranih lica zatražiće od podnosioca prijave da u što kraćem roku upotpuni prijavu, odnosno ukloni uočene nedostatke.

## **Član 9.**

Na osnovu utvrđenih svih relevantnih okolnosti zaštitnik prava osiguranih lica pismenim putem obaveštava osigurano lice o postupanju i preduzetim merama u vezi sa podnetom prijavom o povredi prava iz zdravstvenog osiguranja odmah, a najkasnije u roku od pet radnih dana od dana prijema prijave o povredi prava.

Zaštitnik prava osiguranih lica u roku iz stava 1. ovog člana obaveštava osigurano lice da je njegovu prijavu o povredi prava prosledio nadležnoj organizacionoj jedinici Republičkog fonda radi preduzimanja mera prema davaocu zdravstvene usluge koji ne postupa u skladu sa zakonom i drugim propisima kojima se uređuje zdravstveno osiguranje, odnosno da je njegovu prijavu prosledio nadležnom organu, kao i kako bi osigurano lice trebalo da postupa u slučaju utvrđene povrede prava.

## **Član 10.**

Podnosilac prijave koji je nezadovoljan odgovorom zaštitnika prava osiguranih lica može da se obrati nadležnoj organizacionoj jedinici Republičkog fonda, radi preduzimanja mera iz njene nadležnosti.

## **Član 11.**

U postupanju po prijavi o povredi prava zaštitnik prava osiguranih lica ostvaruje saradnju sa savetnikom za zaštitu prava pacijenata, nadležnim inspekcijским službama i drugim nadležnim organima.

## **Član 12.**

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srbije", a primenivaće se od 1. novembra 2013. godine.

01/2 broj 180-541/13  
U Beogradu, 7. juna 2013. godine

Predsednik,  
dr **Rajko Kosanović**, s.r.