



GRAĐANSKA POVELJA

Doma zdravlja Zvezdara

Stavovi izneti u ovoj povelji predstavljaju stavove Doma zdravlja Zvezdara i nužno ne odražavaju stav Ministarstva zdravlja i Programa Ujedinjenih nacija za razvoj

SADRŽAJ

I Uvod.....	3
II Cilj.....	4
III Misija i vizija	4
IV Lokacija ustanove.....	5
V Kontakt.....	5
VI Osnovni standardi usluga	6
VII Opšte informacije.....	7
VIII Usluge koje pruža zdravstvena ustanova i struktura odeljenja	9
IX Zakazivanje.....	25
X Očuvanje životne sredine	32
XI Procedure za borbu protiv korupcije.....	34
XII Usluge koje su neprihvatljive	35
XIII Prava pacijenata.....	35
XIV Odgovornost pacijenata.....	38

I Uvod

Građanska povelja predstavlja dokument koji je namenjen javnoj administraciji u cilju povećanja odgovornosti i transparentnosti njihovog rada. Prva inicijativa za usvajanje Građanske povelje nastala je u Velikoj Britaniji početkom poslednje decenije dvadesetog veka. Ubrzo nakon usvajanja građani su pokazali veće zadovoljstvo uslugama. Građanske povelje su imale i snažan uticaj na unapređenje usluga u zdravstvenom sektoru.

Građanska povelja u zdravstvenim ustanovama je garant poštovanja efikasnosti i kvaliteta u pružanju usluga. Ona je osnovni metod jačanja poverenja građana u zdravstveni sistem. Ovim dokumentom zdravstvena ustanova otvara vrata pacijetima da se upoznaju sa vrstama usluga koje mogu dobiti, procedurama prilikom pružanja usluga, kao i da aktivno učestvuju u zaštiti svojih prava i u borbi protiv korupcije u zdravstvenom sektoru. S druge strane, zdravstvena ustanova kroz Građansku povelju pokazuje veliku spremnost da iskoreni kritične tačke korupcije.

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

II Cilj

Osnovni cilj usvajanja Građanske povelje je smanjenje korupcije u zdravstvenim ustanovama.

Građanska povelja će približiti bolnice pacijentima kroz transparentnost u pružanju usluga.

Njeno usvajanje doprineće očuvanju i poboljšanju kvaliteta zdravstvenih usluga.

Građanskom poveljom se garantuje jednaka dostupnost zdravstvenih usluga svim pacijentima čuvajući njihovu privatnost i dostojanstvo.

III Misija i vizija

Sa rejtingom vodeće zdravstvene ustanove po kvalitetu među domovima zdravlja, Dom zdravlja Zvezdara, kao savremena i efikasna ustanova primarne zdravstvene zaštite, ima misiju i viziju da ostvari najviši nivo korisnikovih potreba pružanjem usluga najviših standarda uz pomoć edukovanog kadra, savremeno opremljenog prostora, razvijene informatičke tehnologije i komunikacije sa medicinskim profesionalcima i partnerima iz zajednice, u cilju očuvanja i unapređenja zdravlja.

IV Lokacija ustanove

Sedište doma zdravlja Zvezdara nalazi se u ulici Olge Jovanović 11 u opštini Zvezdara. Do nas možete stići gradskim prevozom od kojih saobraćaju: 5, 6, 7, 14, 46, 55, 79, E4, E5 i 309.

Ogranak u Mirijevu se nalazi u ulici Matice Srpske 45a. Do nas možete stići gradskim prevozom od kojih saobraćaju: 20, 25P, 27, 27E, 74, 79, E4 i E6.

V Kontakt

Dom zdravlja Zvezdara

Ulica: Olge Jovanović 11, 11000 Beograd

Telefon centrale: (011)304 -14-00, 283-23-52;

Fax: (011)283-23-37;

e-mail: **office@dzzvezdara.rs**;

website: **www.dzzvezdara.rs**

VI Osnovni standardi usluga

Pružanjem usluga Dom zdravlja Zvezdara neguje dostojno, primereno i korektno ponašanje svih zaposlenih prema drugim zaposlenima, korisnicima zdravstvenih usluga ili njihovim pratiocima.

Poštovanjem i pridržavanjem pravila za vođenje medicinske dokumentacije i evidencije zaposleni doprinose povećanju nivoa standarda usluga koje pruža ustanova.

Zaposleni su obavezni da poštuju ličnost svakog čoveka, da ne vređaju ljudsko dostojanstvo i da svim pacijentima pruže jednaku stručnu pomoć bez obzira na rasu, pol, nacionalnost, veroispovest, političko uverenje, društveni i ekonomski položaj.

Sa posebnom pažnjom zaposleni su dužni da se odnose prema osobama sa invaliditetom i da im u pružanju zdravstvenih usluga obezbede prioritet, ali tako da to ne ugrožava interese drugih pacijenata i da nije u suprotnosti sa zakonskim i podzakonskim aktima.

Način na koji se komunicira sa ljudima je jedan od prvih pokazatelja dobrog ponašanja. Ljubaznost je standard ponašanja koji se očekuje od svakog zaposlenog u Domu zdravlja. U razgovoru sa pacijentima i njihovim pratiocima, kolegama i poslovnim partnerima zaposleni ne sme govoriti povišenim tonom.

VII Opšte informacije

Kapacitet zdravstvene ustanove

Zaposleni:

- Broj doktora medicine: 155
- Broj farmaceuta i saradnika: 1
- Broj zdravstvenih radnika sa višom i srednjom stručnom spremom: 282
- Broj zdravstvenih saradnika: 12
- Broj radnika u stomatološkoj službi: 80
- Broj nemedicinskih radnika(uključujući vozače hitne medicinske pomoći):83

Organi Doma zdravlja su:

- Direktor
- Upravni odbor
- Nadzorni odbor

Stručni organi u Domu zdravlja su:

- Stručni savet
- Stručni kolegijum
- Etički odbor
- Komisija za unapređenje kvaliteta rada

Medicinska oprema:

- Osnovni dijagnostički rentgenografski sistem - stacionarni, analogni
- Osnovni dijagnostički rentgenografski sistem - stacionarni, digitalni
- Mamografski rentgenski sistem - stacionarni, analogni
- Dentalni rentgenski sistem - panoramski, analogni
- Rentgenski sistem za koštanu absorpcijometriju - single energy

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

- Sistem za ultrazvuk - za opštu upotrebu
- Sistem za ultrazvuk - ginekološki
- Rentgenski sistem za digitalizaciju slike – opšta upotreba
- Kardiotokograf
- Kolposkop
- Akušerski sto – ručno podešavanje
- Defibrilator – eksterni, automatski, punjivi
- Defibrilator – eksterni, poluatomski, nepunjivi
- Defibrilator – eksterni, ručni
- EKG – elektrokardiograf, višekanalni
- EKG – elektrokardiograf, višekanalni, visokorezolutivni (signal averaging)
- Sistem za analizu plućne funkcije – dečiji
- Spirometar – dijagnostički
- Defibrilator – za javna mesta, poluautomatski, punjivi
- Stomatološka stolica – električna
- Stomatološka stolica – mehanička
- Analizator – biohemijski, višekanalni (različit broj analiza/sat)
- Analizator – hematološki, automatski
- Koagulometar – automatski
- Sterilizator – parni

VIII Usluge koje pruža zdravstvena ustanova i struktura odeljenja

Dom zdravlja Zvezdara je ustanova u kojoj se obavlja zdravstvena delatnost na primarnom nivou. Dom zdravlja obezbeđuje zdravstvenu zaštitu za sve kategorije stanovnika u skladu sa zakonom i to:

1. Zaštitu i unapređenje zdravlja, sprečavanje i rano otkrivanje bolesti, lečenje, rehabilitaciju bolesnih i povređenih;
2. Preventivnu zdravstvenu zaštitu grupacija stanovništva izloženih povećanom riziku oboljevanja i ostalih stanovnika, u skladu sa posebnim programom preventivne zaštite;
3. Zdravstveno vaspitanje i savetovanje za očuvanje i unapređenje zdravlja;
4. Sprečavanje, otkrivanje, i lečenje bolesti usta i zuba;
5. Sprečavanje, rano otkrivanje i kontrolu malignih bolesti;
6. Patronožne posete, lečenje i rehabilitacije u kući;
7. Vršiti hitnu medicinsku pomoć i obezbeđuje sanitetski prevoz;
8. Rehabilitaciju dece i omladine sa smetnjama u telesnom i duševnom razvoju;
9. Palijativno zbrinjavanje pacijenata u humanim kućnim uslovima;
10. Zaštitu mentalnog zdravlja;
11. Specijalističko – konsultativnu delatnost.

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

U obavljanju zdravstvene delatnosti, Dom zdravlja pruža preventivne, dijagnostičke, terapijske i rehabilitacione zdravstvene usluge iz sledećih oblasti zdravstvene zaštite, odnosno specijalnosti:

1. Zdravstvenog vaspitanja;
2. Opšte medicine;
3. Zdravstvene zaštite žena;
4. Zdravstvene zaštite dece i školske dece;
5. Polivalentne patronaže;
6. Stomatološke zdravstvene zaštite;
7. Labaratorijske dijagnostike;
8. Rendgen i ultrazvučne dijagnostike;
9. Kućnog lečenja i zdravstvene nege;
10. Medicine rada;
11. Fizikalne medicine i rehabilitacije;
12. Socijalne medicine, statistike i informatike;
13. Interne medicine;
14. Oftalmologije;
15. Otorinolaringologije;
16. Zaštite mentalnog zdravlja;
17. Medicinskog snabdevanja.

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

Izabrani lekar - Izabrani lekar brine o celokupnom zdravstvenom stanju pacijenta, poznaje uslove u kojima pacijent živi, kao i faktore rizika po njegovo/njeno zdravlje. Pregledi kod izabranog lekara zakazuju se telefonom čime se izbegava čekanje. Izabrani lekar ima mogućnost da poziva pacijente i zakazuje redovne godišnje preventivne preglede. Redovni pregledi važni su zbog ranog otkrivanja i lečenja tumora, šećerne bolesti, povišenog krvnog pritiska i ostalih hroničnih bolesti koje mogu ugroziti život.

Lekar se bira na period od jedne kalendarske godine (od dana izbora do 31.12. tekuće godine), sa zvaničnog spiska lekara. Važnost jednom date izjave o izabranom lekaru produžava se automatski svake kalendarske godine, sve dok pacijent ne da izjavu da želi da promeni lekara.

Izabrani lekar je doktor medicine ili doktor medicine specijalista za oblast opšte medicine, odnosno specijalista medicine rada; doktor medicine specijalista pedijatrije; doktor medicine specijalista ginekologije i doktor stomatologije ili doktor stomatologije specijalista dečje i preventivne stomatologije, a izuzetno i doktor medicine druge specijalnosti pod uslovima propisanim zakonom kojim se uređuje zdravstvena zaštita;

Hitna medicinska pomoć - Pacijente kojima je potrebna hitna medicinska pomoć Dom zdravlja Zvezdara prima odmah i obezbeđuje im neophodnu pomoć. S obzirom na to da Dom zdravlja Zvezdara ne raspolaže sanitetskim vozilom, u slučaju neophodnosti daljeg medicinskog zbrinjavanja poziva se KBC Zvezdara i Hitna pomoć.

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

Organizacione jedinice

Rad Doma zdravlja Zvezdara organizovan je u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti i delatnosti domova zdravlja, Pravilniku o uslovima i načinu unutrašnje organizacije zdravstvenih ustanova i Statutu ustanove. Zdravstvena delatnost se ostvaruje u centralnom objektu u ulici Olge Jovanović 11 i isturenim punktovima u lokalnoj zajednici unutar 9 organizacionih jedinica. U cilju efikasnijeg i racionalnijeg obavljanja delatnosti i kontrole rada, u Domu zdravlja se organizuju sledeće organizacione jedinice:

1. Služba za zdravstvenu zaštitu dece i školske dece

- sedište Doma (Olge Jovanović 11)
- Ogranak u Mirijevu (Matice Srpske 45a)
- Zdravstvena stanica: Veliki Mokri Lug (Nikole Grulovića 18)

Služba pruža zdravstvenu zaštitu za oko 27.000 odojčadi, male dece i dece školskog uzrasta do navršene 18. godine života na teritoriji opštine Zvezdara. U službi radi ukupno 68 zdravstvenih radnika i 7 saradnika: 24 lekara specijalista pedijatrije i 4 lekara opšte medicine sa kursom iz socijalne pedijatrije, kao i 40 medicinskih sestara (7 sa višom i 33 sa srednjom stručnom spremom).

Delatnost službe se odvija kroz primenu preventivnih i dijagnostičko – terapijskih mera u zdravstvenoj zaštiti dece i školske dece u Domu, kući i ustanovama za kolektivni boravak dece u skladu sa stručno – metodološkim uputstvom, a koje obuhvata: pregled i kontrolu zdravlja novorođene dece; sistematske i kontrolne preglede zdrave odojčadi, male dece i dece školskog uzrasta; zdravstveno vaspitni rad sa roditeljima i decom, kao i sa partnerima u zajednici (vaspitači, nastavnici, pedagozi i psiholozi); sprovođenje vakcinacije dece i školske dece prema važećem kalendaru vakcinacije; sprovođenje aktivne zdravstvene zaštite dece u kolektivima: jaslicama, vrtićima, školama, inrternatima i specijalnim školama; preglede dece

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

pred odlazak na letovanje, klimatsko lečenje, rekreativnu nastavu, u dečiji kolektiv i takmičenja u okviru sportskog dana; dijagnostiku i lečenje; zdravstvenu zaštitu dece ometene u psiho-fizičkom razvoju; učešće u pregledima za profesionalnu orijentaciju učenika pri upisu u srednje škole. Služba obavlja delatnost u sledećim organizacionim formama:

- Odeljenje za zdravstvenu zaštitu dece,
- Odeljenje za zdravstvenu zaštitu školske dece,
- Odeljenje razvojnog savetovališta,
- Odeljenje savetovališta za mlade

2. Služba za zdravstvenu zaštitu žena

- sedište Doma (Olge Jovanović 11)
- Ogranak u Mirijevu (Matice Srpske 45a)

Zdravstvenu zaštitu obezbeđuje tim sastavljen od 10 specijalista ginekologije i akušerstva i 20 akušerskih sestara (1 sa višom i 19 sa srednjom stručnom spremom).

Odeljenje polivalentne patronaže čine 21 patronažne sestre (19 sa višom i 2 sa srednjom stručnom spremom).

Delatnost Službe se odvija kroz primenu preventivnih i dijagnostičko-terapijskih mera u zdravstvenoj zaštiti žena u Domu zdravlja i kući, u skladu sa stručno metodološkim uputstvom koje obuhvata: praćenje zdravstvenog stanja žena na definisanom području i mere za unapređenje, očuvanje i zaštitu zdravlja žena; sistematske i ciljane preglede žena u cilju ranog otkrivanja malignih oboljenja (skrining test za rano otkrivanje raka dojke, skrining test za rano otkrivanje raka grlića materice), mere lečenja i rehabilitacije nađenih stanja; sistematsko praćenje i kontrolu zdravstvenog stanja trudnica, posebno onih sa rizičnom trudnoćom;

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

spvođenje psiho-fizičke pripreme trudnica za porođaj, pregledi radi planiranja porodice; rešavanje problema steriliteta; dijagnostiku i lečenje obolelih žena; obavljanje ultrazvučnih pregleda; zdravstveno vaspitni rad, obučavanje veštinama i preduzimanje mera očuvanja zdravlja vulnerabilnih i specifičnih kategorija stanovništva (trudnice, porodilje, babinjare, novorođenčad, odojčad, mala i predškolska deca i stari); spvođenje određenih aktivnosti u porodici po signal nalogu lekara Doma zdravlja; ostvarivanje kontakata i pomoć pri smeštaju lica u ustanove socijalne zaštite.

Kao značajna podrška zaštiti zdravlja trudnica, spvodi se Program psihofizičke pripreme trudnica za porođaj u kojem dve edukativne babice već više od 15 godina uspešno primenjuju specifičan metod rada – kombinaciju učenja o prirodnom porođaju i vežbi prilagođenih gestacijskoj starosti, uspostavljanju pravilnog emocionalnog odnosa prema trudnoći, uspešnom činu porođaja, pripremi za dojenje i formiranju zdravog odnosa između majke i deteta. Služba sadži sledeće organizacione forme:

- Služba za zdravstvenu zaštitu žena,
- Odeljenje polivalentne patronaže

3. Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih građana

- sedište Doma (Olge Jovanović 11)
- Ogranak u Mirijevu (Matice Srpske 45a)
- zdravstvene stanice: "Dalmatinska" (Dalmatinska 104), "Severac" (Veljka Dugoševića 44), "Veliki Mokri Lug (Nikole Grulovića 18), "Mali Mokri Lug" (Bulevar kralja Aleksandra 532), "Konjarnik" (Ustanička 194) i Staro Mirijevo (Vitezova Karađorđeve zvezde 22).

Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih građana je najveća služba Doma zdravlja Zvezdara koja u svom sastavu ima dve organizacione jedinice: jedinicu opšte

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

medicine i kućno lečenje i negu. Rad Službe opšte medicine se odvija u 9 punktova: u sedištu Doma zdravlja, u Ogranku Mirijevo i još u 7 zdravstvenih stanica u mesnim zajednicama i naseljima opštine Zvezdara.

Zdravstvenu zaštitu obezbeđuje tim od ukupno 128 zdravstvenih radnika, a od toga 31 lekar opšte medicine, 25 specijalista i 7 na specijalizaciji, kao i 65 medicinskih sestara (3 sa višom i 62 sa srednjom stručnom spremom).

Službu kućnog lečenja i nege čini stručni tim od ukupno 26 zaposlenih, od toga 4 lekara specijalista opšte medicine i 11 medicinskih sestara i tehničara (3 sa višom i 8 sa srednjom stručnom spremom) raspoređenih u centralnom objektu Doma zdravlja i 2 lekara opšte medicine sa 9 medicinskih sestara i tehničara (1 sa višom i 8 sa srednjom stručnom spremom) u ogranku u naselju Mirijevo.

Zdravstvena zaštita odraslog stanovništva se obavlja primenom preventivnih i dijagnostičko-terapijskih mera u skladu sa stručno metodološkim uputstvom. Delatnost službe obuhvata: sistematske preglede i mere u cilju unapredjenja zdravlja stanovništva; sistematski rad na ranom otkrivanju, lečenju, kontroli i rehabilitaciji stanovnika, posebno obolelih od hroničnih nezaraznih oboljenja; ciljane preglede radi ranog otkrivanja malignih oboljenja (skrining test radi ranog otkrivanja raka debelog creva); vakcinaciju i druge preventivne mere u cilju sprečavanja i suzbijanja zaraznih bolesti; zdravstveno vaspitni rad sa odraslim stanovništvom; preglede u cilju postavljanja dijagnoze, lečenja i rehabilitacije; upućivanje pacijenata na specijalističke preglede, a po potrebi i u stacionarne ustanove radi ispitivanja, lečenja ili rehabilitacije; prijavljivanje i odjavljivanje zaraznih, malignih i hroničnih nezaraznih oboljenja od većeg socio-medicinskog značaja; pripremu medicinske dokumentacije za lekarske komisije; izdavanje lekarskih uverenja radi zasnivanja radnog odnosa i drugo. Služba obavlja delatnost u sledećim organizacionim formama:

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

- Služba opšte medicine
- Odeljenje kućnog lečenja i nege

4. Služba za zdravstvenu zaštitu radnika

- sedište Doma (Olge Jovanović 11)
- ambulante: "Mihajlo Pupin" (Volgina 15)

Delatnost službe za zdravstvenu zaštitu radnika se ostvaruje kao specifična zdravstvena zaštita radnika u skladu sa stručno metodološkim uputstvom. Delatnost službe obuhvata: obavljanje prethodnih periodičnih, sistematskih, ciljanih i drugih preventivnih pregleda radnika sa posebnim uslovima rada, u cilju otkrivanja i suzbijanja profesionalnih i drugih oboljenja; utvrđivanje i ocenu opšte i posebne zdravstvene sposobnosti za rad na određenim poslovima i zadacima; zdravstveno vaspitanje radnika, posebno u vezi sa rizicima na radnom mestu; lečenje obolelih i povređenih, prvenstveno od profesionalnih oboljenja; obradu radnika za upućivanje na invalidsku komisiju; pregledi vozača profesionalaca i amatera; ostali preventivni pregledi.

U službi je zaposleno 4 lekara specijalista medicine rada.

5. Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu

- Sedište Doma (Olga Jovanović 11)
- Ogranak u Mirijevu (Marice Srpske 45a)

U službi radi tim od ukupno 80 zaposlenih, od čega: 27 stomatologa (8 doktora stomatologije, 8 specijalista dečije i preventivne stomatologije, 4 specijaliste ortopedije vilica, 3 specijaliste protetike, 2 oralna hirurga, 1 specijalista paradontologije, 1 specijalista za bolesti zuba sa endodoncijom), 52 stomatološke sestre i 1 administrativni radnik.

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

Delatnost službe se ostvaruje metodom timskog rada prema stručno-metodološkom uputstvu koje obuhvata: sistematski rad na sprečavanju, ranom otkrivanju, lečenju, kontroli i rehabilitaciji stanovnika sa nepravilnostima i oboljenjima orofacijalnog sistema; sistematske preglede usta i zuba u cilju preduzimanja mera unapređenja oralnog zdravlja i sanacije nađenog stanja; programski zdravstveno vaspitni rad sa zdravim i bolesnim stanovništvom; lekarske preglede u cilju dijagnostifikovanja, lečenja, rehabilitacije oboljenja usta i zuba u ustanovi i po potrebi u kući građana; ortodontsku prevenciju i sanaciju nepravilnosti u razvoju usta, zuba i orofacijalnog sistema; protetsku terapiju i rehabilitaciju; hiruške intervencije iz oblasti parodontologije i oralne hirurgije. Služba obavlja delatnost u oblasti stomatološke zdravstvene zaštite u sledećim organizacionim formama:

- Odeljenje za dečiju i preventivnu stomatologiju
- Odeljenje ortopedije vilica
- Odeljenje opšte stomatologije
- Odsek oralne hirurgije
- Odeljenje stomatološke protetike
- Odsek parodontologije i oralne medicine
- Odsek bolesti zuba sa endodoncijom
- Odsek radiološke dijagnostike

6. Specijalističko – konsultativna služba

- sedište Doma (Olge Jovanović 11)
- Ogranak u Mirijevu (Matice Srpske 45a)

U službi trenutno radi tim od 67 zdravstvenih radnika i saradnika i to: 26 lekara specijalista (6 specijalista interne medicine, 6 specijalista oftalmologije, 4 specijalista otorinolaringologije, 5 specijalista neuropsihijatrije, 2 specijaliste

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

socijalne medicine, jedan specijalista medicinske statistike i informatike, jedan subspecijalista reumatolog i jedan specijalista dečije i preventivne stomatologije), zatim 35 medicinskih sestara (7 sa višom i 28 sa srednjom stručnom spremom), kao i po 2 psihologa, socijalna radnika i zdravstvena statističara.

Delatnost službe obuhvata : konsultativnu delatnost u oblasti interne medicine, otorinolaringologije i oftalmologije, i to u sprovođenju mera preventivne zdravstvene zaštite i dijagnostičko terapijskih postupaka u domenu primarne zdravstvene zaštite, rano otkrivanje i dijagnostika mentalnih i neuroloških poremećaja i oboljenja; unapređenje mentalnog zdravlja i sprečavanje mentalnih poremećaja, a koja obuhvata dijagnostičko-terapijske postupke psihologa; socijalna readaptacija i rehabilitacija obolelih; psihoterapijsko i medikamentno lečenje; specijalističko-konsultativni pregledi u oblasti reumatologije i pružanje terapijskih usluga; aktivnosti na uspostavljanju socijalno medicinske dijagnoze za odgovarajuće područje, populacione grupe, porodice i pojedince pod posebnim zdravstvenim rizikom, uključujući i podatke i saznanja o ekološkom statusu područja; izrada plana i izveštaja o izvršenju plana rada Doma zdravlja; učešće u organizaciji unutrašnjeg nadzora nad stručnim radom i izrada elaborata; izrada zdravstveno-statističkih izveštaja i praćenje, koordinacija i analiza sprovođenja kvaliteta zdravstvene zaštite u Domu zdravlja; obezbeđivanje koordinacije zdravstveno-vaspitnog rada na nivou doma zdravlja i saradnje sa odgovarajućim partnerima i institucijama, a u cilju primene doktrinarnih stavova u planiranju, metodologiji i evaluaciji; uvođenje računarske tehnologije kao podrške jedinstvenom informacionom sistemu na nivou primarne zdravstvene zaštite, formiranje baze podataka relevantnih za sprovođenje svih oblika zdravstvene zaštite na nivou lokalne zajednice; organizovanje zdravstvenog marketinga u funkciji pružanja kompletne ponude usluga na nivou primarne zdravstvene zaštite; sprovođenje

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

higijensko-protivepidemijskih mera (praćenje kretanja zaraznih bolesti radi njihovog ranog otkrivanja i sprečavanja) i obavljanje nadzora u predškolskim, školskim i zdravstvenim ustanovama. Služba obavlja delatnost kroz sledeće organizacione forme:

- Odsek interne medicine
- Odsek otorinolaringologije
- Odsek oftalmologije
- Odsek reumatologije
- Odsek socijalne medicine i informatike
- Odeljenje za mentalno zdravlje koje sadži:
 - Odsek neuropsihijatrije
 - Odsek psihologa i socijalnih radnika

7. Služba za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju

- sedište Doma (Olge Jovanović 11)
- Ogranak u Mirijevu (Matice Srpske 45a)

Delatnost službe obuhvata sadržaj zdravstvene zaštite u oblasti fizikalne medicine i rehabilitacije, odnosno: rano otkrivanje, sprečavanje i blagovremena medicinska rehabilitacija, deformiteta koštano-mišićnog sistema, kao i probleme držanja kod dece; sprovođenje odgovarajućih fizikalnih i rehabilitacionih tretmana obolelih i povređenih u Domu zdravlja. Sve planirane preglede i usluge iz oblasti fizikalne medicine i rehabilitacije obezbeđuje stručni tim od ukupno 30 zaposlenih zdravstvenih radnika: 5 lekara specijalista fizijatra, 21 viši fizioterapeut, 2 fizioterapeuta sa srednjom stručnom spremom i 2 masera.

8. Služba za laboratorijsku dijagnostiku

- sedište Doma (Olge Jovanović 11)

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

- Ogranak u Mirijevu (Matice Srpske 45a)

Delatnost službe obuhvata sledeće: uzimanje biološkog materijala u Domu zdravlja i u stanu bolesnika; hematološko, biohemijsko i parazitološko analiziranje biološkog materijala.

U službi je zaposleno ukupno 23 zdravstvenih radnika na neodređeno radno vreme: 1 specijalista medicinske biohemije, 2 diplomirana biohemičara i 20 laboratorijskih tehničara sa srednjom stručnom spremom.

9. Služba za radiološku i ultrazvučnu dijagnostiku

- Sedište Doma (Olge Jovanović 11)
- Ogranak u Mirijevu (Matice Srpske 45a)

Delatnost službe obuhvata sledeće: obavljanje osnovnih rendgenoloških i ultrazvučnih pregleda organa i sistema; snimanje i ispitivanje urogenitalnog i hepatobilijarnog sistema; snimanje pluća i srca; ultrazvučna dijagnostika; snimanje ortopanom; negativno snimanje trbuha, urotrakta i skeleta; topografsko snimanje skeleta lobanje (TA, profil) i dr.; pregledi na osteodenzitometru.

Stručni tim službe čini ukupno 11 zaposlenih radnika na neodređeno vreme, i to: 4 lekara specijalista radiologije, 6 radioloških tehničara (3 sa višom i 3 sa srednjom stručnom spremom) i jedan administrativni radnik na šalteru.

10. Služba za pravne, ekonomsko-finansijske, tehničke i druge slične poslove:

U okviru delatnosti Doma zdravlja Služba za pravne, ekonomsko-finansijske, tehničke i druge slične poslove obavlja sledeće: pravne, upravne i administrativne poslove; normativno-pravne poslove i poslove organa upravljanja; poslove

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

tehničkog servisiranja, održavanja i čuvanja objekata; knjigovodstvene poslove; analitičko planske poslove i poslove finansijske operative; poslove javne nabavke; poslove interne kontrole; poslove za bezbednost i zdravlje na radu; poslove informatike; poslove informisanja radnika; zaštita prava pacijenata i druge poslove koji po svojoj prirodi spadaju u ovu vrstu poslova. U Službi za pravne, ekonomsko-finansijske, tehničke i druge slične poslove, rad se organizuje preko sledećih organizacionih formi:

- Služba za pravno-administrativne poslove
- Služba za ekonomsko-finansijske poslove
- Služba za tehničke i druge slične poslove, u čijem sastavu se nalaze:
 - Odeljenje tehničkog održavanja
 - Odeljenje transporta
 - Odeljenje za higijenu i rad bifea
 - Odeljenje vešeraja

Prijem u ambulante

Ambulante rade od 7 časova do 20 časova. Pregledi pacijenata se obavljaju prema zakazanom terminu. Prilikom dolaska svaki pacijent se mora javiti na šalter ambulante u kojoj ima zakazan pregled.

Ambulanta Dalmatinska

Adresa: Dalmatinska 104

Telefon: (011)240-16-60

Radno vreme: 07-20h

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

Ambulanta Konjarnik

Adresa: Ustanička 194

Telefon: (011)289-98-81

Radno vreme: 07-20h

Ambulanta Veliki mokri lug

Adresa: Nikole Grulovića 18

Telefon: (011)346-02-90

Radno vreme: 07-20h

Ambulanta Mali Mokri Lug

Adresa: Bul. Kralja Aleksandra 532

Telefon: (011) 288-41-04

Radno vreme: 07-20h

Ambulanta Severni bulevar

Adresa: Veljka Dugoševića 44

Telefon: (011)241-68-66

Radno vreme: 07-20h

Ambulanta Staro Mirijevo

Adresa: Vitezova Karađorđeve zvezde 22

Telefon: (011)342-98-24

Radno vreme: 07-20h

Ogranak Mirijevo

Adresa: Matice Srpske 45a

Telefon: (011)340-27-00

Radno vreme: 07-20h

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

Procedura komunikacije sa pacijentom – Dom zdravlja Zvezdara poštuje posebne procedure komunikacije sa pacijentima. Prema proceduri prvi kontakt pacijenta i medicinske sestre počinje odmah prilikom prijema na odeljenje. Svaka sestra je dužna da se prema pacijentu ophodi na način koji će biti osnov za sticanje poverenja i sigurnosti.

Medicinska sestra koja prima pacijenta na odeljenje dužna je da se predstavi punim imenom i prezimenom. Nakon toga, od pacijenta može da traži zdravstvenu knjižicu, ličnu kartu i da proveri da li su u istoriju bolesti upisani svi potrebni podaci (ime i prezime pacijenta, drugi lični podaci i kontakt telefon). Takođe, od pacijenta se uzima anamneza (npr. da li pacijent ima alergije i slično) i medicinska dokumentacija koja je bitna za dalje lečenje pacijenta.

Laboratorijske usluge

Služba za laboratorijsku dijagnostiku Doma zdravlja Zvezdara je opremljena najsavremenijim dijagnostičkim aparatima. Delatnost službe se odvija na dve adrese: u sedištu Doma zdravlja (Olge Jovanović 11) i u Ogranku Mirijevo (Matice Srpske 45a). U službi je zaposleno 23 zdravstvenih radnika na neodređeno radno vreme: 1 specijalista medicinske biohemije, 2 diplomirana biohemičara i 20 laboratorijskih tehničara sa srednjom stručnom spremom.

Radno vreme Službe za laboratorijsku dijagnostiku: radnim danima od 07 do 20 časova, a subotom od 08 do 18 časova. Svi pacijenti pri dolasku u laboratoriju moraju imati overen uput od strane odgovarajućeg lekara, kao i overenu zdravstvenu knjižicu.

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

Rezultati za Dom zdravlja se izdaju narednog dana od 14 do 18 časova, a rezultati za ambulante se preuzimaju na šalteru ambulanti ponedeljkom, sredom i petkom posle 10 časova. Rezultati sa medicine rada se podižu na njihovom šalteru.

Telefoni za informacije: (011) 304-14-66; 304-14-64

Priprema pacijenata – Pre dolaska u laboratoriju pacijent ne treba da konzumira hranu poslednjih 12 časova. Ujutru (na dan dolaska u laboratoriju) pacijent ne treba da unosi tečnost. Ukoliko je pacijent na terapiji, lekove treba da uzme nakon završenog prijema u laboratoriji. Urin treba doneti u sterilnoj bočici kupljenoj u apoteci (preporučljivo je sakupiti prvi jutarnji urin). Ukoliko se uzima bris grla, preporučljivo je da se tog jutra ne operu zubi.

Usluge:

- Hematološke analize:
 - Kompletna krvna slika sa leukocitarnom formulom
 - Sedimentacija eritrocita
- Biohemijske analize:
 - Glukoza u serumu
 - Test oralnog opterećenja glukozom (OGTT)
 - Urea u serumu
 - Kreatinin u serumu
 - Mokraćna kiselina u serumu
 - Bilirubin (ukupni) u serumu
 - Bilirubin (direktni) u serumu
 - Proteini (ukupni) u serumu
 - C-reaktivni protein (CRP) u serumu
 - Gvožđe u serumu
 - AST (L-aspartat aminotransferaza) u serumu
 - ALT (L-alanin aminotransferaza) u serumu

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

- Alkalna fosfataza (ALT) u serumu
- Gama – GT (gama-glumatil transferaza) u serumu
- HDL – holesterol u serumu (Dispanzer medicine rada)
- LDL – holesterol u serumu (Dispanzer medicine rada)
- Holesterol u serumu
- Trigliceridi u serumu
- Natrijum u serumu
- Kalijum u serumu
- Laktat dehidrogenaza u serumu
- HgA1C (glikohematoglobin u krvi)
- Parametri hemostaze:
 - Vreme krvarenja
 - Vreme koagulacije
 - Protrombinsko vreme
 - Fibrinogen
- Analiza urina
 - Hemijski pregled urina
 - Mikroskopski pregled urina

IX Zakazivanje

Zakazivanje se sprovodi u skladu sa Zakonom o pravima pacijenata i Pravilnikom o načinu i postupku ostvarivanja prava iz obaveznog zdravstvenog osiguranja.

Zakazivanje zdravstvenih usluga se vrši svakim radnim danom od 7 do 14 časova:

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

- lično
- telefonom (011) 304-14-00 i (011) 283-23-52 – centrala sedišta Doma zdravlja i (011) 340-27-00 – centrala Ogranak Mirijevo. Preko centrale pacijenti mogu dobiti svaku ambulantu.

Ukoliko pacijentu nije moguće pružiti zdravstvenu uslugu u periodu od 30 dana od kada se javi u bolnicu sa uredno pripremljenom medicinskom dokumentacijom (obavezno priložiti lekarski uput), bolnica će mu na lekarskom uputu overiti zakazani termin ili će izdati pisanu i overenu potvrdu sa zakazanim terminom. Na osnovu overenog uputa i potvrde pacijent uslugu može dobiti u privatnoj zdravstvenoj ustanovi. Račun o izvršenoj usluzi iz privatne zdravstvene ustanove, overen uput i potvrdu pacijent može predati u matičnu filijalu Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje i zahtevati naknadu troškova.

1. Služba za zdravstvenu zaštitu dece i školske dece

- *Odeljenje za zdravstvenu zaštitu dece* (Olge Jovanović 11) - telefon: (011)304-14-74
- Ogranak Doma zdravlja u Mirijevu (Matice Srpske 45a) - telefon: (011)340-27-30
- Veliki Mokri Lug (Nikole Grulovića 18)- telefon: (011)346-03-54

Odeljenje za zdravstvenu zaštitu školske dece

- sedište Doma zdravlja (Olge Jovanović 11)- telefon: (011)304-14-81
- Ogranak Doma zdravlja u Mirijevu (Matice Srpske 45a) - telefon: (011)340-27-20
- *Razvojno savetovalište* (Olge Jovanović 11) - telefon: (011)304-15-29

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

2. Služba za zdravstvenu zaštitu žena

- sedište Doma zdravlja (Olge Jovanović 11) - telefon: (011)304-14-22 (šalter), 304-14-05 (zakazivanje)
- Ogranak u Mirijevu (Matice Srpske 45a) - telefon: (011)304-17-50 (šalter), 340-27-05 (zakazivanje)
- Polivalentna patronažna služba - telefon: (011)304-15-44

3. Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih građana

Služba opšte medicine

- sedište Doma zdravlja – I blok (Olge Jovanović 11) - telefon: (011)304-14-56
- sedište Doma zdravlja – II blok (Olge Jovanović 11) - telefon: (011)304-14-59
- Ogranak Doma zdravlja u Mirijevu (Matice Srpske 45a) - telefon: (011)340-27-10
- Pop-Stojanova (Olge Jovanović 11) - telefon: (011)304-15-30
- Dalmatinska (Dalmatinska 104) - telefon: (011)240-16-60
- Severni bulevar (Veljka Dugoševića 44) - telefon: (011)241-68-66
- Staro Mirijevo (Vitezova Karađorđeve zvezde 22) - telefon: (011)342-98-24
- Veliki Mokri Lug (Nikole Grulovića 18) - telefon: (011)346-03-54

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

- Mali Mokri Lug (Bulevar kralja Aleksandra 532) - telefon: (011)288-41-04

Odeljenje kućnog lečenja

- sedište Doma zdravlja (Olge Jovanović 11) - telefon: (011)304-14-06

4. Služba za zdravstvenu zaštitu radnika

- sedište Doma zdravlja (Olge Jovanović 11) - telefon: (011)304-15-38
- Radna organizacija: "Mihajlo Pupin" (Volgina 15) - telefon: (011)678-18-01

5. Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu

sedište Doma zdravlja (Olge Jovanović 11)

- Odeljenje za preventivnu stomatologiju – dečije - telefon: (011)304-14-78
- Odeljenje za preventivnu stomatologiju – školsko - telefon: (011)304-14-94
- Odeljenje ortopedije vilica - telefon: (011)304-15-07
- Odeljenje opšte stomatologije - telefon: (011)304-15-54
- Odsek oralne hirurgije – telefon: (011)304-15-02
- Odeljenje stomatološke protetike – telefon: (011)304-15-00

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

- Odsek parodontologije i oralne medicine – telefon: (011)304-15-54
- Odsek bolesti zuba sa endodoncijom – telefon: (011)304-15-03
- Odsek radiološke dijagnostike – telefon: (011)304-14-96
Ogranak u Mirijevu (Matice Srpske 45a)
- Odsek za preventivnu stomatologiju – dečije (telefon: (011)340-27-43)
- Odsek za preventivnu stomatologiju – školsko (telefon: (011)340-27-69)

6. Služba specijalističko – konsultativne delatnosti

sedište Doma zdravlja (Olge Jovanović 11)

- Odsek interne medicine – telefon: (011)304-15-23
- Odsek otorinolaringologije – telefon: (011)304-14-09
- Odsek oftalmologije – telefon: (011)304-15-39
- Odsek reumatologije – telefon: (011)304-15-26
- Odeljenje za mentalno zdravlje – telefon: (011)304-15-17
- Odeljenje socijalne medicine i informatike – telefon: (011)304-14-13
Ogranak u Mirijevu (Matice Srpske 45a)
- Odsek interne medicine – telefon: (011)340-27-48
- Odsek otorinolaringologije – telefon: (011)340-27-25

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

7. Služba za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju

- sedište Doma zdravlja (Olge Jovanović 11) - telefon: (011)304-14-45
- Ogranak u Mirijevu (Matice Srpske 45a) – telefon: (011)340-27-60

8. Služba za laboratorijsku dijagnostiku

- sedište Doma zdravlja (Olge Jovanović 11) – telefon: (011)304-14-64
- Ogranak u Mirijevu (Matice Srpske 45a) – telefon: (011)340-27-40

9. Služba za ridiološku i ultrazvučnu dijagnostiku

- sedište Doma zdravlja (Olge Jovanović 11) – telefon: (011)304-14-49

10. Služba za pravne, ekonomsko-finansijske, tehničke i druge slične poslove

sedište Doma zdravlja (Olge Jovanović 11)

- Služba za pravno-administrativne poslove – telefon: (011)304-14-86
- Služba za ekonomsko-finansijske poslove – telefon: (011)304-14-15
- Služba za tehničke i slične poslove – telefon: (011)304-14-44

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

11. Dežurne službe vikendom i praznikom

Sedište Doma zdravlja (Olge Jovanović 10)

- Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih građana – telefon: (011)304-14-56
- Služba za zdravstvenu zaštitu dece i školske dece – telefon: (011)304-15-58
- Služba kućnog lečenja – telefon: (011)283-23-32

Ogranak u Mirijevu (Matice Srpske 45a)

- Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih građana – telefon: (011)340-27-18
- Služba za zdravstvenu zaštitu dece i školske dece – telefon: (011)340-27-23

Pravila telefonske komunikacije - Komunikacija telefonom najčešće bude prvi kontakt pacijenta sa bolnicom. To istovremeno znači da će tom prilikom pacijent steći određeni utisak o bolnici. Zbog toga su zaposleni dužni da se pridržavaju određenih pravila:

- na poziv se mora javiti najkasnije nakon drugog ili trećeg zvana telefona
- na telefon se javlja tako što se izgovara ime bolnice
- postavlja se pitanje: „Kako mogu da Vam pomognem?“

X Očuvanje životne sredine

Dom zdravlja Zvezda” razmatra stanje i probleme života, bezbednosti i zdravlja zaposlenih i zaštite, ali i unapređenja životne i radne sredine.

Dom zdravlja Zvezdara poseduje dozvolu za sakupljanje i transport infektivnog otpada, izdatu od strane Ministarstva energetike, razvoja i zaštite životne sredine, br. 1399 od 14. 03. 2014. godine.

Medicinski otpad je otpad koji nastaje prilikom pružanja zdravstvenih usluga ljudima radi prevencije, dijagnostike i lečenja. Medicinski otpad se sastoji od neopasnog i opasnog otpada. To je heterogena mešavina otpada, pri čemu od 10% do 25% čini opasan medicinski otpad koji je rizičan po zdravlje ljudi i životnu sredinu.

Pod neopasnim medicinskim otpadom podrazumeva se otpad koji nije zagađen opasnim ili drugim materijama i koji je po svom sastavu sličan komunalnom (kućnom) otpadu - reciklažni, biorazgradivi i sl.

Opasan medicinski otpad je otpad koji zahteva posebno postupanje kao što su: patoanatomski otpad, oštri predmeti, farmaceutske otpad, citotoksični i citostatički otpad, otpad zagađen krvlju i telesnim tečnostima (tzv. potencijalno infektivni otpad), infektivni otpad i ostali opasan medicinski otpad (hemijski otpad, otpad sa visokim sadržajem teških metala, otpadne boce pod pritiskom).

U Domu zdravlja Zvezdara nastaju sledeće vrste neopasnog i opasnog medicinskog otpada:

1. infektivni otpad (gaze, zavoji i tupferi kontaminirani krvlju i telesnim tečnostima, špricevi bez igala, predmeti za jednokratnu upotrebu - rukavice, špatule i sl.);

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

2. oštri predmeti (upotrebljene igle, skalpeli, lancete, polomljene ampule od lekova, ostaci krvi u epruvetama, epruvete od vakutajnera, pločice sa razmazima briseva i dr.);
3. farmaceutski otpad (lekovi koji su postali neupotrebljivi zbog isteka roka upotrebe ili se ne mogu koristiti iz drugih razloga);
4. ostali opasan medicinski otpad
 - hemijski otpad (reagensi, rastvor razvijača, rastvor sredstva za fiksiranje);
 - otpad sa visokim sadržajem teških metala (amalgam iz stomatologije, razbijeni termometri i manometri koji sadrže živu i dr.);
5. posebni tokovi otpada (otpadno ulje, otpad od električne i elektronske opreme);
6. komunalni (ambalažni) otpad.

Medicinski otpad koji nastaje u Domu zdravlja Zvezdara sakuplja se na mestu nastanka otpada, razvrstava se neopasan od opasnog otpada, odnosno na različite vrste opasnog medicinskog otpada, prikuplja u odgovarajuću ambalažu i obeležava propisanom nalepnicom. Pre tretmana i konačnog odlaganja, medicinski otpad se skladišti u odgovarajuća skladišta.

Transport medicinskog otpada unutar ustanove, odnosno od mesta nastanka do mesta skladištenja, vrši se namenskim transportnim kontejnerima. Prevoz neopasnog i opasnog medicinskog otpada iz sedišta Doma zdravlja Zvezdara, Ogranka Doma zdravlja u Mirijevu i zdravstvenih stanica vrši se specijalnim vozilima do odgovarajućih postrojenja za tretman i konačno odlaganje otpada.

Upravljanje otpadom u Domu zdravlja Zvezdara – Sa implementacijom upravljanja infektivnim otpadom kao jednom vrstom medicinskog otpada, u Domu zdravlja

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

Zvezdara se otpočelo u junu 2009. godine, a od februara 2011. godine u cilju podizanja nivoa upravljanja medicinskim otpadom koji nastaje u ustanovi, intenzivnije se preduzima niz aktivnosti: kontinuirani interni nadzor nad razvrstavanjem, sakupljanjem, obeležavanjem, skladištenjem i transportom medicinskog otpada; obuka menadžera za medicinski otpad koja je inače predviđena Nacionalnim vodičem dobre prakse sa edukacijom vozača za transport medicinskog otpada; edukacija zaposlenih u vezi sa bezbednim i pravilnim postupanjem sa medicinskim odnosno infektivnim otpadom i drugi poslovi. Dakle, tim za upravljanje medicinskim otpadom čine: direktor, glavna sestra, odgovorno lice za upravljanje medicinskim otpadom - menadžer za medicinski otpad i vozači infektivnog otpada.

XI Procedure za borbu protiv korupcije

Borba protiv korupcije u zdravstvenim ustanovama je jedna od veoma bitnih aktivnosti Doma zdravlja Zvezdara. Ustanova je u postupku usvajanja unutrašnjeg akta kojim će zabraniti svaki vid ponašanja zaposlenih koji sadrži elemente korupcije.

Dom zdravlja Zvezdara smatra da borba protiv korupcije može biti efikasnija ukoliko svaka ustanova poseduje procedure koje regulišu rad službi. U skladu sa ovim stavom Dom zdravlja nastoji da usvoji Plan integriteta. Takođe, poštujući strateški plan zaposleni aktivno daju svoj doprinos u kreiranju novih unutrašnjih procedura koje prate razvoj ustanove.

XII Usluge koje su neprihvatljive

- Obećavanje i davanje besplatnih lekova pacijentima
- Promovisanje lekova i drugih medicinskih proizvoda od strane zaposlenih zdravstvenih radnika
- Davanje i primanje poklona između zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi i pacijenata. Ovakve aktivnosti su strogo zabranjene, smatraju se korupcijom i biće sankcionisane.

XIII Prava pacijenata

Dom zdravlja Zvezdara prati razvoj zaštite prava pacijenata i podržava sve aktivnosti koje su usmerene ka usavršavanju procedura.

Zaposleni u Domu zdravlja su upoznati sa Zakonom o pravima pacijenata, ali i sa drugim zakonima koji definišu osnovna načela zdravstvene zaštite i zdravstvenog osiguranja.

U skladu propisima zaposleni su dužni da pacijenta potpuno informišu o njegovim pravima.

Svaki pacijent ima pravo na dostupnu zdravstvenu zaštitu u skladu sa zdravstvenim stanjem. U postupku ostvarivanja zdravstvene zaštite svaki pacijent ima pravo na jednak pristup zdravstvenoj službi – bez diskriminacije u odnosu na finansijske mogućnosti, mesto stanovanja, vrstu oboljenja ili vreme pristupa zdravstvenoj službi.

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

Prava pacijenata su bliže definisana Zakonom o pravima pacijenata, Zakonom o zdravstvenoj zaštiti i Zakonom o zdravstvenom osiguranju, kao i relevantnim podzakonskim aktima.

Zaštita pacijenata od neželjenih događaja – Neželjeni događaj koji se odnosi na lečenje pacijenata ili pružanje zdravstvene usluge odmah se prijavljuje glavnoj sestri, dežurnom lekaru ili načelniku. U Domu zdravlja postoji i poseban protokol u koji se upisuju svi neželjeni događaji. Svaki neželjeni događaj se razmatra i predlažu se mere za otklanjanje uzroka.

Mehanizmi zaštite prava pacijenata - Pacijent koji je **nezadovoljan uslugom** u zdravstvenoj ustanovi ili koji smatra da mu je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu, kao i da mu je postupkom zdravstvenog radnika uskraćeno neko od prava iz oblasti zdravstvene zaštite **ima pravo da podnese prigovor**.

Pravo na prigovor je jedno od prava pacijenata predviđeno Zakonom o pravima pacijenata. Ovo pravo pruža pacijentu mogućnost da na nivou zdravstvene ustanove izrazi svoje nezadovoljstvo ili nekorektno ponašanje zdravstvenog radnika, te da uz pomoć Zaštitnika osiguranih lica i Savetnika za zaštitu prava pacijenata reši problem i ostvari svoje pravo iz oblasti zdravstvene zaštite i zdravstvenog osiguranja. Samo pacijent koji je upoznat sa svojim pravima može aktivno da učestvuje u svom lečenju, da sačuva samopoštovanje, optimizam i veru u ozdravljenje. Pacijenti koji smatraju da je povređeno ili ugroženo njihovo zakonom zagarantovano pravo mogu se obratiti pisanim pitem ili usmeno na zapisnik Savetniku za zaštitu prava pacijenata.

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

Prigovor se podnosi:

1. Savetniku za zaštitu prava pacijenata:

- **adresa:** Tiršova 1, 11000 Beograd
- **broj telefona:** (011)360-56-34
- **e-mail:** savetnik.pacijenata@beograd.gov.rs
- **prijem stranaka:** Radnim danima od 07:30 do 15:30 časova

Kancelarija za zaštitu prava pacijenata obavlja poslove koji se odnose na:

- Organizovani pristup zaštite prava pacijenata, pružanje podrške u unapređenju i ostvarivanju zaštite prava pacijenata, organizovanje i koordinaciju rada Savetnika pacijenata na teritoriji grada Beograda i Saveta za zdravlje;
- Ostvarivanje saradnje sa zdravstvenim ustanovama, drugim oblicima zdravstvene službe – privatnom praksom, organizacionim jedinicama visokoškolskih ustanova zdravstvene struke koje obavljaju zdravstvenu delatnost i drugim pravnim licima koji obavljaju određene poslove iz zdravstvene delatnosti, Ministarstvom zdravlja, Republičkim fondom za zdravstveno osiguranje, organima grada, gradskim opštinama, udruženjima pacijenata i drugim organima i organizacijama, kao i druge poslove u oblasti zaštite prava pacijenata na teritoriji grada Beograda.
- Kancelarija za zaštitu prava pacijenata vrši stručne, operativne i administrativno-tehničke poslove za potrebe Saveta za zdravlje.

2. Zaštitniku prava osiguranih lica:

- **adresa:** Olge Jovanović 11 (prizemlje Doma zdravlja)
- **broj telefona:** (011) 304-15-73

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

- **radno vreme:** Radnim danima od 07:30 do 15:30

Zaštita prava osiguranih lica je uređena Pravilnikom o načinu i postupku zaštite prava osiguranih lica Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje. Zaštitu vrši Zaštitnik prava osiguranih lica i njegove nadležnosti se odnose na: pružanje informacija osiguranim licima u vezi sa pravima iz zdravstvenog osiguranja, obezbeđivanje stručne pomoći osiguranom licu u ostvarivanju tih prava, obaveštavanje nadležne organizacione jedinice Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje o nepravilnostima u vezi sa izvršavanjem ugovorenih obaveza davaoca zdravstvenih usluga, vođenje evidencije o povredama prava iz oblasti zdravstvenog osiguranja itd. Zaštitnik prava osiguranih lica se nalazi u svakoj zdravstvenoj ustanovi. Njegova kancelariju u Domu zdravlja Zvezdara se nalazi u prizemlju.

XIV Odgovornost pacijenata

Prema Zakonu o pravima pacijenata, pacijent nema samo prava, već ima i odgovornosti:

- za lično zdravlje
 - aktivno učestvuje pri zaštiti, očuvanju i unapređenju svog zdravlja
 - u potpunosti informiše nadležnog zdravstvenog radnika o istinitim podacima o svom zdravstvenom stanju
 - pridržava se uputstava i preuzima mere propisane terapije od strane nadležnog zdravstvenog radnika
- prema drugim korisnicima zdravstvenih usluga

GRAĐANSKA POVELJA DOMA ZDRAVLJA ZVEZDARA

- Pacijent je dužan da poštuje prava drugih pacijenata
- Prema drugim zdravstvenim radnicima/saradnicima
 - Pacijent je dužan da se prema zdravstvenom radniku odnosi sa poštovanjem i uvažavanjem.
 - Zabranjeno je ometanje zdravnika pri pružanju zdravstvene zaštite
 - Pacijent je dužan da informiše zdravstvenu ustanovu o promeni adrese ili telefonskog broja

Pacijenti su dužni da poštuju kućni red Doma zdravlja. Strogo su zabranjena ponašanja kojima se narušavaju red, mir i tišina u prostorijama Doma zdravlja. Pacijent je odgovoran za poštovanje preporučenog stila života, terapijskog protokola i protokola daljeg praćenja, dijagnostifikovanja i svih ostalih procedura lečenja.

Zdravstvena knjižica treba da bude overena i važi samo uz ličnu kartu.