



BEŽANIJSKA KOSA

GRAĐANSKA POVELJA

Kliničko-bolničkog centra Bežanijska kosa

Stavovi izneti u ovoj povelji predstavljaju stavove Kliničko-bolničkog centra Bežanijska kosa 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.....	9
VIII Zakazivanje.....	13
IX Posete pacijentima	17
X Usluge koje pruža zdravstvena ustanova i struktura odeljenja	19
XII Usluge koje su neprihvatljive	27
XIII Procedure za borbu protiv korupcije.....	28
XIV Prava pacijenata.....	34
XV Odgovornost pacijenata	34

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.

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

Kliničko-bolnički centar „Bežanijska kosa“ je savremeno organizovana, dijagnostičko-terapijski efikasna zdravstvena institucija, koja pruža kvalitetnu zdravstvenu zaštitu na nivou najboljih evropskih standard. Obavlja visokospecijalizovanu specijalističko-konsultativnu polikliničku i stacionarnu zdravstvenu delatnost na tercijalnom nivou, a za stanovništvo grada Beograda i zdravstvenu delatnost na sekundarnom nivou, iz više grana medicine. Nosilac razvojnih programa u medicini i zdravstvenoj zaštiti i implementacije novih dijagnostičkih i terapijskih postupaka. KBC „Bežanijska kosa“ je i baza visokokvalitetne medicinske edukacije.

IV Lokacija ustanove

Kliničko-bolnički centar „Bežanijska kosa“- nalazi se u blizini autoputa Beograd-Zagreb. Udaljen je osam kilometara od centra grada.

Do bolnice saobraćaju dve autobuske linije sa brojem 76 i 77.

Autobusi sa brojem 76 saobraćaju na svakih 35 minuta. Poslednje, odnosno početne stanice nalaze se na Novom Beogradu (kod bloka 70A) i kod kliničko-bolničkog centra „Bežanijska kosa“.

Autobusi sa brojem 77 saobraćaju na svakih deset minuta. Poslednje, odnosno početne stanice nalaze se na opštini Zvezdara (Čingrijina ulica) i kod kliničko-bolničkog centra „Bežanijska kosa“.

Autobuske stanice se nalaze odmah ispred ulaza u bolnički kompleks.

V Kontakt

Republika Srbija – Grad Beograd

Kliničko-bolnički centar „Bežanijska kosa“

Bežanijska kosa bb, 11080 Beograd

Tel: (011) 301-07-77

Fax: (011) 260-65-20

e-mail: bkosa@bkosa.edu.rs

website: www.bkosa.edu.rs

VI Osnovni standardi usluga

Kliničko-bolnički centar obavlja visokospecijalizovanu specijalističko-konsultativnu polikliničku i stacionarnu zdravstvenu delatnost na tercijalnom nivou, a za stanovništvo grada Beograda i zdravstvenu delatnost na sekundarnom nivou, iz više grana medicine.

Kliničko-bolnički centar obavlja i obrazovnu i naučno-istraživačku delatnost u skladu sa zakonom.

U okviru zdravstvene delatnosti Kliničko-bolnički centar naročito:

1. Prati i proučava zdravstveno stanje stanovništva i zdravstvenu kulturu i higijenske prilike i predlaže mere za njihovo saniranje.
2. Sprovodi mere za zdravstveno vaspitanje na formiranju ponašanja koje vodi unapređenju i očuvanju zdravlja.
3. Istražuje i otkriva uzroke i pojave širenja obolenja i povreda kao i način i mere njihovog sprečavanja, suzbijanja, ranog otkrivanja, efikasnog i kvalitetnog lečenja, rehabilitacije i sprečavanja invalidnosti.
4. Utvrđuje, prati i sprovodi stručno i naučno utvrđene metode dijagnostike, lečenja i rehabilitacije, a naročito utvrđene stručno metodološke i doktrinarne kriterijume (protokola).
5. Učestvuje u utvrđivanju stručno medicinskih i doktrinarnih stavova, pruža stručno metodološku pomoć u njihovom sprovođenju.
6. Sprovodi programe zdravstvene zaštite.

7. Utvrđuje i sprovodi mere u elementarnim nepogodama i drugim vanrednim stanjima.
8. Sprovodi mere radi sprečavanja neželjenih komplikacija, posledica pri pružanju zdravstvene zaštite, kao i mere opšte sigurnosti za vreme boravka građana u zdravstvenoj ustanovi i obezbeđuje stalnu kontrolu sprovođenja ovih mera.
9. Organizuje i sprovodi mere stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvenih usluga i unutrašnje provere stručnog rada.
10. Organizuje i sprovodi stručno usavršavanje zdravstvenih radnika, zdravstvenih saradnika i ostalih radnika.
11. Vršiti školovanje učenika medicinskih škola, sprovodi nastavu studenata Medicinskog fakulteta, stručno usavršavanje, specijalizaciju zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika.
12. Obavlja i drugu delatnost u skladu sa zakonom.

U obavljanju zdravstvene delatnosti kliničko-bolnički centar pruža preventivne, dijagnostičke, terapijske i rehabilitacione zdravstvene usluge iz sledećih oblasti zdravstvene delatnosti, odnosno specijalnosti i odgovarajućih užih specijalnosti i to iz:

1. Interne medicine
2. Opšte hirurgije
3. Grudne hirurgije
4. Ortopedije,
5. Plastične i rekonstruktivne hirurgije

6. Urologije
7. Anesteziologije sa reanimatologijom
8. Onkologije
9. Radiologije
10. Fizikalne medicine i rehabilitacije
11. Patologije
12. Transfuziologije
13. Laboratorijske dijagnostike
14. Socijalne medicine sa zdravstvenom informatikom
15. Farmaceutске delatnosti preko bolničke apoteke

Kliničko-bolnički centar obavlja specijalističko-konsultativnu delatnost iz oblasti:

1. otorinolaringologije
2. dermatovenerologije
3. oftalmologije
4. neuropsihijatrije

VII Opšte informacije

Bolnički kompleks se sastoji od sledećih organizacionih jedinica:

1. Klinika za internu medicinu
2. Klinika za hirurgiju
3. Klinika za onkologiju
4. Zajedničke medicinske službe
5. Služba za pravne, ekonomsko-finansijske, tehničke i druge slične poslove.

Svi zaposleni su u obavezi da nose propisane uniforme. Svaki lekar mora i da ima svoj identifikacioni broj.

Zaposleni su dužni da se savesno i odgovorno odnose prema radu i da sve poslove za koje su zaduženi izvršavaju u skladu sa pravilima struke. U obavljanju svojih poslova zaposleni treba da stvore prijatan poslovni ambijent u međusobnoj kolegijalnoj saradnji, kao i saradnji sa pacijentima i poslovnim partnerima. Osim toga, dužni su da se sa najvećim stepenom profesionalnog uvažavanja odnose prema pacijentima i poslovnim partnerima.

Kapacitet zdravstvene ustanove

Red. broj	Odeljenje/Služba	Specijalisti /subspecijalisti	Doktori medicine-klinički lekari	Farmaceuti	Više med. sestre-tehničari	Srednje medicinske sestre-tehničari	Bolničari
1.	Uprava	6	-	-	1	-	-
2.	Klinika za internu medicinu	1	-	-	1	-	-
3.	Odeljenje pulmologije	5	1	-	5	24	-
4.	Odeljenje alergologije i imunologije	6	-	-	1	12	-
5.	Odeljenje kardiologije	18	3	-	12	52	-
6.	Odeljenje gastroenterologije i hepatologije	9	2	-	5	17	-
7.	Odeljenje endokrinologije	4	-	-	2	8	-
8.	Odeljenje hematologije	5	-	-	1	14	-
9.	Odeljenje za prijem, zbrinjavanje i spec. konsult. preglede na Klinici za internu medicinu	17	1	-	4	26	-
10.	Klinika za hirurgiju	1	-	-	1	-	-

GRADANSKA POVELJA KLINIČKO-BOLNIČKOG CENTRA BEŽANIJSKA KOSA

11.	Odeljenje opšte i abdominalne hirurgije	12	3	-	5	23	-
12.	Odeljenje ortopedije i ortopedske traumatologije	6	2	-	1	14	-
13.	Odeljenje urologije	7	2	-	4	10	-
14.	Odeljenje hirurškog intenzivnog lečenja (JIL nivoa II)	2	-	-	3	10	-
15.	Služba operacionog bloka sa sterilizacijom	1	-	-	4	29	-
16.	Odeljenje za prijem, zbrinjavanje i spec. konsult. preglede na Klinici za hirurgiju	2	-	-	3	25	-
17.	Klinika za onkologiju	1	-	-	1	-	-
18.	Odeljenje medikalne onkologije	3	1	-	1	7	-
19.	Odeljenje onkološke hirurgije	5	-	-	1	9	1
20.	Odeljenje grudne hirurgije	3	-	-	2	10	-
21.	Odeljenje za prijem i spec. konsult. preglede na Klinici za onkologiju	3	-	-	-	6	-
22.	Služba anesteziologije i intenzivnog lečenja	12	3	-	3	26	1

GRADANSKA POVELJA KLINIČKO-BOLNIČKOG CENTRA BEŽANIJSKA KOSA

23.	Služba dijagnostičkog imidžing centra	15	2	-	23	10	-
24.	Služba laboratorijske dijagnostike	2	1	3	5	21	-
25.	Služba patološke dijagnostike	2	-	-	3	2	-
26.	Služba transfuziologije	1	1	-	1	7	-
27.	Odeljenje fizikalne medicine i rehabilitacije	4	-	-	8	3	-
28.	Služba za farmaceutsku zdravstvenu delatnost	-	-	2	-	4	-
29.	Služba za naučno-istraživačku i obrazovnu delatnost	-	-	-	2	-	-
30.	Služba za organizaciju, planiranje, evaluaciju medicinsku informatiku	1	-	-	-	5	-
31.	Dnevna bolnica KB Centra	2	-	-	1	1	-
32.	Odeljenje posebnih medicinskih programa	4	-	-	-	-	-
33.	Odsek ishrane	-	-	-	1	-	-
	UKUPNO:	160	22	5	105	375	2

Broj bolesničkih soba: 88

Bolnica poseduje sledeću opremu:

- jedna magnetna rezonanca
- jedan skener
- jedan angiograf
- dva mamografa
- četiri rtg aparata
- sedam ultrazvuk aparata
- četiri bronhoskopa
- tri gastroskopa
- šest kolonoskopa
- jedan laparaskopski stub
- šest defebriatora
- dva stuba za citoskopiju
- jedan stub za rektoskopiju

VIII Zakazivanje

Vreme zakazivanja specijalističkih pregleda je radnim danima od 07 do 19 časova na šalterima specijalističkih ambulanti ili telefonom 301-07-77 - centrala

Ambulante kardiologije, pulmologije, oftalmologije i dermatologije

Direktan telefon: (011) 209-56-41 i 209-56-43

Preko centrale: (011) 301-07-77 lokali 230 i 231

Ambulanta endokrinologije

Direktan telefon: (011) 209-56-02

Preko centrale: (011) 301-07-77 lokal 208

Ambulanta urologije

Direktan telefon: (011) 209-56-19

Preko centrale: (011) 301-07-77 lokal 260

Ambulante gastroenterologije i reumatologije

Direktan telefon: (011) 209-56-00

Preko centrale: (011) 301-07-77 lokal 218

Ambulanta hematologije

Direktan telefon: (011) 2095 609

Preko centrale: (011) 3010 777 lokal 214

Ambulanta alergologije

Direktan telefon: (011) 209-56-22

Preko centrale: (011) 301-07-77 lokal 207

Ambulanta hirurgije i hirurško-onkološke poliklinike

Direktan telefon: (011) 209-56-01

Preko centrale: (011) 301-07-77 lokal 220

Melanoma centar

Direktan telefon: (011) 209-56-01

Dijagnostički imidžing centar

Direktan telefon: (011) 301-07-52

Preko centrale: (011) 301-07-77 lokal 300

Zdravstvene usluge u ustanovi pružaju se pacijentima u vremenu od 00 do 24 časa svakog dana u sedmici.

Prijem pacijenata se vrši:

1. od 07 do 14 časova
2. hitni slučajevi se primaju neprekidno

Prijem pacijenata

Pacijent koji je primeljen na bolničko lečenje, po pravilu se upućuje na sanitarnu obradu (kupanje, presvlačenje i drugo). Svoje odelo i rublje pacijent predaje radniku garderobe, a ostale lične stvari može poslati kući preko svog pratioca. Primopredaja stvari vrši se u garderobi putem reversa. Revers obavezno sadrži matični broj istorije bolesti. Revers se izdaje u dva primerka od kojih jedan ostaje u garderobi, dok drugi dobija pacijent. Revers potpisuje pacijent i radnik garderobe koji je izvršio prijem stvari. Ako revers ne može da potpiše sam pacijent, može ga potpisati njegov pratilac. Ako pacijent nema pratioca onda revers umesto njega, potpisuju najmaje dva radnika ustanove.

Prilikom predaje stvari, pacijent je dužan da prijavi garderobi sve stvari od vrednosti kao što su zlatni nakit, novac, časovnik i drugo. Radnik u garderobi dužan je da skrene pažnju pacijentu da sve dragocenosti, novac i druge stvari od vrednosti preda pratiocu. Ukoliko pacijent ne postupi prema uputstvu, zdravstvena ustanova ne snosi nikakvu materijalnu odgovornost.

Ako pacijent nema pratioca ili nije pri svesti, a poseduje dragocenosti ili novac, primljene stvari od vrednosti se pakuju, obeležavaju po broju i vrsti na posebnom reversu, koji se izrađuje u tri primerka. Revers potpisuju odeljenska sestra, garderober i radnik obezbeđenja (kada mu se izvrši predaju dragocenosti ili novca).

Preporučujemo da za prijem u bolnicu donesete sledeće stvari:

1. pidžamu/spavaćicu sa presvlakom, rublje;
2. higijenski pribor, peškir;
3. papuče;
4. brojeve telefona bliskih rođaka;
5. maramice (vlažne, papirnate);
6. telefonsku karticu za Halo govornicu;
7. novine, knjige, ukrštene reči;
8. sve lekove koje ste pili kod kuće.

Liste čekanja

Lista zakazivanja se formira na osnovu datuma zakazivanja i mišljenja konzilijuma o stepenu hitnosti. Lista čekanja se ažurira svakog meseca i objavljena je na sajtu Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje.

IX Posete pacijentima

Posete u bolnicama imaju veliki doprinos u lečenju i davanju podrške pacijenatima. Porodica i prijatelji imaju ogromnu ulogu u procesu zbrinjavanja pacijenata koji borave u bolnici.

Posete pacijentima dozvoljene u skladu sa odlukom zdravstvene ustanove. Pravo je pacijenta da zabrani posete određenom licu ili licima. Uz posebno odobrenje rukovodioca organizacione jedinice, pacijentu se može odobriti i poseta sveštenog lica radi obavljanja verskog obreda.

Vreme poseta je od 15 do 16 časova radnim danima. Vikendom i praznicima vreme poseta je od 14 do 16 časova. Deci do 7 godina su zabranjene posete u bolnici. Pacijentima koji boluju od određenih zaraznih bolesti, nadležni doktor medicine može zabraniti posete.

U odeljenju intenzivne nege strogo su zabranjene posete.

Posete se mogu zabraniti ili ograničiti ukoliko je to u interesu zaštite zdravlja pacijenta. Zabrana ili ograničenje mogu biti u pogledu vremena i broja posetilaca. Maksimalan broj posetilaca je tri.

Posete pacijentima koji se nalaze pod sudskom istragom, dozvoljene su uz posebno odobrenje nadležnog suda.

Za vreme epiemije zaraznih bolesti, posete pacijentima se zabranjuju u svim ili na pojedinim delovima zdravstvene ustanove. Ta zabrana posete pacijentima objavljuje se u medijima i ističe se na ulaznim vratima zdravstvene ustanove.

Posetiocima je strogo zabranjeno donošenje alkohola i opojnih sredstava pacijentima. Posetioci su dužni da paze na čistoću, red i mir dok se nalaze u zdravstvenoj ustanovi i da poštuju kućni red ustanove.

Posetiocima je naročito zabranjeno:

1. pušenje u bolesničkim sobama
2. bacanje otpadaka, hartije, kutija i sl. po sobama, hodnicima i krugu zdravstvene ustanove
3. parkiranje vozila u krugu zdravstvene ustanove, upotreba zvučnih signala
4. uzimanje alkohola ili droge, kao i unošenje vatrenog oružja
5. sedenje po krevetima
6. izazivanje vike, svađe i nereda

O redu za vreme posete staraju se medicinske sestre-tehničari odeljenja.

Po isteku vremena utvrđenog za posete, odeljenjske medicinske sestre-tehničari obavestavaju posetioce da je vreme posete isteklo i da su dužni da napuste zdravstvenu ustanovu.

Obaveštenje o stanju zdravlja pacijenata

Obaveštenje o stanju zdravlja pacijenta drugim licima se može dati isključivo uz prethodnu pismenu saglasnost pacijenta. Saglasnost pacijenta je sastavni deo istorije bolesti.

Ako je pacijent, odnosno zakonski zastupnik, pismenom izjavom ili ovlašćenjem overenim kod nadležnog organa, a koje se čuva u medicinskoj dokumentaciji, dao

pristanak na saopštavanje podataka o zdravstvenom stanju, nadležni zdravstveni radnik može saopštiti podatke o zdravstvenom stanju pacijenta.

Obaveštenje se daje porodici ili najbližoj rodbini osiguranika svakog dana u vremenu od 12 do 13 časova usmeno ili putem telefona. Obaveštenje daje nadležni doktor medicine, odnosno dežurni lekar.

X Usluge koje pruža zdravstvena ustanova i struktura odeljenja

1. Klinika za internu medicinu

Klinika za internu medicinu obavlja poslove zdravstvene, nastavne i naučno-istraživačke delatnosti iz oblasti interne medicine. U okviru klinike obavlja se zbrinjavanje urgentnih stanja, dijagnostika i lečenje hospitalizovanih bolesnika iz oblasti interne medicine, ambulantno-poliklinički rad iz oblasti interne medicine i njenih subspecijalističkih disciplina, kao i konsultativna delatnost iz interne medicine iz sledećih subspecijalističkih disciplina: alergologije i kliničke imunologije, kardiologije, gastroenterologije, hematologije, endokrinologije i pulmologije.

Organizaciona struktura Klinike za internu medicinu je sledeća:

Odeljenje pulmologije - Bavi se dijagnostikom i lečenjem bolesti pluća i disajnih puteva. U okviru odeljenja postoji stacionarni deo, intenzivna respiratorna jedinica, bronhološka služba i kabinet za funkcionalnu dijagnostiku. U stacionarnom delu i

intenzivnoj respiratornoj jedinici se godišnje ispituje i leči oko 900 pacijenata. U kabinetu za funkcionalnu dijagnostiku godišnje se obavi oko 12.000 ispitivanja plućne funkcije i 1.000 bronhoprovokacijskih i bronhodilatacijskih testova stacionarnim i ambulantnim pacijentima. Savremeno je opremljena bronhološka služba u kojoj se godišnje uradi 1.200 endoskopskih pregleda, od kojih značajan broj pod kontrolom rendgenoskopije. Invazivna dijagnostika bolesti pleure - torakocenteza i biopsija pleure, kao i perkutana iglena biopsija perifernih plućnih senki, stalno se radi. Ističemo mogućnost skrininga i rane dijagnostike karcinoma pluća, koja je moguća zahvaljujući savremenoj i jedinstvenoj bronhoskopskoj opremi tipa SAFE, a koju od civilnih ustanova poseduje jedino kliničko-bolnički centar "Bežanijska kosa". Bronhološka služba ove kuće druga je po veličini endoskopska dijagnostička jedinica u zemlji koja obavlja dijagnostiku i za mnoge druge centre. U sastavu pulmološkog odeljenja je i intenzivna respiratorna jedinica koja je kompletno renovirana i opremljena.

Odeljenje alergologije i imunologije - Bavi se dijagnostikom i lečenjem hroničnih i akutnih alergijskih stanja poput urtikarije i angioedema, vaskulitisa i slično, kao i svih tipova alergijskih reakcija bilo kog porekla, uključujući i najteže oblike anafilakse (anafilaktički šok), akutna pogoršanja bronhijalne astme, kao i astmatični status); različite sistemske autoimune bolesti, kao i reumatoidni artritis, sistemski eritemski lupus, dermato-polimiozitis, progresivna sistemska skleroza, antifosfolipidni sindrom, sarkoidoza, različiti sistemski vaskuliti i granulomske bolesti. Primenjuje tzv. "oral swallow" na alergen specifičnoj imunoterapiji i primenjuje imunoterapiju. Ispituju se svi tipovi kožnih, disajnih i ostalih alergija, a rade se "in vivo" testovi na sve vrste lekova, hrane, aditiva hrane i lekova, jodni kontrasti (radi sprečavanja neželjenih reakcija kod njihove primene). Bavi se pripremom bezbednih kontrastnih snimanja kod pacijenata koji pate od alergijskih/imunoloških poremećaja za primenu kontrasta ili u vezi opšte anestezije. Ispituje se i etiologija nejasnih febrilnih stanja, u vezi raznih fizičkih urtikarija i procenjuje etiologija njihovog nastanka.

Odeljenje kardiologije - S obzirom da kardiovaskularna oboljenja predstavljaju najčešći uzrok smrtnosti u našoj zemlji, po učestalosti se nalazimo na vrhu evropske lestvice. Zbog toga kardiologija predstavlja jedan od fokusa razvoja naše ustanove. Imamo najsavremenije opremljenu koronarnu jedinicu sa sistemom za neprekidno praćenje bolesnika. U teškim stanjima smo u mogućnosti da plasiramo privremene pejsmejkere i uradimo urgentne koronarografije. Dijagnostikujemo i lečimo najteža kardiološka oboljenja i stanja, ambulantno i ranu dijagnostiku koronarne bolesti, testove opterećenja sa procenom utroška kiseonika tokom opterećenja, najsavremeniju holter opremu za 24-časovno praćenje srčanog rada, koji mogu da otkriju poremećaje srčanog ritma opasne po život i mogu da procene rizik nastanka istih. Posedujemo najsavremenije aparate za ultrazvučnu dijagnostiku bolesti srca i krvnih sudova srca. Ugrađujemo i stalne pejsmejkere, a bolnica poseduje i savremenu salu za kateterizaciju gde se rade koronarografije i gde invazivnom dijagnostikom može da se proceni stanje srca i srčanih zalistaka. U kardiološkim ambulantama uspešno se leči godišnje preko deset hiljada bolesnika godišnje.

Odeljenje gastroenterologije i hepatologije - Bavi se dijagnostikom i lečenjem bolesti digestivnog sistema, želuca, jednjaka, creva, jetre i pankreasa. Godišnje se uradi preko 5.000 endoskopskih pregleda, a obavlja se i veliki broj različitih metoda i intervencija, kao što su: endoskopska ultrasonografija sa biopsijama promena u zidu digestivne cevi i drugim organima, ultrasonografski pregledi abdomena, doppler portnog sistema, endoskopska retrogradna holangiopankreatografija sa odstranjivanjem kamena u žučnim kanalima, ezofagogastroduodenoskopije, kolonoskopije, polipektomije, sklerozacije krvavećih lezija digestivne cevi, slepe i ciljane biopsije pankreasa, cističnih i drugih promena u trbuhu, abdominalne punkcije, pH-metrija i manometrija, analiza telesnog sastava metodom bioelektrične impedance i dr. Posle Kliničkog centra Srbije ovo je najveća endoskopska dijagnostička jedinica u zemlji.

Odeljenje endokrinologije - Bavi se savremenim lečenjem bolesnika obolelih od dijabetesa koja predstavlja jednu od najčešćih bolesti današnjice, poremećaja metabolizma, pre svega lipidnog statusa, oboljenja štitaste žlezde, nadbubrežnih žlezdi i različitih drugih bolesti iz oblasti endokrinologije. Ovo odeljenje poseduje opremu za kontinuirano vensko davanje insulinske terapije - infuzionim pumpama, savremenim monitoringom za praćenje vitalnih parametara (EKG, krvnog pritiska i oksigenacije bolesnika) i zbrinjavanjem, praćenjem i lečenjem najtežih problema iz oblasti urgentne endokrinologije. U okviru dnevne bolnice se sprovode najznačajniji endokrinološki testovi i primenjuje terapija za lečenje komplikacija dijabetesa. Vršse se i kompletna dijagnostika i lečenje bolesti štitaste žlezde.

Odeljenje hematologije - Bavi se dijagnostikom i lečenjem najsloženijih hematoloških oboljenja uključujući maligne neoplazme: leukemije, limfome i drugim vrstama dijagnostike i lečenja. Raspolaze savremenom komorom za rastvaranje citostatika i primenu hemioterapije, moderne optičke mikroskope, posebni prostor za dijagnostičke i terapijske intervencije. Hematološka laboratorija raspolaze savremenim automatskim brojačem krvnih elemenata i automatskim koagulometrom koji omogućava dijagnostiku skoro svih urođenih ili stečenih poremećaja hemostaze.

Odeljenje za prijem, zbrinjavanje urgentnih stanja i specijalističko-konsultativne preglede - Odsek za prijem na stacionarno lečenje i zbrinjavanje urgentnih stanja se sastoji od: hitne internističke ambulante sa reanimacijom; jedinice za observaciju (ambulanta) i jedinice za bol u grudima (ambulanta). Odsek za specijalističko-konsultativne preglede se sastoji od 13 ambulanti (kardiološke, kardiološke za kontrolu PM, pulmološke, endokrinološke, alergološko-imunološke, gastroenterološke, hematološke, reumatološke, oftalmološke, dermatovenerološke psihijatrijske, neurološke) i kabineta za neurofiziologiju.

2. Klinika za hirurgiju

Klinika za hirurgiju obavlja poslove zdravstvene, nastavne i naučno-istraživačke delatnosti iz oblasti hirurgije. Bavi se dijagnostikom i lečenjem različitih oboljenja i stanja i rešavanjem hirurških problema koja ne spadaju u specijalizovane hirurške oblasti. Zdravstvena delatnost se obavlja preko stacionarnih odeljenja i specijalističko-konsultativnih ambulanti. Naučno-istraživačka delatnost obavlja se po programima tema iz oblasti kliničke hirurgije.

Organizaciona struktura Klinike za hirurgiju je sledeća:

Odeljenje opšte i abdominalne hirurgije se sastoji od pet odseka (ezofagogastrična hirurgija, hepatobiliopankreatična hirurgija, kolorektalna hirurgija, vaskularna hirurgija i poluintezivna nega).

Odeljenje ortopedije i ortopedske traumatologije se bavi se dijagnostikom i lečenjem povreda koštano-zglobnog sistema i oboljenja, posebno degenerativnih što uključuje i zbrinjavanje urgentnih stanja u ovoj oblasti. Godišnje se obavi preko 25.000 ambulantnih pregleda. Ortopedska hirurgija raspolaže posebnom operacionom salom u kojoj je moguće izvesti i najsloženije koštano-zglobne operacije. Takođe, poseduje artroskop novije generacije na kome se obavljaju intervencije. Izvode se razne vrste resekcionih, mobilizacionih, dinamičkih, amputacionih, korektivnih, stabilizacionih, rekonstruktivnih i aloartroplastičnih operacija, a zapaženi su rezultati u oblasti aloartroplastike kuka, kolena i uspešni počeci aloartroplastike ramena, kao i kompresiono-distrakcione osteosinteze metodom po Ilizarovu. Najčešće se javljaju povrede zglobova kuka. Shodno indikacijama, sa uspehom se preduzimaju i „salvage“ (procedure spasavanja) i aloplastične procedure. Veliko iskustvo je stečeno u lečenju traumatizovanih pacijenata, počev od politraume, otvorenih i zatvorenih preloma svih tipova, luksacija i luksacionih preloma zglobova do različitih mekotkivnih povreda.

Odeljenje urologije se bavi dijagnostikom i lečenjem oboljenja bubrega i urotakta. Takođe, u okviru ovog odeljenja se rade složene dijagnostičke procedure: endoskopska dijagnostika, ehotomografski pregledi urotakta i radiološke dijagnostičke procedure koje se obavljaju u Imidžing centru, a na osnovu uroloških indikacija uključujući i CT bubrega, mokraćne bešike i prostate, MRI dijagnostiku, IVU, zatim aortorenovazografiju i embolizaciju. Invazivne dijagnostičke procedure: biopsija prostate, biopsija mokraćne bešike, biopsija testisa i druge slične dijagnostike. Na odeljenju urologije obavljaju se i brojne hiruške intervencije mokraćnih i genitalnih organa (operacije tumora bubrega i uretera; operacije kamena u bubregu i uretera; operacije tumora mokraćne bešike; transuretralna resekcija tumora prostate; radikalne cistektomije; operacije stres inkontinencije; operacije beningne hiperplazije prostate; TUR i evaporizacije prostate; transvezikalne prostatektomije; operacije karcinoma prostate kao što su: retropubična radikalna prostatektomija, perinealna radikalna prostatektomija; operacije tumora genitalnih organa). Prva perinealna radikalna prostatektomija u našoj zemlji je urađena na ovom odeljenju 2005. godine.

Odeljenje za prijem, zbrinjavanje urgentnih stanja i specijalističko-konsultativne preglede se sastoji od dva odseka: odsek za prijem na stacionarno lečenje i zbrinjavanje urgentnih stanja u okviru koga postoji četiri ambulante (reanimacija, hitna hirurška stanja, hitna ortopedsko-traumatološka stanja i hitna urološka stanja) i *odsek za hirurške specijalističko-konsultativne preglede* u okviru koga postoji sedam ambulanti (opšta hirurgija, kolo-proktološka hirurgija, hepatobiliopankreatična hirurgija, ezofagogastrična hirurgija, vaskularna hirurgija, ortopedsko-traumatološka i urološka) i dnevne bolnice za izvođenje malih hirurških intervencija.

3. *Klinika za onkologiju*

Klinika za onkologiju sprovodi aktivnosti na prevenciji, dijagnostikovanju, ranom otkrivanju i hirurškom lečenju bolesnika sa solidnim i hematološkim malignitetima. U okviru hirurškog lečenja obavlja se kurativna hirurgija, palijativna hirugija, hirurgija metastatske bolesti, hirurgija urgentnog stanja, rekonstruktivna i preventivna hirurgija.

U okviru Klinike za onkologiju obrazuju se organizacione jedinice i to:

Odeljenje medikalne onkologije se sastoji od dva odseka: dijagnostičko-terapijskih konzilijuma i odsek hemioterapije

Odeljenje onkološke hirurgije se sastoji od dva odseka: hirurgija tumora i plastična i rekonstruktivna hirurgija

Odeljenje grudne hirurgije se sastoji od dva odseka: grudna hirurgija i poluintezivna nega

Odeljenje za prijem i specijalističko-konsultativne preglede se sastoji od odseka za prijem i odseka za specijalističko-konsultativne preglede (ambulate: onkološke hirurgije, grudne hirurgije, ORL, maksilofacijalne hirurgije, za pripremu konzilijuma, prve i kontrolne onkološke preglede; melanoma centar - ambulanta za melanom i dnevna bolnica za izvođenje malih onkohirurških intervencija).

4. *Zajedničke medicinske službe*

Za pružanje zdravstvenih usluga za ambulantno i stacionarno lečenje pacijenata i za obavljanje zajedničkih medicinskih poslova organizuje se zajednička medicinska služba čija je koordinacija rada i delovanja u nadležnosti pomoćnika direktora za medicinu.

Služba anesteziologije i intenzivnog lečenja se sastoji od dva odeljenja (anesteziologija i intenzivno lečenje - JIL nivoa III - Centralna intenzivna jedinica ustanove) i kabineta za specijalističko konsultativne preglede i lečenje bola (anesteziološka ambulanta i ambulanta za lečenje bola).

Služba dijagnostičkog imidžing centra se sastoji od dva odeljenja (kompjuterizovana tomografiju (KT) / magnetna rezonanca (MR) i opšta RTG radiologija) i tri odseka (UZ dijagnostika, interventna radiologija -IR i dijagnostika bolesti dojke).

Služba laboratorijske dijagnostike se sastoji od tri odseka (biohemija i imunologija, hematologija i hemostaza, mikrobiologija i parazitologija).

Odeljenje fizikalne medicine i rehabilitacije se sastoji od dva odseka (rana rehabilitacija, fizikalna terapija i dijagnostika).

Služba za farmaceutsku zdravstvenu delatnost (bolnička apoteka) se sastoji od dva odseka (farmakoeconomija, farmakoterapija i izrada magistralnih preparata).

Služba za organizaciju, planiranje, evaluaciju i medicinsku informatiku se sastoji od četiri odseka (unapređenje kvaliteta i medicinsku statistiku, plan i analiza, medicinska informatika i medicinska arhiva - filmoteka).

Druge važne organizacione jedinice su: služba za naučno-istraživačku i obrazovnu delatnost; služba patološke anatomije; služba transfuziologije i odeljenje posebnih medicinskih programa - (apartmani, «Medik» program).

NEMEDICINSKI POSLOVI

Služba za pravne i ekonomsko-finansijske poslove

Odeljenje za ekonomsko finansijske poslove sadrži pet odseka (knjigovodstvo, finansijska operativa, obračun zarada, obračun usluga i fakturisanje i nabavka).

Odeljenje za pravne, kadrovske i opšte poslove se sastoji od tri odseka (pravni i kadrovski poslovi, bezbednost na radu i upravljanje medicinskim otpadom, javne nabavke).

Služba za tehničke i druge slične poslove

Služba za tehničke i druge slične poslove ima pet odseka (održavanje medicinske opreme, medicinskih postrojenja i gasova pod pritiskom; održavanje bolničkih objekata; transport; ishrana i vešeraj).

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 Procedure za borbu protiv korupcije

Plan integriteta

Kliničko-bolnički centar Bežanijska kosa je usvojio Plan integriteta.

Prema Planu integriteta prepoznati oblici korupcije su:

1. **Primanje i davanje mita** - Mera za sprečavanje primanja i davanja mita: Na nivou pružanja usluga u kliničko-bolničkom centru, neophodno je obezbediti transparentnost svih plaćanja i na vidnom mestu informisati pacijente o visini naknade koja se plaća, kao i za koje usluge. Liste čekanja, kao i termini zakazivanja različitih pregleda i dijagnostičkih postupaka, treba da budu dostupni na sajtu ustanove i redovno ažurirane
2. **Trgovina uticajem** - Prema Krivičnom zakoniku ovo delo se može izvršiti aktivno i pasivno. Aktivno podrazumeva da lice zahteva ili primi nagradu ili kakvu drugu korist za sebe ili drugog, neposredno ili preko trećeg lica, da korišćenjem svog službenog ili društvenog položaja ili stvarnog pretpostavljenog uticaja, posreduje da se izvrši ili ne izvrši neka službena radnja. Pasivno podrazumeva da lice koje drugom neposredno ili preko trećeg lica obeća, ponudi ili da nagradu ili kakvu drugu korist da korišćenjem svog službenog ili društvenog položaja ili stvarnog ili pretpostavljenog uticaja posreduje da se izvrši ili ne izvrši neka službena radnja
3. **Zloupotreba službenog položaja** - Mera za sprečavanje zloupotrebe službenog položaja: uvođenje obavezujućih protokola koji bi između ostalog definisali šta je lekarska greška i na taj način bi se lekari mogli braniti, a pacijenti dokazati krivicu lekara. To bi uticalo na porast kvaliteta zdravstvene nege. Zdravstveni radnik koji učestvuje u bilo kom obliku korupcije pored

krivične, krši etičke i norme svoje profesije. Etička načela u obavljanju profesionalnih dužnosti zdravstvenih radnika utvrđena su Kodeksima profesionalne etike. Omogućiti nesmetanu prijavu korupcije u KBC Bežanijska kosa (svi građani mogu korupciju prijaviti direktoru zdravstvene ustanove, policiji, tužilaštvu, zdravstvenoj inspekciji, Agenciji za borbu protiv korupcije i ombudsmanu). Takođe pacijenti u zdravstvenoj ustanovi mogu podneti prigovor zaštitniku prava pacijenata ukoliko smatraju da je povređeno ili ugroženo njihovo zakonom zagarantovano pravo

Planom integriteta indentifikovane su rizične oblasti specifične za sistem zdravstva:

1. **Javne nabavke** - neblagovremeno sprovođenje nabavke medicinskog materijala što dovodi do njegove nestašice i nemogućnosti za rad; nepostavljanje jasnih merljivih kriterijuma za ocenjivanju ponude; prilagođavanje tehničkih karakteristika - specifikacije određenom ponuđaču, osim opravdanih izuzetaka; nabavka većih količina od potrebnih.
Mera za sprečavanje korupcije u oblasti javnih nabavki: Potpuno poštovanje Zakona o javnim nabavkama; izvršiti planiranje nabavki racionalno, pojačati kontrolu sprovođenja javnih nabavki putem internih kontrolora.
2. **Nezakonito trošenje sredstava** – Mera za sprečavanje nezakonitog trošenja sredstava: trošenje opredeljenih sredstava vršiti u skladu sa finansijskim planom ustanove i u okviru realnih izvora finansiranja.
3. **Primanje poklona** – Mera za sprečavanje primanja poklona: onemogućiti primanje poklona i novca od strane pacijenata ili članova njihovih porodica. Onemogućiti primanje poklona i novca od strane farmaceutskih kuća. Institucionalizovati donatorski fond u ustanovi gde bi zainteresovani svoju "zahvalnost" iskazali javno u vidu donacija ustanovi.

4. **Sukob interesa** – Mere za sprečavanje sukoba interesa: direktor, zamenik direktora, član upravnog i nadzornog odbora ne smeju imati privatnu zdravstvenu ustanovu, kao i srodnici i supružnici.
5. **Vanstandardne usluge** - Vanstandardne usluge su zdravstvene usluge koje se ne obezbeđuju osiguranim licima u okviru obaveznog zdravstvenog osiguranja, a koje su kao takve definisane Zakonom o zdravstvenom osiguranju. Zdravstvene usluge koje nisu obuhvaćene zdravstvenim osiguranjem, naplaćuju se od građana, po cenama koje utvrdi upravni odbor zdravstvene ustanove.
Mera: precizno definisanje procedura za pružanje vanstandardnih usluga uz ispunjavanje za to zakonom propisanih uslova.
6. **Liste čekanja** - Liste čekanja formiraju se za pružanje određene vrste zdravstvenih usluga s obzirom na ograničene kapacitete.
Mera: listu čekanja formirati isključivo u skladu sa kliničkim kriterijumima; liste čekanja prikazati na svojim internet stranama, vršiti redovan nadzor nad poštovanjem liste čekanja i prijava promene u okviru liste čekanja vršiti isključivo prema medicinskim indikacijama.
7. **Odnos između farmaceutske industrije i lekara** - Zloupotreba komunikacije farmaceutske industrije i lekara ogleda se u promovisanju lekova od strane lekara u zamenu za neku korist. Tako lekari preporučuju preparate određenih farmaceutskih kuća, a za uzvrat dobijaju novac ili druge pogodnosti. Mera: omogućiti da lekari budu informisani o novim lekovima i medicinskim sredstvima preko ALIMS-a i preko farmaceutskih kuća u skladu sa važećim propisima i regulativom.
8. **Dopunski rad zdravstvenih radnika i saradnika** - Izmenama Zakona o zdravstvenoj zaštiti dozvoljen je dopunski rad zaposlenih van redovnog radnog vremena, i to kod istog ili drugog poslodavca (najviše do jedne trećine punog radnog vremena). Obavljanje dopunskog rada u istoj ustanovi u kojoj

se obavlja i redovan rad je u suprotnosti sa odredbama Zakona o radu. U istoj ustanovi, zaposleni može, pored redovnog rada obavljati samo prekovremeni rad. Mera: uspostaviti efikasan sistem kontrole obavljanja dopunskog rada. Odrediti komisije ili lica za obavljanje kontrole, sankcionisanje nepravilnosti, iniciranje eksterne kontrole. Onemogućiti usmeravanje pacijenata na pregled u svoju privatnu praksu. Na šalterima se ne smeju deliti flajeri koji upućuju pacijente da preglede i analize u privatnoj ustanovi, sprečiti obavljanje dopunskog rada u toku redovnog radnog vremena.

9. **Prijem u radni odnos** - Mera: Radni odnos zasnivati isključivo u skladu sa potrebama KBC Bežanijska kosa i u skladu sa Kadrovskim planom Ministarstva zdravlja. Obavezno je raspisivanje oglasa za prijem u radni odnos na neodređeno vreme. Uvesti jasne kriterijume prilikom prijema u radni odnos.
10. **Nedostatak određenih specijalizacija i čekanje specijalizacije** - Zakonom o zdravstvenoj zaštiti propisano je da zdravstveni radnici za određene poslove moraju imati i odgovarajuću specijalizaciju, odnosno užu specijalizaciju. Mera: U postupak za specijalističko usavršavanje, uvesti jasno merljive kriterijume za odabir kandidata za specijalističko usavršavanje.
11. **Prava pacijenata** - U odnosu lekar–pacijent korupcija se javlja kada postoji deficit u pružanju određene medicinske usluge, odnosno kada se neophodna usluga ne može dobiti redovnim putem ili je dostupna ali mora na nju da se čeka. Mera: Omogućiti samostalnost u radu Zaštitnika pacijentovih prava u skladu sa Zakonom.
12. **Donatorski projekti** - Zakon o donacijama i humanitarnoj pomoći propisuje da državni organi, jedinice lokalne samouprave, javna preduzeća, javne ustanove, druge organizacije i zajednice koje ne ostvaruju dobit, kao i domaće i strane humanitarne organizacije mogu primiti donacije i humanitarnu pomoć. Donacije i humanitarna pomoć, u smislu ovog zakona, mogu biti u

robi, osim duvana i duvanskih prerađevina, alkoholnih pića i putničkih automobila, uslugama, novcu, hartijama od vrednosti, imovinskim i drugim pravima. Mera: formirati stručne komisije koje bi prethodno sprovele postupak i ocenile da li je oprema neophodna za rad i razmotrila sve uslove korišćenja. Navedenu oblast regulisati posebnim normativnim aktom.

Pravilnik o donacijama, poklonima, legatima i medicinskoj opremi koja se preuzima radi testiranja

Osim plana integriteta, kliničko-bolnički centar je usvojio i Pravilnik o donacijama, poklonima, legatima i medicinskoj opremi koja se preuzima radi testiranja. Prema tom Pravilniku donacija je ustupanje, predmeta donacije bez naknade, u cilju pomoći za obavljanje osnovne delatnosti KBC. Legat je poklon u novcu, pokretnim dobrima, umetničkim, kulturnim, istorijskim vrednostima ili nepokretnostima. Medicinska oprema koja se preuzima radi testiranje je oprema koja nije vlasništvo KBC „Bežanijska kosa“ i za koju ne postoji obaveza kupovine ili otkupa nakon perioda testiranja.

Predmet donacije mogu biti :

1. roba (osim duvana i duvanskih prerađevina, alkoholnih pića, putničkih automobila, kao i korišćenih motornih vozila), predmeti i oprema koji nisu stariji od 5 godina
2. lekovi i medicinska sredstva
3. usluge
4. domaći i strani novac
5. hartije od vrednosti
6. imovinska ili druga prava

Donacije u vidu domaćeg ili stranog novca, moraju biti uplaćene isključivo na tekući račun KBC, sa posebno definisanom namenom donacije (nabavka opreme, edukacija kadra, za naučnoistraživački ili obrazovni rad, humanitarni razlozi i sl.)

Pravilnik o proceduri i kriterijumima za zasnivanje radnog odnosa u KBC "Bežanijska kosa"- Beograd

Kliničko-bolnički centar Bežanijska kosa doneo je i Pravilnik o proceduri i kriterijumima za zasnivanje radnog odnosa u KBC "Bežanijska kosa"- Beograd, kojim je uređen način provere stručnosti kandidata, davanje bodova prilikom provere i odabira, a sve u cilju što veće transparentnosti i sprečavanje pojave korupcije.

Pravilnik o uzbunjivačima

Još jedan akt od značaja za transparentniji rad KBC Bežanijska kosa jeste i Pravilnik o uzbunjivačima, kojim je regulisan postupak unutrašnjeg uzbunjivanja kod poslodavca KBC "Bežanijska kosa" Beograd.

"Uzbunjivanje" je otkrivanje informacije koja sadrži podatke o kršenju propisa, kršenju ljudskih prava, vršenju javnog ovlašćenja protivno svrsi zbog koje je povereno, opasnosti po život, javno zdravlje, bezbednost, životnu sredinu, kao i radi sprečavanja štete velikih razmera. Informacija može da sadrži potpis uzbunjivača i podatke o uzbunjivaču. Poslodavac i ovlašćeni organ dužni su da postupaju i po anonimnim obaveštenjima u vezi sa informacijom, u okviru svojih ovlašćenja. "Uzbunjivač" je fizičko lice koje izvrši uzbunjivanje u vezi sa svojim radnim angažovanjem, postupkom zapošljavanja, korišćenjem usluga državnih i drugih organa, nosilaca javnih ovlašćenja ili javnih službi, poslovnom saradnjom i pravom vlasništva na privrednom društvu. "Unutrašnje uzbunjivanje" je otkrivanje informacije poslodavcu. Može biti usmeno ili pismeno, anonimno ili otkrivanjem identiteta. U slučaju anonimnog uzbunjivanja, poslodavac ne sme da otkriva identitet uzbunjivača.

XIV 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**.

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

2. Zaštitiniku prava osiguranih lica:

- **broj telefona:** (011)301-07-77 lokal 345
(064)852-27-15

XV Odgovornost pacijenata

Pacijenti su dužni da poštuju **Kućni red Kliničko-bolničkog centra Bežanijska kosa**, koji između ostalog podrazumeva da pacijent preda bolnički uput kao i zdravstvenu legitimaciju, da saraduje sa lekarima i drugim zdravstvenim radnicima.

Za vreme boravka u bolnici pacijentima su strogo zabranjena ponašanja kojima se narušavaju red, mir i tišina u bolesničkim sobama i drugim prostorijama, kao i u krugu bolnice.

Pacijent je odgovoran za poštovanje preporučenog stila života, terapijskog protokola i protokola daljeg praćenja, dijagnostikovanja i svih ostalih procedura lečenja.