



HAJDUK VELJKOVA 12, NOVI SAD
PIB: 102052439
Ž/r: 840-556667-79
Tel/fax 021/526-120, 6612-222, 6613-362

HAJDUK VELJKOVA 12, NOVI SAD
PIB: 102052439
Ac./No.: 840-556667-79
Tel/fax: (++381 21) 526-120, 6612-222, 6613-362

	Клиника за стоматологију Војводине Хајдук Вељкова 12 Нови Сад	ПР. 01.11.
	Процедура за комуникацију са пацијентом	
	Деловодни печат и број: Број: 287/20-2016 23.05.2016 год. NOVI SAD	

ПРОЦЕДУРА ЗА КОМУНИКАЦИЈУ СА ПАЦИЈЕНТОМ

Број процедуре	Датум израде процедуре	Датум измене процедуре
ПР. 01.11.		
Процедуру израдио: Доц. Др Ивана Гушић 	Процедуру оверио Комисија за оверу процедура: Председник Комисије Проф. др Дубравка Марковић	
Тим за акредитацију Клинике за стоматологију Војводине за област Стоматолошка здравствена заштита		



1. ЦИЉ:

Овом процедуром утврђује се начин комуникације са пацијентом и/или члановима његове породице у Клиници за стоматологију Војводине.

2. ОБЛАСТ ПРИМЕНЕ:

Процедура је намењена свим здравственим радницима запосленим у специјалистичким службама Клинике.

3. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- 3.1. Закон о правима пацијената Сл. Гласник РС 45/2013
- 3.2. Закон о здравственој заштити Службени гласник РС 106/215
- 3.3. Етички кодекс здравствених радника у Клиници за стоматологију Војводине

4. ДЕФИНИЦИЈА:

Пацијент је лице, односно осигурано лице у смислу Закона о здравственом осигурању, болесно или здраво, које затражи или коме се пружа здравствена услуга ради очувања и унапређења здравља, спречавања, сузбијања и раног откривања болести, повреда и других поремећаја здравља и благовременог и ефикасног лечења и рехабилитације;

Дете је лице до навршених 18 година живота;

Способност за расуђивање детета које је навршило 15 година живота подразумева способност детета да разуме природу свог здравственог стања, сврху медицинске мере која се предлаже, ризике и последице предузимања и непредузимања мере, као и способност да добијене информације одмери у процесу доношења одлуке;

Члановима уже породице сматрају се: супружник или ванбрачни партнер, деца, браћа, сестре, родитељи, усвојитељ, усвојеник и друга лица која живе у заједничком породичном домаћинству са пацијентом

5. ОДГОВОРНОСТ:

5.1. Одговорни за контролу спровођења процедуре су начелници специјалистичких служби и руководиоци одељења.

5.2. Одговорни за спровођење процедуре су сви здравствени радници у специјалистичким службама Клинике.

6. ПОСТУПАК:

Здравствени радници, у свом свакодневном раду поштују права пацијента, уз максимално уважавање личности и достојанства сваке индивидуе.

Надлежни здравствени радник Клинике сваком пацијенту, благовремено и на начин који је у његовом најбољем интересу, пружа све потребне информације о стању његовог здравља, здравственој служби и начину како је користи, као и на потребне информације које су на основу научних истраживања и технолошких иновација доступне.

Пре било које интервенције, надлежни здравствени радник пацијенту даје сва обавештења која су му потребна како би донео одлуку да пристане или не пристане на предложену медицинску меру. Здравствени радници се сваком пунолетном пацијенту обраћају са Ви а потребне информације дају и без тражења, усмено и на начин који је разумљив пацијенту водећи рачуна о његовој старости, образовању и емоционалном стању.



Ако надлежни здравствени радник процени да пацијент, из било ког разлога, не разуме дато обавештење, обавештење се може дати члану пацијентове уже породице.

Ако пацијент не познаје Српски језик мора му се обезбедити преводилац, а ако је пацијент глувонем, мора му се обезбедити тумач, у складу са законом.

Надлежни здравствени радник може, изузетно, прећутати дијагнозу, ток предложене медицинске мере и њене ризике, или обавештење о томе умањити, ако постоји озбиљна опасност да ће обавештењем знатно нашкодити здрављу пацијента. У том случају обавештење се мора дати члану уже породице пацијента.

У поступку остваривања здравствене заштите, дете које је способно за расуђивање, без обзира на године живота, има право на поверљиво саветовање и без пристанка родитеља, када је то у најбољем интересу детета

Током пружања стоматолошке здравствене заштите поштује се приватност пацијента. Све што здравствени радник, при обављању своје професије, сазна о болести, личним и породичним подацима пацијента чува као професионалну тајну.

Све утиске (добре или лоше) пацијент може записати у књигу утисака, остајући анониман.


Пацијент има право на притужбе или пријаву у писаној форми, на однос особља према њему, начелнику службе уз обавезан потпис.

Пацијент има право на одговор у писаној форми од начелника службе.


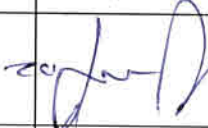




Уколико пацијент није задовољан одговором, има право на обраћање служби за заштиту пацијентових права на нивоу града Новог Сада.

7. ПРИЛОГ:

Прилог 1. Дистрибутивна листа

	Клиника за стоматологију Војводине	Ознака процедуре: 01.11.
	Назив процедуре: Процедура за комуникацију са пацијентом	Прилог 1.

Дистрибутивна листа

Редни број	Назив организационе јединице	Начелник организационе јединице	Датум пријема	Потпис
1.	Служба за дечију и превентивну стоматологију	Проф.др Душка Благојевић		
2.	Служба за ортопедију вилица са зубном техником	Проф.др Ђорђе Петровић		
3.	Служба за болести зуба и ендодонцију	Проф.др Љубомир Петровић		
4.	Служба за пародонтологију и оралну медицину	Проф.др Марија Бокор Братић		
5.	Одељење пародонтологије	Проф.др Миланко Ђурић		
6.	Служба за стоматолошку протетику са зубном техником	Проф.др Татјана Пушкар		
7.	Служба за оралну хирургију са операционим блоком и стационаром	Проф.др Срећко Селаковић		