

На основу члана 38. став 3. Закона о правима пацијената ("Службени гласник РС", број 45/13) и члана 221. став 1. тачка 1) Закона о здравственом осигурању ("Службени гласник РС," бр. 107/05,109/05 - исправка, 57/11, 110/12 - УС и 119/12),

Управни одбор Републичког фонда за здравствено осигурање, на седници од 7. јуна 2013. године, доноси

## **П Р А В И Л Н И К** **о начину и поступку заштите права осигураних лица** **Републичког фонда за здравствено осигурање\***

### **Члан 1.**

Овим правилником се уређују начин и поступак заштите права осигураних лица Републичког фонда за здравствено осигурање (у даљем тексту: Републички фонд) из здравственог осигурања.

### **Члан 2.**

Републички фонд у заштити права осигураних лица из здравственог осигурања обезбеђује промоцију и ефикасну заштиту права осигураних лица из здравственог осигурања.

### **Члан 3.**

Промоција заштите права осигураних лица из здравственог осигурања се обезбеђује: обавештавањем јавности о правима осигураних лица из здравственог осигурања, едукацијом осигураних лица о правима из здравственог осигурања, унапређењем партнерског односа са даваоцима здравствених услуга и невладиним сектором.

### **Члан 4.**

Заштиту права осигураних лица врши запослени у Републичком фонду (у даљем тексту: заштитник права осигураних лица), у складу са актом о организацији и систематизацији послова у Републичком фонду.

Заштитник права осигураних лица је обавезан да поступа савесно и непристрасно у заштити права осигураних лица из здравственог осигурања.

Заштитник права осигураних лица је обавезан да поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

### **Члан 5.**

Заштита права из здравственог осигурања организује се на начин да се осигураном лицу омогући доступност заштитника права осигураних лица.

Доступност заштитника права осигураних лица обезбеђује се организовањем рада заштитника права осигураних лица у просторијама даваоца здравствених услуга, на начин утврђен уговором између Републичког фонда и даваоца здравствених услуга, тако да се обезбеди да:

1) код даваоца здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите који има од 50 до 700 уговорених радника послове заштите права осигураних лица обавља један заштитник права осигураних лица;

2) код даваоца здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите који има више од 700 уговорених радника послове заштите права осигураних лица обављају два заштитника права осигураних лица;

3) код даваоца здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите који има до 50 уговорених радника послове заштите права осигураних лица обавља заштитник права осигураних лица ангажован код најближег даваоца здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите;

4) код даваоца здравствених услуга на секундарном, односно на терцијарном нивоу здравствене заштите са којим Републички фонд има закључен уговор на сваких 300 постеља послове заштите права осигураних лица обавља по један заштитник права осигураних лица.

\* Објављен у „Службеном гласнику РС“ број 68/13 од 1. августа 2013., ступио на снагу 9. августа 2013. године, примењује се од 1. новембра 2013.

## **Члан 6.**

У заштити права осигураних лица из здравственог осигурања заштитник права осигураних лица:

- 1) пружа информације осигураним лицима у вези са заштитом права осигураних лица из здравственог осигурања;
- 2) пружа и обезбеђује пружање стручне и техничке помоћи осигураном лицу у вези са остваривањем права из здравственог осигурања;
- 3) обавештава надлежну организациону јединицу Републичког фонда о неправилностима у вези са извршавањем уговорних обавеза даваоца здравствених услуга;
- 4) води податке о броју и врсти повреда права осигураних лица из здравственог осигурања;
- 5) израђује и доставља извештаје о раду надлежној организационој јединици Републичког фонда.

## **Члан 7.**

Осигурано лице које сматра да му је ускраћено или повређено право из здравственог осигурања, односно његов законски заступник подноси заштитнику права осигураних лица пријаву о повреди права из здравственог осигурања писмено или усмено на записник.

## **Члан 8.**

У поступку по пријави о повреди права из здравственог осигурања заштитник права осигураних лица ће затражити обавештење од одговорног лица, односно руководиоца организационе јединице даваоца здравствене услуге на кога се пријава односи о битним чињеницама и околностима, са обавештењем о садржају пријаве о повреди права по којој се поступа.

Ако је пријава о повреди права неразумљива или непотпуна, односно ако се по пријави не може поступати, заштитник права осигураних лица затражиће од подносиоца пријаве да у што краћем року употпуни пријаву, односно уклони уочене недостатке.

## **Члан 9.**

На основу утврђених свих релевантних околности заштитник права осигураних лица писменим путем обавештава осигурано лице о поступању и предузетим мерама у вези са поднетом пријавом о повреди права из здравственог осигурања одмах, а најкасније у року од пет радних дана од дана пријема пријаве о повреди права.

Заштитник права осигураних лица у року из става 1. овог члана обавештава осигурано лице да је његову пријаву о повреди права проследио надлежној организационој јединици Републичког фонда ради предузимања мера према даваоцу здравствене услуге који не поступа у складу са законом и другим прописима којима се уређује здравствено осигурање, односно да је његову пријаву проследио надлежном органу, као и како би осигурано лице требало да поступи у случају утврђене повреде права.

## **Члан 10.**

Подносилац пријаве који је незадовољан одговором заштитника права осигураних лица може да се обрати надлежној организационој јединици Републичког фонда, ради предузимања мера из њене надлежности.

## **Члан 11.**

У поступању по пријави о повреди права заштитник права осигураних лица остварује сарадњу са саветником за заштиту права пацијената, надлежним инспекцијским службама и другим надлежним органима.

## **Члан 12.**

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику Републике Србије", а примењиваће се од 1. новембра 2013. године.

01/2 број 180-541/13  
У Београду, 7. јуна 2013. године

Председник,  
др **Рајко Косановић**, с.р.