



# ОПШТА БОЛНИЦА СРЕМСКА МИТРОВИЦА

Стари шор 65, 22000 Сремска Митровица

Тел: +381(22) 610-222 централа, Тел/Факс: +381(22) 611-779

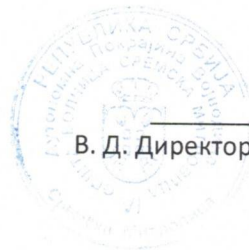
E-mail: [info@obsm.rs](mailto:info@obsm.rs)

Web: [www.obsm.rs](http://www.obsm.rs)

## ПРОЦЕДУРА О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД БОЛНИЦЕ И ЗАПОСЛЕНИХ У БОЛНИЦИ

Верзија	Број процедуре	Датум	Процедуру израдио/ла	Процедуру одобрио/ла
1.	337	26.03.2025	Ана Беднар, дипл. правник	

Сагласан



В. Д. Директора Опште болнице Сремска Митровица

## 1. ЦИЉ ПРОЦЕДУРЕ

---

Отклањање проблема који настану у пружању здравствене заштите, а ради постизања стручног, савесног, одговорног и благовременог поступања запослених у Општој болници Сремска Митровица, односно законитог и правилног рада Опште болнице Сремска Митровица (у даљем тексту: болница).

## 2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

---

Пацијент или члан уже породице пацијента (у оправданим разлозима или је млдб. дете), односно физичко или правно лице које има правни интерес и законски основ, у случају да сматра да није остварено право на здравствену заштиту, да је поступком здравственог радника, здравственог сарадника, или другог запосленог у болници ускраћено неко од права из области здравствене заштите и других позитивних прописа, има право да поднесе приговор директору Опште болнице Сремска Митровица (у даљем тексту: директор болнице) или Саветнику за заштиту права пацијената при локалној самоуправи.

## 3. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

---

Закон о правима пацијената („Сл. гласник РС“ бр. 45/2013 и 25/2019 – др. закон);

Закон о здравственој заштити („Сл. гласник РС“ бр. 25/2019 и 92/2023 – аутентично тумачење);

Кодекс медицинске етике лекарске коморе Србије („Сл. гласник РС“, бр. 104/2016),

Етички кодекс коморе медицинских сестара и здравствених техничара Србије („Сл. гласник РС“, бр. 67/2007);

Етички кодекс фармацеута Србије („Сл. гласник РС“, бр. 104/2024);

Етички кодекс биохемичара („Сл. гласник РС“, бр. 106/2006).

## 4. ОПИС ПРОЦЕСА РАДА

---

У смислу ове процедура, притужбом се сматра сваки поднесак у коме се износе примедбе на рад болнице или поступање запослених у болници, чак и ако није насловљен као притужба.

[Title]

Притужбе могу да се односе на повреду права на здравствену заштиту, односно неправилно поступање, односно не поступање у складу са правилима добре праксе, професионалним стандардима и етичким правилима понашања, као и правилима комуникације.

Притужба не мора да има посебну форму, али најмање мора да садржи: кратак опис поступања на које се односи, лице-а на чије поступање се односи, име и презиме и контакт подносиоца притужбе. Такође, притужба не мора да садржи позивање на пропис или други акт којим је поступање на које се односи означено као противправно или недозвољено. Уз притужбу подносилац може поднети документе или друге доказе, а ако то не учини, болница је дужна да их прикупи у циљу испитивања притужбе.

Болница нема обавезу да поступа по анонимним притужбама.

Притужба се може поднети у писаној форми: преко деловодног протокола болнице, поштом, електронском поштом (са или без квалификованог електронског потписа).

Притужба се не може одбацити као неблаговремена.

Ако је притужба непотпуна, односно не садржи чак ни основне информације које би омогућиле њено испитивање, подносилац се поучава о начину на који може употпунити своју притужбу, у разумном року који не може бити краћи од осам дана. Ако подносилац притужбе не употпуни притужбу у остављеном року, притужба се одбацује, а ако је употпуни рок за решавање по истој тече од дана употпуњавања.

Ако се процени да болница није надлежна за одлучивање по притужби, обавестиће о томе подносиоца притужбе.

На подношење притужбе не плаћа се никаква такса, нити друга накнада.

Све притужбе, без обзира на начин подношења, заводе се у деловодном протоколу болнице.

Служба за правне послове спроводи поступак утврђивања чињеница и прикупљања доказа у сврху провере садржине притужбе, а сви запослени у болници су дужни да по позиву доставе податке, информације и документацију у вези садржине притужбе.

О притужби одлучује директор болнице. У одлуци о притужби утврђује се да ли постоји повреда правила поступања органа, односно поступања или понашања запосленог. Ако је утврђено да постоји повреда, у одлуци се наводи

[Title]

појединачна мера која ће бити предузета ради њеног исправљања у конкретном случају који се односи на садржину притужбе.

Ако је подносилац притужбе захтевао одговор на притужбу, он му се доставља на начин који је навео у притужби, а ако тај начин није наведен електронском или обичном поштом.

Одговор на притужбу доставља се најкасније 60 дана од дана подношења исте.

О поднетим притужбама у Служби за правне послове води се евиденција и до краја месеца фебруара текуће године сачињава се извештај о притужбама из претходне године.

Ако приликом испитивања притужбе, директор болнице установи постојање елемената одговорности за кажњива дела, дужан је да предузме радње на које је обавезан и овлашћен у складу са прописима којима се уређују та дела.

## 5. ПРИЛОЗИ

---

## 6. ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ ПРОЦЕДУРЕ

---

Сви запослени у болници  
Директор болнице (в. д. директора, заменика директора)

## 7. ДИСТРИБУЦИЈА

---

Директор болнице (в. д. директора, заменика директора)

Помоћници директора болнице

Сајт Опште болнице Сремска Митровица