

**Zdravstvena ustanova – Specijalna bolnica za ginekologiju,
„PRONATAL” Beograd,
ul. Dunavska 2D (K Distrikt), Beograd,
matični broj: 26000467,
PIB: 112681792,
Datum: 03.03.2023. godine**

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača ("Službeni glasnik RS", br. 88/2021) i člana 30. Zakonom o pravima pacijenata ("Sl. glasnik RS", br. 45/2013 i 25/2019 - dr. zakon) direktor dana 03.03.2023. godine donosi:

PRAVILNIK O REŠAVANJU PRIGOVORA/REKLAMACIJA

Član 1.

Ovim Pravilnikom se reguliše postupak i način rešavanja prigovora/reklamacije pacijenata za zdravstvene usluge pružene u Zdravstvenoj ustanovi Specijalnoj bolnici za ginekologiju, „PRONATAL” Beograd.

Član 2.

Zdravstvenoj ustanovi Specijalna bolnica za ginekologiju, „PRONATAL” Beograd je odgovorna za nesaobraznost pružene zdravstvene usluge, pogrešno obračunate cene i druge nedostatke.

Član 3.

Pacijent može da izjavi reklamaciju usmeno direktno dr Sanji Sabinčić, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o pruženoj zdravstvenoj usluzi (kopija računa, slip i sl.)

Direktor vodi evidenciju primljenih prigovora/reklamacija i čuva je najmanje dve godine od dana podnošenja prigovora/reklamacije pacijenta.

Član 4.

Direktor će pacijentu pismenim putem stavljanjem zavodnog pečata ili elektronskim putem potvrditi prijem prigovora/reklamacije, odnosno saopštiti broj pod kojim je zaveden njegov prigovor/ reklamacija u evidenciji primljenih prigovora/reklamacije.

Evidencija o primljenim prigovorima/reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži naročito podatke o podnosiocu i datumu prijema prigovora/reklamacije, podatke o zdravstvenoj usluzi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz prigovora/reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu prigovora/reklamacije, odluci o odgovoru pacijentu, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio pacijent, načinu i datumu rešavanja prigovora/reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje prigovora/reklamacije.

Član 5.

Pacijent koji smatra da mu je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu ili da mu je postupkom zdravstvenog radnika, odnosno zdravstvenog saradnika uskraćeno neko od prava iz oblasti zdravstvene zaštite odnosno ako je pružena zdravstvena usluga nesaobrazna ugovorenoj ili ako je pogrešno obračunata cena ili pružena usluga ima druge nedostatke podnosi prigovor direktoru.

Član 6.

Direktor je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema prigovora/reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori pacijentu na izjavljen prigovor/ reklamaciju.

Odgovor na prigovor/ reklamaciju pacijenta sadrži odluku da li prihvata prigovor/reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu pacijenta **i konkretan predlog i rok za rešavanje prigovora/reklamacije**. Rok ne može da bude duži od 15 dana, od dana podnošenja prigovora/ reklamacije.

Specijalna bolnica za ginekologiju, „PRONATAL“ Beograd je dužna da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje prigovora/reklamacije, ukoliko je dobila prethodnu saglasnost pacijenta.

Ukoliko iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovoljiti zahtevu pacijenta u roku koji je dogovoren, direktor je dužan da o produžavanju roka za rešavanje prigovora/reklamacije obavesti pacijenta i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih prigovora/reklamacija.

Produžavanje roka za rešavanje prigovora/reklamacija moguće je samo jednom.

Član 7.

Ako se u toku pružanja zdravstvene usluge utvrdi da se pružanje zdravstvene usluge ne vrši u skladu sa ugovorom usled čega nastane opasnost da izvršena zdravstvena usluga bude nesaobrazna ugovorenoj, pacijent može upozoriti direktora na te okolnosti i odrediti primeren rok za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti.

Ako do isteka roka iz stava 1. ovog člana, se ne postupi po zahtevu pacijenta, pacijent može raskinuti ugovor i zahtevati naknadu štete.

Član 8.

Ako je očigledno da Specijalna bolnica za ginekologiju, „PRONATAL” Beograd ne može izvršiti saobraznu uslugu u roku koji je bitan element ugovora, pacijent može:

- 1) raskinuti ugovor, bez ostavljanja primerenog roka za izvršenje zdravstvene usluge;
- 2) zahtevati naknadu štete.

Ako Specijalna bolnica za ginekologiju, „PRONATAL” Beograd kasni sa izvršenjem zdravstvene usluge u odnosu na ugovoreni rok koji nije bitan element ugovora, pacijent koji nema interes za izvršenje zdravstvene usluge posle protoka ugovorenog roka može:

- 1) raskinuti ugovor, bez ostavljanja primerenog roka za izvršenje

zdravstvene usluge;

- 2) zahtevati naknadu štete.

Član 9.

Specijalna bolnica za ginekologiju, „PRONATAL” Beograd je dužna da pacijentu pruži zdravstvenu uslugu koja je saobrazna ugovorenoj.

Zdravstvena usluga nije saobrazna ugovorenoj ako:

- 1) po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je pacijentu pre zaključenja ugovora dat oglasom ili na drugi sličan način;
- 2) ne odgovara opisu koji je dao u toku pružanja zdravstvene usluge pod uslovom da je to moglo da utiče na odluke pacijenta;
- 3) nema posebna svojstva koja je zahtevao pacijent, a koja su bila ili su morala biti poznata u trenutku zaključenja ugovora;
- 4) nema redovna svojstva zdravstvene usluge iste vrste;
- 5) ne odgovara očekivanjima koja su osnovana s obzirom na prirodu zdravstvene usluge i u pogledu posebnih svojstava usluge, a naročito ako su učinjena oglasom;
- 6) po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je pre zaključenja ugovora, oglasom ili na drugi sličan način dalo treće lice u ime Specijalne bolnice za ginekologiju, „PRONATAL” Beograd

Specijalna bolnica za ginekologiju, „PRONATAL” Beograd nije odgovorna za nesaobraznost usluge ako:

- 1) nije znala ili nije morala da zna da je treće lice u njeno ime dalo opis iz stava 2. tačka 6) ovog člana;
- 2) je opis iz stava 2. tačka 6) ovog člana na odgovarajući način blagovremeno ispravljen.

Član 10.

Ako zdravstvena usluga nije saobrazna ugovorenoj, pacijent može da zahteva od Specijalne bolnice za ginekologiju, „PRONATAL” Beograd da izvrši saobraznu zdravstvenu uslugu.

Ako je izvršenje saobrazne zdravstvene usluge nemoguće ili protivpravno ili predstavlja nesrazmerno opterećenje za Specijalnu bolnicu za ginekologiju, „PRONATAL” Beograd pacijent može zahtevati umanjenje cene ili raskid ugovora.

Član 11.

Pacijent ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost pružene zdravstvene usluge neznatna.

Član 12.

Ako je reklamacija pacijenta neopravdana na osnovu procene od strane direktora, ovlašćeno lice je u obavezi da pacijentu uputi pisano obaveštenje o razlozima neosnovanosti prigovora/reklamacije.

Član 13.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

**DIREKTOR****prof. dr Sanja Sibinčić**