

# VODIČ KROZ SISTEM ZDRAVSTVENE ZAŠTITE

*Šta da uradite ako se ne osećate dobro?*



12345678

**KAKO  
FUNKCIONIŠE  
ZDRAVSTVENI  
SISTEM  
U  
REPUBLICI  
SRBIJI?**



## SADRŽAJ VODIČA

	Ko upravlja zdravstvenim sistemom?	3
	Kako su organizovane zdravstvene ustanove u Republici Srbiji?	4
	Primarni, sekundarni i tercijarni nivo zdravstvene zaštite	5
	Kada Vam nije dobro, šta da uradite?	6
	Zašto je važno imati izabranog lekara?	7
	U domu zdravlja se leče svi	8
	Ko Vas leči i ko Vam izdaje recepte?	9
	Gde se podižu lekovi?	12
	Šta je zdravstveno osiguranje?	14
	Šta da radite ako ste nezadovoljni pruženim zdravstvenim uslugama?	15
	Ko je zaštitnik prava pacijenta?	15
	Prava koja su garantovana zakonom; info telefon i adresa	16,17
	Kalendar prevencija	19

## KO UPRAVLJA ZDRAVSTVENIM SISTEMOM?

Zdravstveni sistem u Republici Srbiji organizuju i njime upravljaju tri najznačajnije institucije:

### **Ministarstvo zdravlja Republike Srbije:**

- Određuje zdravstvenu politiku
- Donosi standarde za rad zdravstvene službe
- Određuje mehanizme kontrole kvaliteta
- Kontroliše kvalitet

Ministarstvo zdravlja je takođe zaduženo za sistem zdravstvene zaštite, zdravstveno osiguranje, očuvanje i unapređenje zdravlja građana, zdravstvenu inspekciju, nadzor nad radom zdravstvene službe i druge poslove iz oblasti zdravstvene zaštite.

### **Institut za javno zdravlje Srbije „Dr Milan Jovanović - Batut”**

je nadležan za:

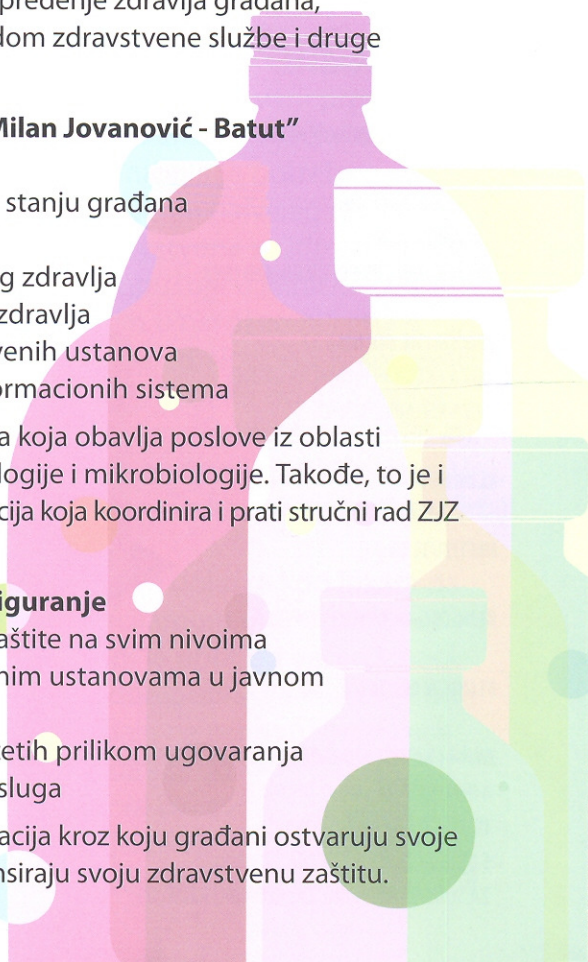
- Prikupljanje podataka o zdravstvenom stanju građana i radu zdravstvenih ustanova
- Analizu prikupljenih pokazatelja javnog zdravlja
- Predloge mera za poboljšanje javnog zdravlja
- Predlog godišnjeg plana rada zdravstvenih ustanova
- Razvoj i koordinaciju zdravstvenih informacionih sistema

Institut „Batut” je zdravstvena ustanova koja obavlja poslove iz oblasti socijalne medicine, higijene, epidemiologije i mikrobiologije. Takođe, to je i stručno-metodološka i obrazovna institucija koja koordinira i prati stručni rad ZJZ i drugih ustanova.

### **Republički zavod za zdravstveno osiguranje**

- Finansira funkcionisanje zdravstvene zaštite na svim nivoima
- Ugovara pružanje usluga sa zdravstvenim ustanovama u javnom i privatnom sektoru
- Kontroliše sprovođenje obaveza preuzetih prilikom ugovaranja
- Definiše osnovni paket zdravstvenih usluga

Republički zavod je nacionalna organizacija kroz koju građani ostvaruju svoje pravo iz zdravstvenog osiguranja i finansiraju svoju zdravstvenu zaštitu.



## KAKO SU ORGANIZOVANE ZDRAVSTVENE USTANOVE U REPUBLICI SRBIJI?

Zdravstvene ustanove obavljaju zdravstvenu delatnost na primarnom, sekundarnom i tercijarnom nivou.

### DOMOVI ZDRAVLJA 158

- 116 SAMOSTALNIH
- 42 U OKVIRU ZDRAVSTVENIH CENTARA

### SAMOSTALNE APOTEKE 35

### ZAVODI NA PRIMARNOM NIVOU ZDRAVSTVENE ZAŠTITE 16

### OPŠTE BOLNICE 40

- 16 SAMOSTALNIH
- 24 U OKVIRU ZDRAVSTVENIH CENTARA

### SPECIJALNE BOLNICE 37

- 20 ZA AKUTNA I HRONIČNA STANJA
- 17 ZA REHABILITACIJU

### KLINIKE 6

### INSTITUTI 16

### KLINIČKO-BOLNIČKI CENTRI 4

### KLINIČKI CENTRI 4

### ZAVODI NA VIŠE NIVOVA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE 29

- 4 INSTITUTA ZA JAVNO ZDRAVLJE
- 19 ZAVODA ZA JAVNO ZDRAVLJE
- 6 DRUGIH ZAVODA (ZA TRANSFUZIJU, ZA SUDSKU MEDICINU, ZA MEDICINU RADA ...)





## ŠTA JE ZDRAVSTVENA DELATNOST NA PRIMARNOM NIVOU?

To su ustanove u koje građani mogu da odu bez uputa: dom zdravlja, apoteka, studentska poliklinika i sl. Najvažnija ustanova na primarnom nivou je **dom zdravlja**.

## ŠTA JE SEKUNDARNI NIVO ZDRAVSTVENE ZAŠTITE?

### **Bolnice**

Ukoliko Vaš dom zdravlja nije u mogućnosti da Vam pruži odgovarajuću specijalističku zdravstvenu zaštitu, Vaš lekar će Vas uputiti na sekundarni nivo (bolnice). U bolnicama kojih u Srbiji ima 77, svakom pacijentu biće pružena zdravstvena zaštita koja mu je potrebna: ambulantno lečenje (pregled kod lekara specijaliste u poliklinici) ili bolničko lečenje, odnosno ležanje u toj bolnici.

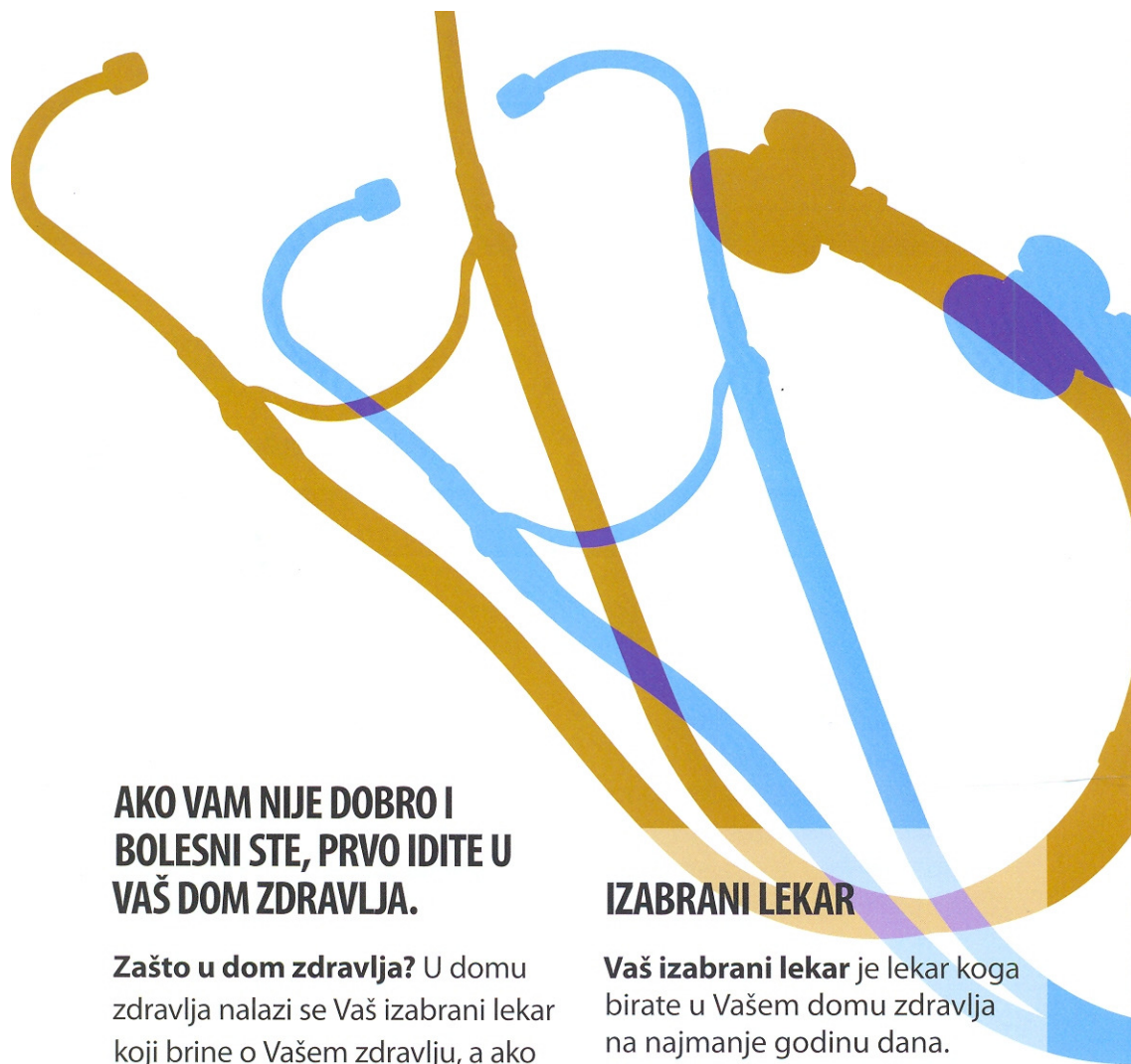
Pacijenti se upućuju u bolnicu kada njihov zdravstveni problem prevazilazi tehničke uslove doma zdravlja ili je potrebno stručno mišljenje višeg nivoa.

## TERCIJARNI NIVO ZDRAVSTVENE ZAŠTITE.

### **Klinički centri, Klinike, Instituti, KBC**

Kada zdravstveni problem prevazilazi tehničke uslove bolnice ili je potrebno stručno mišljenje najvišeg nivoa zdravstvene zaštite, pacijent se upućuje u kliničke centre kojih u našoj zemlji ima 4 (Beograd, Novi Sad, Kragujevac i Niš) ili neku od klinika (6), odnosno institute (16) ili KBC (4). To je tercijarni i poslednji nivo u sistemu zdravstvene zaštite u Srbiji.

Za sve dolaske kod lekara na tercijarnom nivou potreban Vam je uput od Vašeg lekara iz doma zdravlja koji on ili ona izdaju na osnovu preporuke lekara iz bolnice. Ovaj uput mora biti overen od nadležne filijale Republičkog zavoda za zdravstveno osiguranje (RZZO).




## **AKO VAM NIJE DOBRO I BOLESNI STE, PRVO IDITE U VAŠ DOM ZDRAVLJA.**

**Zašto u dom zdravlja?** U domu zdravlja nalazi se Vaš izabrani lekar koji brine o Vašem zdravlju, a ako on ne može da Vam pomogne ili nije u mogućnosti da Vam pruži potrebnu zdravstvenu zaštitu, on će Vas uputiti dalje gde će Vam adekvatna pomoć biti pružena.

## **IZABRANI LEKAR**

**Vaš izabrani lekar** je lekar koga birate u Vašem domu zdravlja na najmanje godinu dana. Popunjavajući formular birate lekara koji će Vam pružati pomoć iz oblasti opšte medicine, pedijatrije, ginekologije i stomatologije.

## ZAŠTO JE VAŽNO IMATI IZABRANOG LEKARA?



Izabrani lekar vodi računa o svim segmentima Vašeg zdravlja, poznaje Vas i upućen je u Vaše zdravstveno stanje. Konstantno prateći Vaše zdravlje, lekar lakše i preciznije može utvrditi i znati kako da leči vašu bolest. Kada imate svog lekara, nema čekanja u čekaonicama, jer imate mogućnost telefonskog zakazivanja pregleda ili uzimanja recepata. Takođe, možete dobiti savete pozivajući direktni broj telefona svog izabranog lekara, koji dobijate u ordinaciji. Vaš izabrani lekar vrši zakazivanje i poziva Vas na redovne godišnje i preventivne preglede.

To je važno zbog sprečavanja ili ranog otkrivanja bolesti i njihovog uspešnog lečenja. Znajte da i lekari koji rade u bolnicama i kliničkim centrima imaju svog izabranog lekara.

Izabrani lekar je posvećen svojim pacijentima i uvek im je „pri ruci“ kada im je potrebna lekarska pomoć. Izabrani lekar upućuje pacijente na bolničko lečenje ili specijalizovane preglede.

## U DOMU ZDRAVLJA SE LEČE SVI.

1. Deca od 0 do 18 godina leče se kod **izabranog pedijatra** u službi zdravstvene zaštite dece i omladine (zato je važno da imate izabranog pedijatra za Vaše dete). U zavisnosti od uzrasta Vašeg deteta birate predškolskog ili školskog pedijatra.
2. Žene od 15 godina pa do kraja svog života, za sva pitanja i probleme vezane za trudnoću i žensko zdravlje obraćaju se svom **izabranom ginekologu** u službi zdravstvene zaštite žena.
3. Odrasli (muškarci i žene) od 18 godina pa do kraja života, leče se kod svog **izabranog lekara opšte medicine** u službi zdravstvene zaštite odraslih.
4. Deca do 18 godina, trudnice i stariji od 65 godina, kao i bolesni od određenih hroničnih bolesti imaju svog **izabranog stomatologa** tj. svog zubara u okviru stomatološke zdravstvene zaštite.



## **KO VAS LEČI I KO VAM IZDAJE RECEPTE?**

Recepte izdaju Vaši izabrani lekari, ali oni nisu tu da bi samo izdavali recepte – ONI SU TU DA VAM POMOGNU I DA VAS LEČE KADA STE BOLESNI. Oni imaju najbolji uvid u Vaše zdravlje, školovani su da leče, a ne da upućuju kod drugih lekara. Oni su tu da spreče da se razbolite, da Vas pozivaju na sistematske preglede – jednostavno da BRINU O VAMA i VAŠEM ZDRAVLJU. Kako oni to mogu da rade? Tako što ste ih Vi izabrali da budu Vaši lekari. Ako nemate svog izabranog lekara, može se desiti da nekoliko puta posetite dom zdravlja i da svaki put odete kod drugog lekara i niko od njih neće imati pun uvid u Vaše zdravstveno stanje. Jedini način da neko ima pun uvid je da imate svog IZABRANOG LEKARA.

# VODIČ KROZ

# ZDRAVSTVENU ZAŠTITU

**1. NIVO: DOMOVI ZDRAVLJA  
UKUPNO 158**  
(LEKARSKI PREGLED KOD IZABRANOG LEKARA)

**ZAŠTITNIK PRAVA PACIJENTA**  
(BESPLATNI LIČNI PRAVNIK)

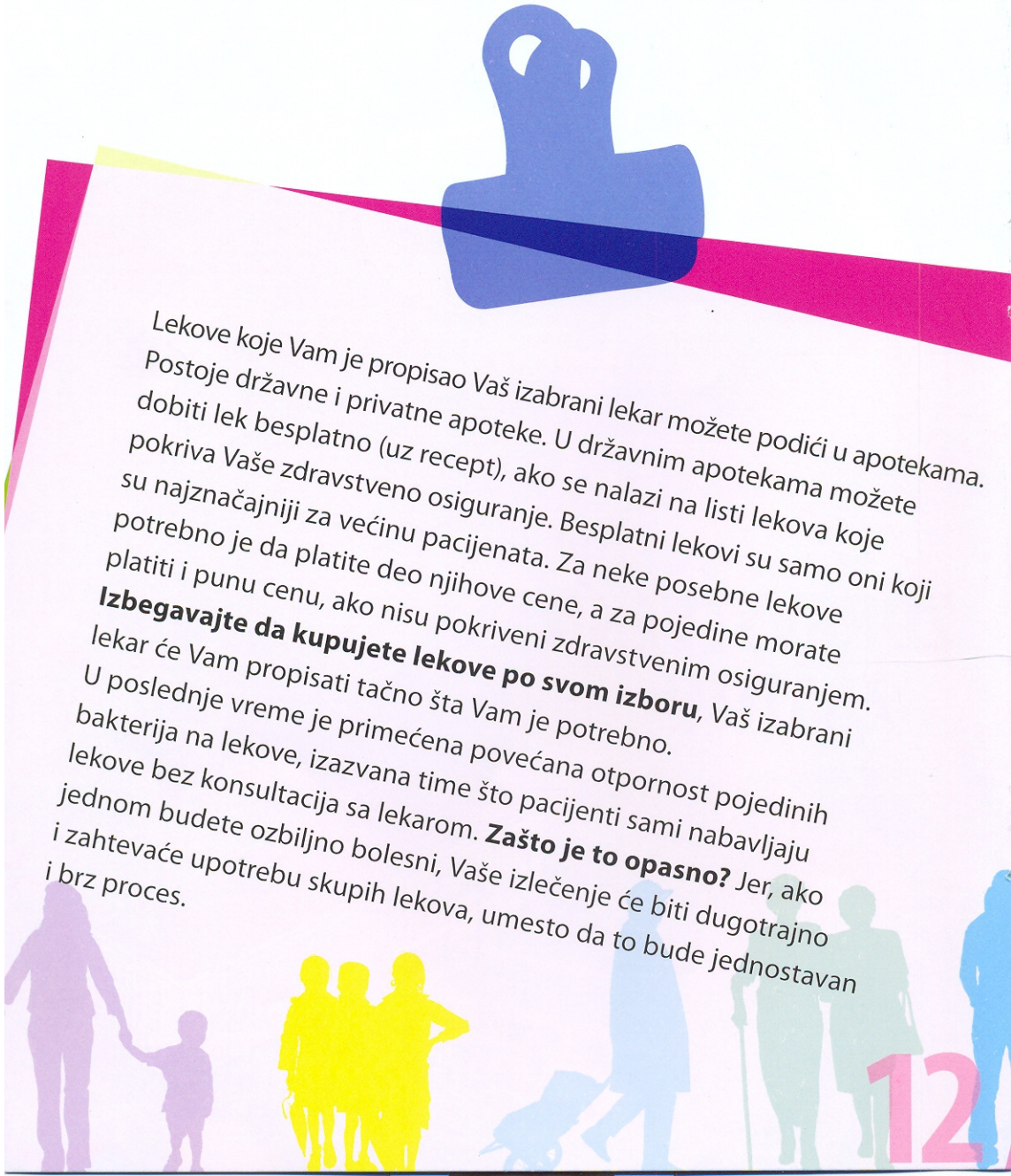
**3. NIVO: KLINIČKI CENTRI  
UKUPNO 4**  
(STRUČNO MIŠLJENJE NAJVIŠEG NIVOA)

**2. NIVO: BOLNICE  
UKUPNO 77**  
(AMBULANTNO LEČENJE)

**NAJBLIŽA APOTEKA**  
(PODIZANJE PREPISANIH LEKOVA)

**MINISTRSTVO ZDRAVLJA  
REPUBLIKE SRBIJE**  
NEMANJINA 22-26, BEOGAD  
BELI TEL: 0700 111 700  
SMS: MZ (RAZMAK) TEKST PITANJA  
NA BROJ 3233 (MAKS. 160 KARAKTERA)

**MINISTRSTVO  
ZDRAVLJA  
REPUBLIKE SRBIJE**



Lekove koje Vam je propisao Vaš izabrani lekar možete podići u apotekama. Postoje državne i privatne apoteke. U državnim apotekama možete dobiti lek besplatno (uz recept), ako se nalazi na listi lekova koje pokriva Vaše zdravstveno osiguranje. Besplatni lekovi su samo oni koji su najznačajniji za većinu pacijenata. Za neke posebne lekove potrebno je da platite deo njihove cene, a za pojedine morate platiti i punu cenu, ako nisu pokriveni zdravstvenim osiguranjem.

**Izbegavajte da kupujete lekove po svom izboru,** Vaš izabrani lekar će Vam propisati tačno šta Vam je potrebno. U poslednje vreme je primećena povećana otpornost pojedinih bakterija na lekove, izazvana time što pacijenti sami nabavljaju lekove bez konsultacija sa lekarom. **Zašto je to opasno?** Jer, ako jednom budete ozbiljno bolesni, Vaše izlečenje će biti dugotrajno i zahtevaće upotrebu skupih lekova, umesto da to bude jednostavan i brz proces.



**GDE SE PODIŽU LEKOVI?**

# ŠTA JE ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?

U Srbiji svaki građanin ima pravo na zdravstveno osiguranje. Građani koji imaju prihode plaćaju svoje zdravstveno osiguranje, dok za građane koji ih nemaju, zdravstveno osiguranje plaća Republika Srbija. Zdravstveno osiguranje plaćamo prema finansijskim mogućnostima, a zdravstvenu zaštitu koristimo prema svojim potrebama. Plaćanjem zdravstvenog osiguranja dok smo zdravi, mi obezbeđujemo sebi i svojoj porodici zdravstvene usluge u slučaju da se razbolimo, povredimo ili imamo neke hitne intervencije, čak i kada ostanemo bez prihoda.

**VI PLAĆATE ZDRAVSTVENO OSIGURANJE I IMATE PRAVO DA GA KORISTITE!**



## ŠTA DA RADITE AKO STE NEZADOVOLJNI PRUŽENIM ZDRAVSTVENIM USLUGAMA?

Ako ste nezadovoljni pruženim zdravstvenim uslugama možete se obratiti:

- Načelniku, odnosno šefu službe
- Direktor u ustanove
- Zaštitniku pacijentovih prava

## KO JE ZAŠTITNIK PRAVA PACIJENTA?

Zaštitnik prava pacijenta je osoba u Vašem domu zdravlja kojoj se možete obratiti ako smatrate da je povređeno ili ugroženo Vaše zakonom garantovano pravo. On ili ona su zaposleni u domu zdravlja i najčešće su pravnici. Ime, služba i telefon zaštitnika prava pacijenta istaknuti su na vidnom mestu u svakom domu zdravlja.

Prigovor podnosite pismeno, bez plaćanja takse. Zaštitnik je nadležan za davanje pravnih saveta, rešavanje nesporazuma i davanje mišljenja u roku od pet dana. Slepe i druge osobe sa invaliditetom, kao i nepismena lica, prigovor mogu podneti usmeno.

# KOJA SU PRAVA GARANTOVANA ZAKONOM?

pravo na jednaku zdravstvenu zaštitu

pravo na informisanje

pravo na davanje pristanka za medicinske intervencije

pravo na poverljivost zdravstvenih informacija

pravo na kvalitet zdravstvene zaštite koja odgovara najboljim standardima

pravo na zaduženu osobu u svakoj zdravstvenoj ustanovi kojoj se pacijent može obratiti,

tj. zaštitnika pacijentovih prava

16





# PITANJA VEZANA ZA RAD MINISTARSTVA

Ako ste nezadovoljni, možete se obratiti pismenim putem i Ministarstvu zdravlja, na adresu: Nemanjina 22-26, 11000 Beograd

Pitanja vezana za rad Ministarstva zdravlja možete postaviti 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji, na telefon: 0 700 111 700, ili

SMS porukom u formatu: MZ (razmak) tekst pitanja (najviše 160 karaktera) na broj 3233



BOLEST	METODA	FREKVENCIJA	UZRAST						
			19 29	30 39	40 44	45 49	50 64	65 69	70 +
BOLEST SRCA I KRVNIH SUDOVA	MERENJE ARTERIJSKOG KRVNOG PRITISKA	1 U 2 GODINE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	MERENJE MASNOĆE U KRVI (HOLESTEROL I TRIGLICERIDI)	1 U 5 GODINA	X	X	X	✓	✓	✓	✓
ŠEĆERNA BOLEST (DIJABETES)	UPITNIK ZA IDENTIFIKACIJU RIZIKA	1 U 3 GODINE	X	X	X	✓	✓	✓	✓
	DIJABETES VISOKO – RIZIČNE GRUPE* – ŠEĆER U KRVI (GLIKEMIJA)	1 GODIŠNJE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
RAK DEBELOG CREVA	TEST ZA SKRIVENO KRVAVLJENJE STOLICE (FOB TEST)	1 GODIŠNJE	X	X	X	X	✓	✓	✓
	KOLOREKTALNI KARCINOM VRG** – KOLONOSKOPIJA	1 U 3 GODINE	X	X	X	X	✓	✓	X
RAK DOJKE	SAMOPREGLED DOJKI	1 MESEČNO	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	KLINIČKI PREGLED DOJKI	1 GODIŠNJE	X	X	✓	✓	✓	✓	✓
	MAMOGRAFIJA	1 U 2 GODINE	X	X	X	X	✓	✓	X
RAK GRLIĆA MATERICE	PAPANIKOLAU TEST	1 U 3 GODINE	✓	✓	✓	✓	✓	X	X
FAKTORI RIZIKA PUŠENJE FIZIČKA NEAKTIVNOST	SAVETOVANJE ZA ZDRAV NAČIN ŽIVOTA	PRI SVAKOM PREVENTIVNOM PREGLEDU	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GOJAZNOST	ODREĐIVANJE BMI*** MERENJE OBIMA STOMAKA **** SAVETOVANJE ZA PRAVILNU ISHRANU	1 U 2 GODINE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**VRG** – VISOKO RIZIČNA GRUPA

**BMI** – INDEKS TELESNE MASE

\* AKO JE REZULTAT RIZIKA U UPITNIKU 12, ILI JE DEFINISAN VRG IZ VODIČA

\*\* DEFINISANJE VRG U VODIČU DOBRE PRAKSE

\*\*\* PREKOMERNA TELESNA TEŽINA: BMI (25-30) ILI GOJAZNOST- BMI > OD 30

\*\*\*\* OBIM STOMAKA (ABDOMINAL CIRCUMFERENCE) MUŠKARCI: >94 CM, ŽENE: >80 CM

**NADAMO  
SE  
DA  
SMO  
VAM  
NA  
OVAJ  
NACIN  
POMOGLI  
I  
INFORMISALI  
VAS  
KAKO  
BISTE  
IMALI  
STO  
BOLJU  
ZDRAVSTVENU  
ZASTITU.**

Štampanje ovog vodiča pomogla je EU kroz projekat: „Podrška primeni kapitalacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti u Srbiji“.  
EU je od 2000. godine uložila u zdravstvo Srbije, kroz razvojne projekte i nabavku opreme više od 120 miliona evra.



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА