

ВОДИЧ ЗА ЗАШТИТНИКЕ ПРАВА ОСИГУРАНИХ ЛИЦА

1) Ко је заштитник права осигураних лица?

Заштитник права осигураних лица (у даљем тексту: заштитник) је службеник Фонда здравственог осигурања Републике Српске (у даљем тексту: Фонд), који је у сталном непосредном контакту са осигураним лицима и особљем здравствених установа са којима Фонд има уговор о пружању услуга осигураним лицима (домови здравља, болнице, апотеке, ортопедске куће). Основне информације о свим заштитницима (име, презиме и контакт телефон) у свакој општини, могу се наћи у регистру на интернет страници Фонда (www.zdravstvo-srpske.org под линком «Заштитник права»), на плакатима који су постављени у канцеларијама и пословницама Фонда, у домовима здравља, болницама, апотекама, оптикама, ортопедским радњама, као и на флајерима, које ће осигурана лица добити приликом овјере књижице. Заштитник је пријатељ, неко ко штити интересе осигураних лица, али и константно унапређује партнерске односе са здравственим установама у којим осигурана лица оставарују своја права.

2) Које особине треба да има заштитник права?

Заштитник права осигураних лица је љубазна, сусретљива особа, спремна да саслуша и помогне, неко ко ће бити на услузи осигураним лицима, али и запосленима у здравственим установама, уколико је то потребно. У здравственој установи заштитник представља Фонд у цјелини својим знањем, понашањем, манирима, поштујући при томе у потпуности, усвојени Кодекс пословног понашања и пословне етике у Фонду.

3) Како заштитник права не би требало да поступа?

Заштитник никада не наступа са позиције моћи, није препотентан, арогантан, нестрпљив, нељубазан. Напротив, својим понашањем заштитник представља Фонд као јавни сервис осигураних лица, улијева повјерење и чини све да буде препознат као подршка и пријатељско лице за све особе са којима разговара, било да се ради о осигураним лицима или о здравственим радницима.

Заштитник се труди да неспоразуме или проблеме не продубљује својим дјеловањем, да се не замјера осигураном лицу или запосленима у здравственој установи. Труди се да арбитражира и да спријечи појаву кршења права осигураних лица у здравственим установама и Фонду. Заштитник тежи задовољству осигураних лица и пословних партнера као крајњем циљу.

4) Шта је мисија и задатак заштитника права?

Задатак заштитника је:

- да даје потребне информације осигураним лицима, али и здравственим радницима;
- да пружа стручну или техничку помоћ осигураним лицима код остваривања њихових права;
- да спријечи евентуални настанак проблема или појаву кршења права из обавезног здравственог осигурања у здравственој установи или у Фонду;
- да у случају кршења права осигураних лица води евиденцију ради анализирања узрока који доводе до тих појава и да предлаже мјере за њихово сузбијање;
- да буде спона између осигураних лица са једне и здравствене установе са друге стране;
- да у здравственим установама анкетира осигурана лица о задовољству пруженом услугом и односом медицинског особља према њима;

5) Како заштитник права обавља своју мисију?

- Осигурано лице Фонда има право да од заштитника тражи мишљење о својим правима, усмено или писмено упути питање или пријаву кршења права, а заштитник је обавезан да у року од 5 дана осигураном лицу да одговор на његово питање и да му да информацију у вези с упућеном жалбом, односно пријавом кршења права.
- У одговору на упућену пријаву повреде права, заштитник обавезно обавјештава осигурано лице да ли је његову пријаву проследио на надлежно рјешавање, коме је пријава просљеђена и на који ће начин осигураник бити обавијештен о исходу своје пријаве;
- Заштитник упућује осигурано лице да пријаву допуни потребном документацијом или подацима и даје друга обавјештења која су релевантна за конкретно обраћање осигураног лица.

Примјер 1. Пријављено је кршење права у дому здравља, гдје је добровољном даваоцу крви наплаћена лабораторијска дијагностика.

- Заштитник упућује осигураника на процедуру за подношење захтјева за рефундацију.
- Заштитник охрабрује осигураника да поднесе пријаву за кршење права из обавезног здравственог осигурања,
- О пријављеној појави обавјештава Сектор за контролу,
- У контакту са медицинским особљем у дому здравља указује им на погрешку код наплаћивања партиципације, утврђује разлог због којег је поступљено неисправно и предузима неопходне активности (нпр. ако установи да је узрок то што здравствени радник не зна да се добровољном даваоцу не наплаћује партиципација, понудиће се да им донесе копију акта којим је то прописано; обавијестиће менаџмент дома здравља о проблему и понудити помоћ да проблем буде превазиђен).

Примјер 2. У здравствену установу је дошао осигураник с неовјереном здравственом књижицом. Особље здравствене установе тражи да плати услугу, или да дође други дан након што овјери књижицу.

- Заштитник права ће се понудити да провјери да ли је за осигураника уплаћен допринос, позваће пословницу Фонда и добијену информацију саопштити здравственом особљу.
- Осигуранику ће љубазно саопштити да би било добро да убудуће редовно овјерава књижицу како не би имао сличних проблема.

Примјер 3. У пословницу Фонда је дошао осигураник који треба да преда неки захтјев, али нема копију докумената које би требало да приложи и тражи помоћ заштитника.

- Заштитник ће, уколико постоји апарат за копирање, организовати да му се у пословници ископирају неопходни документи,
- Ако за то не постоје техничке могућности, упутиће осигураника гдје то може да обави и изразити жаљење што у пословници немају копир апарат, иначе би му то радо урадили.

6) Са којим информацијама располаже заштитник права?

Заштитник је дужан да познаје неколико основних докумената на којима се заснива његов рад, а прије свега Правилник о заштити права осигураних лица у коме су набројана сва права која штити. Осим овог Правилника заштитник код себе треба увијек да има:

- Копију уговора Фонда и здравствене установе у којој проводи пола свог радног времена
- Побројане категорије осигураних лица ослобођених од плаћања партиципације, тј извод из Правилника о садржају и обиму права и партиципацији;
- Износ партиципације за најчешће услуге (за остале ће тражити телефоном информацију из пословнице)
- Водиче кроз права из здравственог осигурања
- Образац пријаве за кршење права осигураних лица
- Бројеве телефона у службама Фонда од којих ће тражити потребне информације, или ће упутити осигураника на тај телефонски број (нпр. број Службе за лијекове 051/249-222 од које ће тражити информације о лијековима на листи, партиципацији, називу референтног лијека итд).

У случају да здравствени радник не располаже информацијом о промјенама које су наступиле у неком акту, заштитник ће тај правилник, одлуку и сл. доставити здравственом раднику.

7) Како поступа заштитник права у ситуацији када не зна информацију?

Заштитник ће се понекад срести са специфичном ситуацијом, у којој неће одмах имати неопходну информацију. У таквим случајевима:

- заштитник узима податке о осигураном лицу,
- евидентира проблем, односно питање,

- обраћа се руководиоцу службе за заштиту права осигураних лица или другим колегама заштитницима, како би се тимски пронашло рјешење,
- у најкраћем року, а најдуже за 5 дана даје осигураном лицу потребну информацију, или га обавјештава о томе шта је предузео у вези с његовим проблемом.

8) С ким заштитник комуницира у здравственој установи?

Наши пословни партнери (јавне и приватне здравствене установе, апотеке, оптике, ортопедске радње итд.) су обавјештени о именовану заштитника права у свакој општини. Такође су упознати са обавезом заштитника да дио свог радног времена буду на услузи осигураним лицима и здравственим радницима, управо у здравственим установама.

Менаџери здравствених установа су замољени да именују особе које ће бити задужене за комуникацију са заштитницима права, а такође је затражено омогућавање коришћења канцеларија, инфо пултова и сл, са употребом телефона и факса, као и лијељење пропагандног материјала (плаката, флајера и летака). Приликом првог доласка у здравствену установу, заштитник права треба да се позове на поменути допис директора Фонда и да тражи да га повежу са особом која је у здравственој установи одређена за контакт с њим.

9) Које евиденције води заштитник права?

Заштитник права осигураних лица води евиденције о:

- повредама права осигураних лица, посебно назначујући узроке тих повреда (врста повреде, број повреда, болнички одјел, тим породичне медицине, апотека, организациона јединица Фонда у којој је учено кршење права); повреде се евидентирају без обзира на то да ли је осигураник поднио пријаву; свака три мјесеца заштитник права обавјештава руководиоца Службе за заштиту права осигураних лица да ли се у истој здравственој установи понављају грешке, или је пракса побољшана, да ли је и на који начин заштитник томе допринио);
- броју случајева пружања стручне или техничке помоћи
- броју особа којима је дата информација у вези с постављеним питањима (одвојено за осигуранике и за здравствене раднике);
- евентуалним проблемима и препрекама у раду заштитника;

Посебна врста евиденције се води за она осигурана лица, којима није директно пружена информација или помоћ, већ је осигураник упућен на неку организациону јединицу у Фонду, са посебним акцентом на то да ли се осигураник жалио да му у тој организационој јединици нису пружили помоћ.

Табела, која се налази у прилогу овог документа, ће садржати све евидентиране случајеве и омогућиће анализу најчешћих узрока повреда права, установа у којима најчешће долази до кршења права и општина у којима је потребно побољшати доступност информација (дјелењем летака, информација, водича, скретањем медијске пажње).

10) На који начин комуницира са руководиоцем Службе?

За све недоумице заштитници се обраћају руководиоцу Службе:

- Телефоном на бројеве: 051/249-238, 051/249-168; 066/710-485; VPN број 334
- Факсом: 051/249-238
- Мејлом: zastitnik.prava@zdravstvo-srpske.org; или goranam@zdravstvo-srpske.org,
- Адреса: «за заштитника права», Здраве Корде 8, 78 000 Бањалука;

Састанци са руководиоцем Службе за заштиту права осигураника, у правилу ће се одржавати петком у 12 часова путем видео конференције. У почетку ће ти састанци бити сваког петка, а касније ће се процијенити динамика њиховог одржавања. Да се не би правили непотребни трошкови, заштитници из пословница неће морати да долазе у канцеларију, већ ће своја питања поставити преко заштитника који се налази у сједишту канцеларије. Уколико буде неопходно да неком састанку присуствују сви заштитници, руководиоца Службе ће их о томе благовремено обавијестити.

На овим састанцима ће се одржавати едукација о пословној комуникацији, размјењивати искуства и коментарисати поједини специфични случајеви, ситуације и проблеми.

Именик бројева телефона неопходних за рад заштитницима права

| Област | Телефон | Контакт особа |
|---|---|---|
| Инфо телефон | 1371 | Горана Марић |
| Служба за заштиту права осигураних лица | Тел/факс: 051/ 249-238 051/ 249-168 моб: 066/710-485 | |
| Лијечење изван РС – заказивање термина пријема у клинике и болнице | 051/ 391-260 | Сузана Умљеновић Др Сања Кнежевић |
| Лијечење изван РС – информације о локацији болнице, помоћ приликом смјештаја у болницу | 065/ 714-140 065/ 714-141 | Људмила Ђерић Комљеновић Јелена |
| Лијечење изван РС – информације о предмету, допуна предмета, продужења лијечења | Факс: 051/ 219-249, 051/ 249-124 | Ратко Бурсаћ |
| Листе љекова – информације о томе да ли је лијек на Листи, који је лијек референтан, о цитостатицима и сл. | 051/ 249-222 | Весна Ђурђевић, Татјана Недимовић |
| Рефундације – информације о томе када ће одобрена рефундација бити плаћена | 051/249-140 | Дијана Крчић-Бајчић, Небојша Боројевић |
| Ортопедска помагала – информација да ли је предмет на комисији, када ће бити рјешаван | 051/249-224 | Драгана Станковић, Јелена Маџар |
| Другостепена комисија - информација да ли је предмет на комисији, када ће бити рјешаван | 051/249-198 | Јовица Бурсаћ |
| Вантјелесна оплодња - информација да ли је предмет на комисији, када ће бити рјешаван | 051/ 249-133 | Невена Шарић |
| Другостепена за боловања информација да ли је предмет на комисији, када ће бити рјешаван | 051/ 249-223 | Др Љиљана Прошић |

Како бесплатно телефонирати у VPN мрежи?

Позивање са фиксног на мобилни:

Укуцати 101 или 102, па позвати кратки број VPN мреже када одзвони;

Позивање са VPN мобилног телефона на фиксни унутар Фонда:

Укуцати 502 или 503, притиснути слушалицу, када се оствари веза укуцати потребан локал;