



Ради заштите права осигураника и унапређења партнерских односа са здравственим установама, доприносећи враћању повјерења у здравствени систем Републике Српске, директор Фонда здравственог осигурања Републике Српске доноси

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

- однос пословних партнера према осигураницима Фонда -

Осигураници Фонда здравственог осигурања Републике Српске (Фонд) издвајају новац за осигурање лијечења у случају болести, повреда, инвалидности, трудноће и порођаја и сл. Њиховим новцем управља Фонд који купује услуге здравствених установа, апотека, ортопедских кућа и других пословних партнера са којима потписује уговор о пословној сарадњи. Заштита права и интереса осигураника је примарни задатак Фонда, који од пословних партнера који пружају услуге осигураницима очекује професионалан, хуман и транспарентан однос према осигураницима.

Осигураник има централну улогу и њему мора бити све подређено у оквирима Закона и других прописа који регулишу његова права на здравствену заштиту.

Пословни кодекс односа пословних партнера према осигураницима Фонда подразумијева сљедеће:

Љубазност и професионалност у комуникацији са осигураником

- Осигуранику се обраћа са највећом предусретљивошћу, љубазно и професионално; Обраћање треба почети питањем: "Како можемо да вам помогнемо?" а затим му пружити неопходну помоћ и дати му јасну и прецизну информацију о томе како ће свој проблем ријешити на најбржи и најједноставнији начин;
- Комуникација треба да буде таква да осигураник стекне повјерење у професионалност здравственог особља и да искаже њихову жељу да му пруже све што је неопходно у вези са његовим лијечењем;

- У комуникацији са пацијентом (осигураником) мора се показати разумијевање за исказане потребе осигураника без испољавања нервозе, чуђења, неповјерења и сл.
- Комуникацији са осигураником треба посветити довољно времена и увјерити се да ли је добро разумио препоруке;
- У комуникацији не смије да буде разлика због материјалног и социјалног статуса, вјерског и националног осјећања и политичке припадности осигураника;
- Ако се захтјеву осигураника не може удовољити, то му треба саопштити љубазно уз аргументе који ће га увјерити да за то постоје оправдани разлози;
- Свако непоштовање осигураника, одбијање да му се помогне, омаловажавање, вербално вријеђање и свако друго непрофесионално и недолично понашање према осигуранику руши углед установе, професије здравственог радника и здравственог система у цјелини;

Брзу, ефикасну и квалитетну услугу

- примјена свих расположивих људских и техничких потенцијала;
- информисање осигураника о референцама здравствене установе и медицинског особља које ће проводити лијечење;
- омогућавање осигуранику, ако то тражи, да чује мишљење и других љекара на одјелу на којем се лијечи;
- обавеза поштовања заказаних термина и обавеза обавјештавања осигураника о разлозима пролонгирања термина уз молбу да уважи те разлоге;
- задржавање осигураника на медицинским третманима само онолико колико је неопходно;
- обавеза да се осигураник обавијести о његовим правима ако је незадовољан лијечењем и особљем које проводи његово лијечење;

Пуну информацију о стању здравља осигураника, те мјерама и поступцима који ће бити предузети у току лијечења

- информација о природи болести и могућностима установе да проведе лијечење;
- информација о дужини лијечења, поступцима и лијековима који ће бити примјењени;

Доступност свих услуга које су уговорене са Фондом

- Обавеза пружања свих услуга које су уговорене са Фондом;
- Уколико установа из објективних разлога не може да пружи неопходну услугу, дужна је да обавијести осигураника шта за његово здравље значи одлагање те услуге;
- Ако одлагање пружања услуге може да угрози здравље осигураника, здравствена установа ће осигураника обавијести гдје може да добије такву услугу, водећи рачуна да га упуту у установу са којом Фонд има потписан уговор о пословној сарадњи;

Доступност лијекова са листе лијекова дома здравља и болница, уградбеног и санитетског материјала;

- осигуранику мора бити доступан сваки лијек са прописаних листа које су здравствене установе обавезне да имају; иста обавеза се односи и на уградбени, санитетски и други материјал;
- уколико здравствена установа из објективних разлога нема потребног лијека, особље које проводи лијечење може да замоли осигураника да лијек купи сам, с тим што ће му дати све информације о могућности да му новац буде враћен; ако осигураник није у могућности да сам купи лијек, здравствена установа ће пронаћи начин да набави неопходан лијек;

Доступност лијекова са Позитивне листе, који се издају на рецепт

- љекари у дому здравља прописаће осигуранику сваки лијек са Позитивне листе за који процијене да је неопходан за његово лијечење;
- обавеза је љекара у дому здравља да осигуранику пропише лијек који Фонд плаћа у пуном износу, а уколико прописује скупљи лијек, љекар је обавезан да осигураника информише о разлозима за такав избор и да га информише да ће приликом подизања лијека платити разлику у цијени;
- љекари из секундарне и терцијарне здравствене заштите, у правилу ће препоручивати лијекове са позитивне листе лијекова, осим у изузетним случајевима када се ради о квалитетнијим лијековима доказаног дјеловања, а за које нема адекватне замјене;
- обавеза је апотека да у довољној количини имају лијекове чију цијену Фонд признаје у пуном износу;

- аптека не може ускратити подизање лијека осигуранику који живи изван сједишта апотеке;
- особље у апотекама обавезно је да осигуранику да све информације о лијеку, о постојању паралелних лијекова и њиховој цијени;

Изграђивање повјерења у здравствени систем

- осигуранику се не може давати информација чији садржај штети угледу пословног партнера, других установа и институција здравственог система;
- проблеми између пословних партнера рјешавају се у међусобној комуникацији и сарадњи;

Потписивање уговора о пословној сарадњи подразумијева прихватање овог кодекса, којег ће пословни партнери примјењивати досљедно у интересу осигураника, угледа своје установе и унапређења партнерских односа.

ДИРЕКТОР

Горан Кљајчин, дипл. правник

