ГРАЂАНСКА ПОВЕЉА

Клиничко-болничког центра Бежанијска коса

Ставови изнети у овој повељи представљају ставове Клиничко-болничког центра Бежанијска коса и нужно не одражавају став Министарства здравља и Програма Уједињених нација за развој

САДРЖАЈ

I Увод 3

II Циљ 4

III Мисија и визија 4

IV Локација установе 5

V Контакт 5

VI Основни стандарди услуга 6

VII Опште информације 9

VIII Заказивање 14

IX Посете пацијентима 17

X Услуге које пружа здравствена установа и структура одељења 20

XII Услуге које су неприхватљиве 29

XIII Процедуре за борбу против корупције 29

XIV Права пацијената 36

XV Одговорност пацијената 37

I Увод

Грађанска повеља представља документ који је намењен јавној администрацији у циљу повећања одговорности и транспарентности њиховог рада. Прва иницијатива за усвајање Грађанске повеље настала је у Великој Британији почетком последње деценије двадесетог века. Убрзо након усвајања грађани су показали веће задовољство услугама. Грађанске повеље су имале и снажан утицај на унапређење услуга у здравственом сектору.

Грађанска повеља у здравственим установама је гарант поштовања ефикасности и квалитета у пружању услуга. Она је основни метод јачања поверења грађана у здравствени систем. Овим документом здравствена установа отвара врата пацијетима да се упознају са врстама услуга које могу добити, процедурама приликом пружања услуга, као и да активно учествују у заштити својих права и у борби против корупције у здравственом сектору. С друге стране, здравствена установа кроз Грађанску повељу показује велику спремност да искорени критичне тачке корупције.

II Циљ

Основни циљ усвајања Грађанске повеље је смањење корупције у здравственим установама.

Грађанска повеља ће приближити болнице пацијентима кроз транспарентност у пружању услуга.

Њено усвајање допринеће очувању и побољшању квалитета здравствених услуга.
Грађанском повељом се гарантује једнака доступност здравствених услуга свим пацијентима чувајући њихову приватност и достојанство.

III Мисија и визија

Клиничко-болнички центар „Бежанијска коса“ је савремено организована, дијагностичко-терапијски ефикасна здравствена институција, која пружа квалитетну здравствену заштиту на нивоу најбољих европских стандард.

Обавља високоспецијализовану специјалистичко-консултативну поликлиничку и стационарну здравствену делатност на терцијалном нивоу, а за становништво града Београда и здравствену делатност на секундарном нивоу, из више грана медицине. Носилац развојних програма у медицини и здравственој заштити и имплементације нових дијагностичких и терапијских поступака. КБЦ „Бежанијска коса“ је и база висококвалитетне медицинске едукације.

IV Локација установе

Клиничко-болнички центар „Бежанијска коса“- налази се у близини аутопута Београд-Загреб. Удаљен је осам километара од центра града.

До болнице саобраћају две аутобуске линије са бројем 76 и 77.

Аутобуси са бројем 76 саобраћају на сваких 35 минута. Последње, односно почетне станице налазе се на Новом Београду (код блока 70А) и код клиничко-болничког центра „Бежанијска коса“.

Аутобуси са бројем 77 саобраћају на сваких десет минута. Последње, односно почетне станице налазе се на општини Звездара (Чингријина улица) и код клиничко-болничког центра „Бежанијска коса“.

Аутобуске станице се налазе одмах испред улаза у болнички комплекс.

V Контакт

Република Србија – Град Београд

Клиничко-болнички центар „Бежанијска коса“

Бежанијска коса бб, 11080 Београд

Тел: (011) 301-07-77

Фах: (011) 260-65-20

e-mail: bkosa@bkosa.edu.rs

website: www.bkosa.edu.rs

VI Основни стандарди услуга

Клиничко-болнички центар обавља високоспецијализовану специјалистичко-консултативну поликлиничку и стационарну здравствену делатност на терцијалном нивоу, а за становништво града Београда и здравствену делатност на секундарном нивоу, из више грана медицине.

Клиничко-болнички центар обавља и образовну и научно-истраживачку делатност у складу са законом.

У оквиру здравствене делатности Клиничко-болнички центар нарочито:

1. Прати и проучава здравствено стање становништва и здравствену културу и хигијенске прилике и предлаже мере за њихово санирање.
2. Спроводи мере за здравствено васпитање на формирању понашања које води унапређењу и очувању здравља.
3. Истражује и открива узроке и појаве ширења оболења и повреда као и начин и мере њиховог спречавања, сузбијања, раног откривања, ефикасног и квалитетног лечења, рехабилитације и спречавања инвалидности.
4. Утврђује, прати и спроводи стручно и научно утврђене методе дијагностике, лечења и рехабилитације, а нарочито утврђене стручно методолошке и доктринарне критеријуме (протокола).
5. Учествује у утврђивању стручно медицинских и доктринарних ставова, пружа стручно методолошку помоћ у њиховом спровођењу.
6. Спроводи програме здравствене заштите.

7. Утврђује и спроводи мере у елементарним непогодама и другим ванредним стањима.

8. Спроводи мере ради спречавања нежељених компликација, последица при пружању здравствене заштите, као и мере опште сигурности за време боравка грађана у здравственој установи и обезбеђује сталну контролу спровођења ових мера.

9. Организује и спроводи мере сталног унапређења квалитета здравствених услуга и унутрашње провере стручног рада.

10. Организује и спроводи стручно усавршавање здравствених радника, здравствених сарадника и осталих радника.

11. Врши школовање ученика медицинских школа, спроводи наставу студената Медицинског факултета, стручно усавршавање, специјализацију здравствених радника и здравствених сарадника.

12. Обавља и другу делатност у складу са законом.

У обављању здравствене делатности клиничко-болнички центар пружа превентивне, дијагностичке, терапијске и рехабилитационе здравствене услуге из следећих области здравствене делатности, односно специјалности и одговарајућих ужих специјалности и то из:

1. Интерне медицине

2. Опште хирургије

3. Грудне хирургије

4. Ортопедије,

5. Пластичне и реконструктивне хирургије

6. Урологије
7. Анестезиологије са реаниматологијом
8. Онкологије
9. Радиологије
10. Физикалне медицине и рехабилитације
11. Патологије
12. Трансфузиологије
13. Лабораторијске дијагностике
14. Социјалне медицине са здравственом информатиком
15. Фармацеутске делатности преко болничке апотеке

Клиничко-болнички центар обавља специјалистичко-консултативну делатност из области:

1. оториноларингологије
2. дерматовенерологије
3. офталмологије
4. неуропсихијатрије

VII Опште информације

Болнички комплекс се састоји од следећих организационих јединица:

1. Клиника за интерну медицину
2. Клиника за хирургију
3. Клиника за онкологију
4. Заједничке медицинске службе
5. Служба за правне, економско-финансијске, техничке и друге сличне послове.

Сви запослени су у обавези да носе прописане униформе. Сваки лекар мора и да има свој идентификациони број.

Запослени су дужни да се савесно и одговорно односе према раду и да све послове за које су задужени извршавају у складу са правилима струке. У обављању својих послова запослени треба да створе пријатан пословни амбијент у међусобној колегијалној сарадњи, као и сарадњи са пацијентима и пословним партнерима. Осим тога, дужни су да се са највећим степеном професионалног уважавања односе према пацијентима и пословним партнерима.

Капацитет здравствене установе

Ред. број	Одељење/Служба	Специјалисти /субспецијалисти	Доктори медицине-клинички лекари	Фармацеути	Више мед. сестре-техничари	Средње медицинске сестре-техничари	Болничари
1.	Управа	6	-	-	1	-	-
2.	Клиника за интерну медицину	1	-	-	1	-	-
3.	Одељење пулмологије	5	1	-	5	24	-
4.	Одељење алергологије и имунологије	6	-	-	1	12	-
5.	Одељење кардиологије	18	3	-	12	52	-
6.	Одељење гастроентерологије и хепатологије	9	2	-	5	17	-
7.	Одељење ендокринологије	4	-	-	2	8	-
8.	Одељење хематологије	5	-	-	1	14	-
9.	Одељење за пријем, збрињавање и спец. консулт. прегледе на Клиници за интерну медицину	17	1	-	4	26	-

10.	Клиника за хирургију	1	-	-	1	-	-
11.	Одељење опште и абдоминалне хирургије	12	3	-	5	23	-
12.	Одељење ортопедије и ортопедске трауматологије	6	2	-	1	14	-
13.	Одељење урологије	7	2	-	4	10	-
14.	Одељење хируршког интензивног лечења (ЈИЛ нивоа ИИ)	2	-	-	3	10	-
15.	Служба операционог блока са стерилизацијом	1	-	-	4	29	-
16.	Одељење за пријем, збрињавање и спец. консулт. прегледе на Клиници за хирургију	2	-	-	3	25	-
17.	Клиника за онкологију	1	-	-	1	-	-
18.	Одељење медикалне онкологије	3	1	-	1	7	-
19.	Одељење онколошке хирургије	5	-	-	1	9	1
20.	Одељење грудне хирургије	3	-	-	2	10	-

21.	Одељење за пријем и спец. консулт. прегледе на Клиници за онкологију	3	-	-	-	6	-
22.	Служба анестезиологије и интензивног лечења	12	3	-	3	26	1
23.	Служба дијагностичког имиџинг центра	15	2	-	23	10	-
24.	Служба лабораторијске дијагностике	2	1	3	5	21	-
25.	Служба патолошке дијагностике	2	-	-	3	2	-
26.	Служба трансфузиологије	1	1	-	1	7	-
27.	Одељење физикалне медицине и рехабилитације	4	-	-	8	3	-
28.	Служба за фармацеутску здравствену делатаност	-	-	2	-	4	-
29.	Служба за научно-истраживачку и образовну делатност	-	-	-	2	-	-
30.	Служба за организацију, планирање, евалуацију и медицинску информатику	1	-	-	-	5	-

31.	Дневна болница КБ Центра	2	-	-	1	1	-
32.	Одељење посебних медицинских програма	4	-	-	-	-	-
33.	Одсек исхране	-	-	-	1	-	-
	УКУПНО:	**160**	**22**	**5**	**105**	**375**	**2**

Број болесничких соба: 88

Болница поседује следећу опрему:

- једна магнетна резонанца
- један скенер
- један ангиограф
- два мамографа
- четири ртг апарата
- седам ултразвук апарата
- четири бронхоскопа
- три гастроскопа
- шест колоноскопа
- један лапараскопски стуб
- шест дефебрилатора
- два стуба за цитоскопију
- један стуб за ректоскопију

VIII Заказивање

Време заказивања специјалистичких прегледа је радним данима од 07 до 19 часова на шалтерима специјалистичких амбуланти или телефоном 301-07-77 - централа

Амбуланте кардиологије, пулмологије, офталмологије и дерматологије
Директан телефон: (011) 209-56-41 и 209-56-43
Преко централе: (011) 301-07-77 локали 230 и 231

Амбуланта ендокринологије
Директан телефон: (011) 209-56-02
Преко централе: (011) 301-07-77 локал 208

Амбуланта урологије
Директан телефон: (011) 209-56-19
Преко централе: (011) 301-07-77 локал 260

Амбуланте гастроентерологије и реуматологије
Директан телефон: (011) 209-56-00
Преко централе: (011) 301-07-77 локал 218

Амбуланта хематологије
Директан телефон: (011) 2095 609
Преко централе: (011) 3010 777 локал 214

Амбуланта алергологије
Директан телефон: (011) 209-56-22
Преко централе: (011) 301-07-77 локал 207

Амбуланта хирургије и хируршко-онколошке поликлинике
Директан телефон: (011) 209-56-01
Преко централе: (011) 301-07-77 локал 220

Меланома центар
Директан телефон: (011) 209-56-01

Дијагностички имиџинг центар
Директан телефон: (011) 301-07-52
Преко централе: (011) 301-07-77 локал 300

Здравствене услуге у установи пружају се пацијентима у времену од 00 до 24 часа сваког дана у седмици.

Пријем пацијената се врши:

1. од 07 до 14 часова
2. хитни случајеви се примају непрекидно

Пријем пацијената

Пацијент који је примљен на болничко лечење, по правилу се упућује на санитарну обраду (купање, пресвлачење и друго). Своје одело и рубље пацијент предаје раднику гардеробе, а остале личне ствари може послати кући преко свог пратиоца. Примопредаја ствари врши се у гардероби путем реверса. Реверс обавезно садржи матични број историје болести. Реверс се издаје у два примерка од којих један остаје у гардероби, док други добија пацијент. Реверс потписује пацијент и радник гардеробе који је извршио

пријем ствари. Ако реверс не може да потпише сам пацијент, може га потписати његов пратилац. Ако пацијент нема пратиоца онда реверс уместо њега, потписују најмаје два радника установе.

Приликом предаје ствари, пацијент је дужан да пријави гардероби све ствари од вредности као што су златни накит, новац, часовник и друго. Радник у гардероби дужан је да скрене пажњу пацијенту да све драгоцености, новац и друге ствари од вредности преда пратиоцу. Уколико пацијент не поступи према упутству, здравствена установа не сноси никакву материјалну одговорност.

Ако пацијент нема пратиоца или није при свести, а поседује драгоцености или новац, примљене ствари од вредности се пакују, обележавају по броју и врсти на посебном реверсу, који се израђује у три примерка. Реверс потписују одељенска сестра, гардеробер и радник обезбеђења (када му се изврши предају драгоцености или новца).

Препоручујемо да за пријем у болницу донесете следеће ствари:

1. пиџаму/спаваћицу са пресвлаком, рубље;
2. хигијенски прибор, пешкир;
3. папуче;
4. бројеве телефона блиских рођака;
5. марамице (влажне, папирнате);
6. телефонску картицу за Хало говорницу;
7. новине, књиге, укрштене речи;
8. све лекове које сте пили код куће.

Листе чекања

Листа заказивања се формира на основу датума заказивања и мишљења конзилијума о степену хитности. Листа чекања се ажурира сваког месеца и објављена је на сајту Републичког фонда за здравствено осигурање.

IX Посете пацијентима

Посете у болницама имају велики допринос у лечењу и давању подршке пацијенатима. Породица и пријатељи имају огромну улогу у процесу збрињавања пацијената који бораве у болници.

Посете пацијентима дозвољене у складу са одлуком здравствене установе. Право је пацијента да забрани посете одређеном лицу или лицима. Уз посебно одобрење руководиоца организационе јединице, пацијенту се може одобрити и посета свештеног лица ради обављања верског обреда.

Време посета је од 15 до 16 часова радним данима. Викендом и празницима време посета је од 14 до 16 часова. Деци до 7 година су забрањене посете у болници.
Пацијентима који болују од одређених заразних болести, надлежни доктор медицине може забранити посете.

У одељењу интензивне неге строго су забрањене посете.

Посете се могу забранити или ограничити уколико је то у интересу заштите здравља пацијента. Забрана или ограничење могу бити у погледу времена и броја посетилаца. Максималан број посетилаца је три.

Посете пацијентима који се налазе под судском истрагом, дозвољене су уз посебно одобрење надлежног суда.

За време епиемије заразних болести, посете пацијентима се забрањују у свим или на појединим деловима здравствене установе. Та забрана посете пацијентима објављује се у медијима и истиче се на улазним вратима здравствене установе.

Посетиоцима је строго забрањено доношење алкохола и опојних средстава пацијентима. Посетиоци су дужни да пазе на чистоћу, ред и мир док се налазе у здравственој установи и да поштују кућни ред установе.

Посетиоцима је нарочито забрањено:

1. пушење у болесничким собама
2. бацање отпадака, хартије, кутија и сл. по собама, ходницима и кругу здравствене установе
3. паркирање возила у кругу здравствене установе, употреба звучних сигнала
4. узимање алкохола или дроге, као и уношење ватреног оружја
5. седење по креветима
6. изазивање вике, свађе и нереда

О реду за време посете старају се медицинске сестре-техничари одељења.

По истеку времена утврђеног за посете, одељењске медицинске сестре-техничари обавештавају посетиоце да је време посете истекло и да су дужни да напусте здравствену установу.

Обавештење о стању здравља пацијената

Обавештење о стању здравља пацијента другим лицима се може дати искључиво уз претходну писмену сагласност пацијента. Сагласност пацијента је саставни део историје болести.

Ако је пацијент, односно законски заступник, писменом изјавом или овлашћењем овереним код надлежног органа, а које се чува у медицинској документацији, дао пристанак на саопштавање података о здравственом стању, надлежни здравствени радник може саопштити податке о здравственом стању пацијента.

Обавештење се даје породици или најближој родбини осигураника сваког дана у времену од 12 до 13 часова усмено или путем телефона. Обавештење даје надлежни доктор медицине, односно дежурни лекар.

X Услуге које пружа здравствена установа и структура одељења

1. Клиника за интерну медицину

Клиника за интерну медицину обавља послове здравствене, наставне и научно-истраживачке делатности из области интерне медицине. У оквиру клинике обавља се збрињавање ургентних стања, дијагностика и лечење хоспитализованих болесника из области интерне медицине, амбулантно-поликлинички рад из области интерне медицине и њених субспецијалистичких дисциплина, као и консултативна делатност из интерне медицине из следећих субспецијалистичких дисциплина: алергологије и клиничке имунологије, кардиологије, гастроентерологије, хематологије, ендокринологије и пулмологије.
Организациона структура Клинике за интерну медицину је следећа:

Одељење пулмологије - Бави се дијагностиком и лечењем болести плућа и дисајних путева. У оквиру одељења постоји стационарни део, интензивна респираторна јединица, бронхолошка служба и кабинет за функционалну дијагностику. У стационарном делу и интензивној репираторној јединици се годишње испитује и лечи око 900 пацијената. У кабинету за функционалну дијагностику годишње се обави око 12.000 испитивања плућне функције и 1.000 бронхопровокацијских и бронходилатацијских тестова стационарним и амбулантним пацијентима. Савремено је опремљена бронхолошка служба у којој се годишње уради 1.200 ендоскопских прегледа , од којих значајан број под контролом рендген скопије. Инвазивна дијагностика болести плеуре - торакоцентеза и биопсија плеуре, као и перкутана иглена биопсија

периферних плућних сенки, стално се ради. Истичемо могућност скрининга и ране дијагностике карцинома плућа, која је могућа захваљујући савременој и јединственој бронхоскопској опреми типа САФЕ, а коју од цивилних установа поседује једино Клиничко-болнички центар “Бежанијска коса”. Бронхолошка служба ове куће друга је по величини ендоскопска дијагностичка јединица у земљи која обавља дијагностику и за многе друге центре. У саставу пулмолошког одељења је и интензивна респираторна јединица која је комплетно реновирана и опремљена.

Одељење алергологије и имунологије - Бави се дијагностиком и лечењем хроничних и акутних алергијских стања попут уртикарије и ангиоедема, васкулитиса и слично, као и свих типова алергијских реакција било ког порекла, укључујући и најтеже облике анафилаксе (анафилактички шок), акутна погоршања бронхијалне астме, као и астматични статус); различите системске аутоимуне болести, као и реуматоидни артритис,системски еритемски лупус, дермато-полимиозитис, прогресивна системска склероза, антифосфолипдни синдром, саркоидоза, различити системски васкулити и грануломске болести. Примењује тзв. “oralswalow” на алерген специфичној имунотерапији и примењује имунотерапију. Испитују се сви типови кожних, дисајних и осталих алергија, а раде се "in vivo" тестови на све врсте лекова, хране, адитива хране и лекова, јодни контрасти (ради спречавања нежељених реакција код њихове примене). Бави се припремом безбедних контрастних снимања код пацијената који пате од алергијских/имунолошких поремећаја за примену контраста или у вези опште анестезије. Испитује се и етиологија нејасних фебрилних стања, у вези разних физичких уртикарија и процењује етиологија њиховог настанка.

Одељење кардиологије - С обзиром да кардиоваскуларна обољења представљају најчешћи узрок смртности у нашој земљи, по учесталости се

налазимо на врху европске лествице. Због тога кардиологија представља један од фокуса развоја наше установе. Имамо најсавременије опремљену коронарну јединицу са системом за непрекидно праћење болесника. У тешким стањима смо у могућности да пласирамо привремене пејсмејкере и урадимо ургентне коронарографије. Дијагностикујемо и лечимо најтежа кардиолошка обољења и стања, амбулантно и рану дијагностику коронарне болести, тестове оптерећења са проценом утрошка кисеоника током оптерећења, најсавременију холтер опрему за 24-часовно праћење срчаног рада, који могу да открију поремећаје срчаног ритма опасне по живот и могу да процене ризик настанка истих. Поседујемо најсавременије апарате за ултразвучну дијагностику болести срца и крвних судова срца. Уграђујемо и сталне пејсмејкере, а болница поседује и савремену салу за катетеризацију где се раде коронарографије и где инвазивном дијагностиком може да се процени стање срца и срчаних залистака. У кардиолошким амбулантама успешно се лечи годишње преко десет хиљада болесника годишње.

Одељење гастроентерологије и хепатологије - Бави се дијагностиком и лечењем болести дигестивног система, желуца, једњака, црева, јетре и панкреаса. Годишње се уради преко 5.000 ендоскопскух прегледа, а обавља се и велики број различитих метода и интервенција, као што су: ендоскопска ултрасонографија са биопсијама промена у зиду дигестивне цеви и другим органима, ултрасонографски прегледи абдомена, допплер портног система, ендоскопска ретроградна холангиопанкреатографија са одстрањивањем камена у жучним каналима, езофагогастродуоденоскопије, колоноскопије, полипектомије, склерозације крвавећих лезија дигестивне цеви, слепе и циљане биопсије панкреаса, цистичних и других промена у трбуху, абдоминалне пункције, pH-метрија и манометрија, анализа телесног састава методом биоелектричне импеданце и др. После Клиничког центра Србије ово је највећа ендоскопска дијагностичка јединица у земљи.

Одељење ендокринологије - Бави се савременим лечењем болесника оболелих од дијабетеса која представља једну од најчешћих болести данашњице, поремећаја метаболизма, пре свега липидног статуса, обољења штитасте жлезде, надбубрежних жлезди и различитих других болести из области ендокринологије. Ово одељење поседује опрему за континуирано венско давање инсулинске терапије - инфузионим пумпама, савременим мониторингом за праћење виталних параметара (EKG, крвног притиска и оксигенације болесника) и збрињавањем, праћењем и лечењем најтежих проблема из области ургентне ендокринологије. У оквиру дневне болнице се спроводе најзначајнији ендокринолошки тестови и примењује терапија за лечење компликација дијабетеса. Врше се и комплетна дијагностика и лечење болести штитасте жлезде.

Одељење хематологије - Бави се дијагностиком и лечењем најсложенијих хематолошких обољења укључујући малигне неоплазме: леукемије, лимфоме и другим врстама дијагностике и лечења. Располаже савременом комором за растварање цитостатика и примену хемиотерапије, модерне оптичке микроскопе, посебни простор за дијагностичке и терапијске интервенције. Хематолошка лабораторија располаже савременим аутоматским бројачем крвних елемената и аутоматским коагулометром који омогућава дијагностику скоро свих урођених или стечених поремећаја хемостазе.

Одељење за пријем, збрињавање ургентних стања и специјалистичко-консултативне прегледе - Одсек за пријем на стационарно лечење и збрињавање ургентних стања се састоји од: хитне интернистичке амбуланте са реанимацијом; јединице за обсервацију (амбуланта) и јединице за бол у грудима (амбуланта). Одсек за специјалистичко-консултативне прегледе се састоји од 13 амбуланти (кардиолошке, кардиолошке за контролу РМ,

пулмолошке, ендокринолошке, алерголошко-имунолошке, гастроентеролошке, хематолошке, реуматолошке, офталмолошке, дерматовенеролошке психијатријске, неуролошке) и кабинета за неурофизиологију.

2. *Клиника за хирургију*

Клиника за хирургију обавља послове здравствене, наставне и научно-истраживачке делатности из области хирургије. Бави се дијагностиком и лечењем различитих обољења и стања и решавањем хируршких проблема која не спадају у специјализоване хируршке области. Здравствена делатност се обавља преко стационарних одељења и специјалистичко-консултативних амбуланти. Научно-истраживачка делатност обавља се по програмима тема из области клиничке хирургије.

Организациона структура Клинике за хирургију је следећа:

Одељење опште и абдоминалне хирургије се састоји од пет одсека (езофагогастрична хирургија, хепатобилиопанкреатична хирургија, колоректална хирургија, васкуларна хирургија и полуинтезивна нега).

Одељење ортопедије и ортопедске трауматологије *се* бави се дијагностиком и лечењем повреда коштано-зглобног система и обољења, посебно дегенеративних што укључује и збрињавање ургентних стања у овој области. Годишње се обави преко 25.000 амбулантних прегледа. Ортопедска хирургија располаже посебном операционом салом у којој је могуће извести и најсложеније коштано-зглобне операције. Такође, поседује артроскоп новије генерације на коме се обављају интервенције. Изводе се разне врсте ресекционих, мобилизационих, динамичких, ампутационих, корективних, стабилизационих, реконструктивних и алоартропластичних операција, а

запажени су резултати у области алоартропластике кука, колена и успешни почеци алоартропластике рамена, као и компресионо-дистракционе остеосинтезе методом по Илизарову. Најчешће се јављају повреде зглоба кука. Сходно индикацијама, са успехом се предузимају и „салваге“ (процедуре спасавања) и алопластичне процедуре. Велико искуство је стечено у лечењу трауматизованих пацијената, почев од политрауме, отворених и затворених прелома свих типова, луксација и луксационих прелома зглобова до различитих мекоткивних повреда.

Одељење урологије се бави дијагностиком и лечењем обољења бубрега и уротракта. Такође, у оквиру овог одељења се раде сложене дијагностичке процедуре: ендоскопска дијагностика, ехотомографски прегледи уротракта и радиолошке дијагностичке процедуре које се обављају у Имиџинг центру, а на основу уролошких индикација укључујући и CT бубрега, мокраћне бешике и простате, MRI дијагностику, IVU, затим аорторeновазографију и емболизацију. Инвазивне дијагностичке процедуре: биопсија простате, биопсија мокраћне бешике, биопсија тестиса и друге сличне дијагностике. На одељењу урологије обављају се и бројне хирушке интервенције мокраћних и гениталних органа (операције тумора бубрега и уретера; операције камена у бубрегу и уретера; операције тумора мокраћне бешике; трансуретрална ресекција тумора простате; радикалне цистектомије; операције стрес инконтиненције; операције бенингне хиперплазије простате; TUR и евапоризације простате; трансвезикалне простатектомије; операције карцинома простате као што су: ретропубична радикална простатектомија, перинеална радикална простатектомија; операције тумора гениталних органа). Прва перинеална радикална простатектомија у нашој земљи је урађена на овом одељењу 2005. године.

Одељење за пријем, збрињавање ургентних стања и специјалистичко-консултативне прегледе се састоји од два одсека: одсек за пријем на

стационарно лечење и збрињавање ургентних стања у оквиру кога постоји четири амбуланте (реанимација, хитна хируршка стања, хитна ортопедска-трауматолошка стања и хитна уролошка стања) и *одсек за хируршке специјалистичко-консултативне прегледе* у оквиру кога постоји седам амбуланти (општа хирургија, коло-проктолошка хирургија, хепатобилиопанкреатичнахирургија, езофагогастрична хирургија, васкуларна хирургија, ортопедско-трауматолошка и уролошка) и дневне болнице за извођење малих хируршких интервенција.

3. *Клиника за онкологију*

Клиника за онкологију спроводи активности на превенцији, дијагностиковању, раном откривању и хируршком лечењу болесника са солидним и хематолошким малигнитетима. У оквиру хируршког лечења обавља се куративна хирургија, палијативна хиругија, хирургија метастатске болести, хирургија ургентног стања, реконструктивна и превентивна хирургија.

У оквиру Клинике за онкологију образују се организационе јединице и то:

Одељење медикалне онкологије се састоји од два одсека: дијагностичко-терапијских конзилијума и одсек хемиотерапије.

Одељење онколошке хирургије се састоји од два одсека: хирургија тумора и пластична и реконструктивна хирургија.

Одељење грудне хирургије се састоји од два одсека: грудна хирургија и полуинтезивна нега.

Одељење за пријем и специјалистичко-консултативне прегледе се састоји од одсека за пријем и одсека за специјалистичко-консултативне прегледе (амбуланте: онколошке хирургије, грудне хирургије, ОРЛ, максилофацијалне хирургије, за припрему конзилијума, прве и контролне онколошке прегледе;меланома центар - амбуланта за меланом и дневна болница за извођење малих онкохируршких интервенција).

4. Заједничке медицинске службе

За пружање здравствених услуга за амбулантно и стационарно лечење пацијената и за обављање заједничких медицинских послова организује се заједничка медицинска служба чија је координација рада и деловања у надлежности помоћника директора за медицину.

Служба анестезиологије и интезивног лечења се састоји од два одељења (анестезиологија и интензивно лечење - JIL нивоа III - Централна интезивна јединица установе) и кабинета за специјалистичко консултативне прегледе и лечење бола (анестезиолошка амбуланта и амбуланта за лечење бола).

Служба дијагностичког имиџинг центра се састоји од два одељења (компјутеризована томографију (КТ) / магнетна резонаца (MR) и општа RTG радиологија) и три одсека (UZ дијагностика, интервентна радиологија -IR и дијагностика болести дојке).

Служба лабораторијске дијагностике се састоји од три одсека (биохемија и имунологија, хематологија и хемостаза, микробиологија и паразитологија).

Одељење физикалне медицине и рехабилитације се састоји од два одсека (рана рехабилитација, физикална терапија и дијагностика).

Служба за фармацеутску здравствену делатност (болничка апотека) се састоји од два одсека (фармакоекономија, фармакотерапија и израда магистралних препарата).

Служба за организацију, планирање, евалуацију и медицинску информатику се састоји од четири одсека (унапређење квалитета и медицинску статистику, план и анализа, медицинска информатика и медицинска архива - филмотека).

Друге важне организационе јединице су: служба за научно-истраживачку и образовну делатност; служба патолошке анатомије; служба трансфузиологије и одељење посебних медицинских програма - (апартмани, «Медик» програм).

НЕМЕДИЦИНСКИ ПОСЛОВИ

Служба за правне и економско-финансијске послове

Одељење за економско финансијске послове садржи пет одсека (књиговодство, финансијска оператива, обрачун зарада, обрачун услуга и фактурисање и набавка).

Одељење за правне, кадровске и опште послове се састоји од три одсека (правни и кадровски послови, безбедност на раду и управљање медицинским отпадом, јавне набавке).

Служба за техничке и друге сличне послове

Служба за техничке и друге сличне послове има пет одсека (одржавање медицинске опреме, медицинских постројења и гасова под притиском; одржавање болничких објеката; транспорт; исхрана и вешерај).

XII Услуге које су неприхватљиве

- Обећавање и давање бесплатних лекова пацијентима
- Промовисање лекова и других медицинских производа од стране запослених здравствених радника
- Давање и примање поклона између запослених у здравственој установи и пацијената. Овакве активности су строго забрањене, сматрају се корупцијом и биће санкционисане.

XIII Процедуре за борбу против корупције

План интегритета

Клиничко-болнички центар „Бежанијска коса“ је усвојио План интегритета. Према Плану интегритета препознати облици корупције су:

1. **Примање и давање мита** - Мера за спречавање примања и давања мита**:** На нивоу пружања услуга у клиничко-болничком центру, неопходно је обезбедити транспарентност свих плаћања и на видном

месту информисати пацијенте о висини накнаде која се плаћа, као и за које услуге. Листе чекања, као и термини заказивања различитих прегледа и дијагностичких поступака, треба да буду доступни на сајту установе и редовно ажуриране.

2. **Трговина утицајем** - Према Кривичном законику ово дело се може извршити активно и пасивно. Активно подразумева да лице захтева или прими награду или какву другу корист за себе или другог, непосредно или преко трећег лица, да коришћењем свог службеног или друштвеног положаја или стварног претпостављеног утицаја, посредује да се изврши или не изврши нека службена радња. Пасивно подразумева да лице које другом непосредно или преко трећег лица обећа, понуди или да награду или какву другу корист да коришћењем свог службеног или друштвеног положаја или стварног или претпостављеног утицаја посредује да се изврши или не изврши нека службена радња.

3. **Злоупотреба службеног положаја** - Мера за спречавање злоупотребе службеног положаја: увођење обавезујућих протокола који би између осталог дефинисали шта је лекарска грешка и на тај начин би се лекари могли бранити, а пацијенти доказати кривицу лекара. То би утицало на пораст квалитета здравствене неге. Здравствени радник који учествује у било ком облику корупције поред кривичне, крши етичке и норме своје професије. Етичка начела у обављању професионалних дужности здравствених радника утврђена су Кодексима професионалне етике. Омогућити несметану пријаву корупције у Клиничко-болничком центру „Бежанијска коса“ (сви грађани могу корупцију пријавити директору здравствене установе, полицији, тужилаштву, здравственој инспекцији, Агенцији за борбу против корупције и омбудсману). Такође пацијенти у здравственој установи могу поднети приговор заштитнику

права пацијената уколико сматрају да је повређено или угрожено њихово законом загарантовано право.

Планом интегритета индентификоване су ризичне области специфичне за систем здравства:

1. **Јавне набавке** - неблаговремено спровођење набавке медицинског материјала што доводи до његове несташице и немогућности за рад; непостављање јасних мерљивих критеријума за оцењивању понуде; прилагођавање техничких карактеристика - спецификације одређеном понуђачу, осим оправданих изузетака; набавка већих количина од потребних.
   Мера за спречавање корупције у области јавних набавки: Потпуно поштовање Закона о јавним набавкама; извршити планирање набавки рационално, појачати контролу спровођења јавних набавки путем интерних контролора.

2. **Незаконито трошење средстава** – Мера за спречавање незаконитог трошења средстава: трошење опредељених средстава вршити у складу са финансијским планом установе и у оквиру реалних извора финансирања.

3. **Примање поклона –** Мера за спречавање примања поклона**:** онемогућити примање поклона и новца од стране пацијената или чланова њихових породица. Онемогућити примање поклона и новца од стране фармацеутских кућа. Институционализовати донаторски фонд у установи где би заинтересовани своју ’’захвалност’’ исказали јавно у виду донација установи.

4. **Сукоб интереса** – Мере за спречавање сукоба интереса: директор, заменик директора, члан управног и надзорног одбора не смеју имати приватну здравствену установу, као и сродници и супружници.

5. **Ванстандардне услуге** - Ванстандардне услуге су здравствене услуге које се не обезбеђују осигураним лицима у оквиру обавезног здравственог осигурања, а које су као такве дефинисане Законом о здравственом осигурању. Здравствене услуге које нису обухваћене здравственим осигурањем, наплаћују се од грађана, по ценама које утврди управни одбор здравствене установе.
   Мера: прецизно дефинисање процедура за пружање ванстандардних услуга уз испуњавање за то законом прописаних услова.

6. **Листе чекања** - Листе чекања формирају се за пружање одређене врсте здравствених услуга с обзиром на ограничене капацитете.
   Мера: листу чекања формирати искључиво у складу са клиничким критеријумима; листе чекања приказати на својим интернет странама, вршити редован надзор над поштовањем листе чекања и пријава промене у оквиру листе чекања вршити искључиво према медицинским индикацијама.

7. **Однос између фармацеутске индустрије и лекара** - Злоупотреба комуникације фармацеутске индустрије и лекара огледа се у промовисању лекова од стране лекара у замену за неку корист. Тако лекари препоручују препарате одређених фармацеутских кућа, а за узврат добијају новац или друге погодности. Мера: омогућити да лекари буду информисани о новим лековима и медицинским средствима преко АЛИМС-а и преко фармацеутских кућа у складу са важећим прописима и регулативом.

8. **Допунски рад здравствених радника и сарадника** - Изменама Закона о здравственој заштити дозвољен је допунски рад запослених ван

редовног радног времена, и то код истог или другог послодавца (највише до једне трећине пуног радног времена). Обављање допунског рада у истој установи у којој се обавља и редован рад је у супротности са одредбама Закона о раду. У истој установи, запослени може, поред редовног рада обављати само прековремени рад. Мера: успоставити ефикасан систем контроле обављања допунског рада. Одредити комисије или лица за обављање контроле, санкционисање неправилности, иницирање екстерне контроле. Онемогућити усмеравање пацијената на преглед у своју приватну праксу. На шалтерима се не смеју делити флајери који упућују пацијенте да прегледе и анализе у приватној установи, спречити обављање допунског рада у току редовног радног времена.

9. **Пријем у радни однос** - Мера: Радни однос заснивати искључиво у складу са потребама Клиничко-болничког центра „Бежанијска коса“ и у складу са Кадровским планом Министарства здравља. Обавезно је расписивање огласа за пријем у радни однос на неодређено време. Увести јасне критеријуме приликом пријема у радни однос.

10. **Недостатак одређених специјализација и чекање специјализације** - Законом о здравственој заштити прописано је да здравствени радници за одређене послове морају имати и одговарајућу специјализацију, односно ужу специјализацију. Мера: У поступак за специјалистичко усавршавање, увести јасно мерљиве критеријуме за одабир кандидата за специјалистичко усавршавање.

11. **Права пацијената -** У односу лекар–пацијент корупција се јавља када постоји дефицит у пружању одређене медицинске услуге, односно када се неопходна услуга не може добити редовним путем или је доступна али мора на њу да се чека. Мера: Омогућити самосталност у раду Заштитника пацијентових права у складу са Законом.

12. **Донаторски пројекти** - Закон о донацијама и хуманитарној помоћи прописује да државни органи, јединице локалне самоуправе, јавна предузећа, јавне установе, друге организације и заједнице које не остварују добит, као и домаће и стране хуманитарне организације могу примати донације и хуманитарну помоћ. Донације и хуманитарна помоћ, у смислу овог закона, могу бити у роби, осим дувана и дуванских прерађевина, алкохолних пића и путничких аутомобила, услугама, новцу, хартијама од вредности, имовинским и другим правима. Мера: формирати стручне комисије које би претходно спровеле поступак и оцениле да ли је опрема неопходна за рад и размотрила све услове коришћења. Наведену област регулисати посебним нормативним актом.

Правилник о донацијама, поклонима, легатима и медицинској опреми која се преузима ради тестирања

Осим плана интегритета, клиничко-болнички центар је усвојио и Правилник о донацијама, поклонима, легатима и медицинској опреми која се преузима ради тестирања. Према том Правилнику донација је уступање, предмета донације без накнаде, у циљу помоћи за обављање основне делатности КБЦ. Легат је поклон у новцу, покретним добрима, уметничким, културним, историјским вредностима или непокретностима. Медицинска опрема која се преузима ради тестирање је опрема која није власништво Клиничко-болничког центра „Бежанијска коса“ и за коју не постоји обавеза куповине или откупа након периода тестирања.

Предмет донације могу бити :

1. роба (осим дувана и дуванских прерађевина, алкохолних пића, путничких аутомобила, као и коришћених моторних возила), предмети и опрема који нису старији од 5 година

2. лекови и медицинска средства
3. услуге
4. домаћи и страни новац
5. хартије од вредности
6. имовинска или друга права

Донације у виду домаћег или страног новца, морају бити уплаћене искључиво на текући рачун Клиничко-болничког центра, са посебно дефинисаном наменом донације (набавка опреме, едукација кадра, за научноистраживачки или образовни рад, хуманитарни разлози и сл.)

Правилник о процедури и критеријумима за заснивање радног односа у Клиничко-болничком центру "Бежанијска коса"- Београд

Клиничко-болнички центар „Бежанијска коса" донео је и Правилник о процедури и критеријумима за заснивање радног односа у Клиничко-болничком центру "Бежанијска коса"- Београд, којим је уређен начин провере стручности кандидата, давање бодова приликом провере и одабира, а све у циљу што веће тренспарентности и спречавање појаве корупције.

Правилник о узбуњивачима

Још један акт од значаја за транспарентнији рад Клиничко-болничког центра „Бежанијска коса" јесте и Правилник о узбуњивачима, којим је регулисан поступак унутрашњег узбуњивања код послодавца Клиничко-болничког центра ''Бежанијска коса'' Београд.

"Узбуњивање" је откривање информације која садржи податке о кршењу прописа, кршењу људских права, вршењу јавног овлашћења противно сврси

због које је поверено, опасности по живот, јавно здравље, безбедност, животну средину, као и ради спречавања штете великих размера. Информација може да садржи потпис узбуњивача и податке о узбуњивачу. Послодавац и овлашћени орган дужни су да поступају и по анонимним обавештењима у вези са информацијом, у оквиру својих овлашћења. "Узбуњивач" је физичко лице које изврши узбуњивање у вези са својим радним ангажовањем, поступком запошљавања, коришћењем услуга државних и других органа, носилаца јавних овлашћења или јавних служби, пословном сарадњом и правом власништва на привредном друштву. "Унутрашње узбуњивање" је откривање информације послодавцу. Може бити усмено или писмено, анонимно или отривањем идентитета. У случају анонимног узбуњивања, послодавац не сме да открива идентитет узбуњивача.

XIV Права пацијената

Пацијент који је **незадовољан услугом** у здравственој установи или који сматра да му је ускраћено право на здравствену заштиту, као и да му је поступком здравственог радника ускраћено неко од права из области здравствене заштите **има право да поднесе приговор.**

Приговор се подноси:

1. **Саветнику за заштиту права пацијената**:

    - **адреса:** Тиршова 1, 11000 Београд
    - **број телефона:** (011)360-56-34
    - **e-mail**: savetnik.pacijenata@beograd.gov.rs

- **пријем странака:** радним данима од 07:30 до 15:30 часова

2. **Заштитинику права осигураних лица**:

- **број телефона**: (011)301-07-77 локал 345
  (064)852-27-15

XV Одговорност пацијената

Пацијенти су дужни да поштују **Кућни ред Клиничко-болничког центра Бежанијска коса**, који између осталог подразумева да пацијент преда болнички упут као и здравствену легитимацију, да сарађује са лекарима и другим здравственим радницима.

За време боравка у болници пацијентима су строго забрањена понашања којима се нарушавају ред, мир и тишина у болесничким собама и другим просторијама, као и у кругу болнице.

Пацијент је одговоран за поштовање препорученог стила живота, терапијског протокола и протокола даљег праћења, дијагностиковања и свих осталих процедура лечења.