

JZU Zavod za bolesti ovisnosti  
Zeničko-dobojskog kantona



# VODIČ

za pacijente



**Izdavač:** JZU Zavod za bolesti ovisnosti Zeničko-dobojskog kantona

**Za izdavača:** prim. mr. sci. Amir dr. Čustović

**Uredili:** dr. sci. Mirnes Telalović, mr. sci. Amir dr. Čustović

**Tiraž:** 100 kom.



## SADRŽAJ

O JZU Zavod za bolesti ovisnosti Zeničko-dobojskog kantona.....	5
Gdje se nalazimo i kontakt informacije .....	6
Osnovne informacije o prijemu i boravku u Zavodu.....	7
Organizaciona struktura Zavoda .....	8
Misija.....	9
Vizija .....	9
Cilj i strateški principi rada Zavoda.....	9
Djelatnost Zavoda .....	10
Radno vrijeme Zavoda .....	12
Što morate znati kada dolazite u ambulantu zavoda .....	13
Zdravstveni radnici i saradnici koji su vam na usluzi .....	14
Povelja o pravima pacijenata .....	15
Potrebna dokumentacija.....	16
Prijam pacijenata u Zavod za bolesti ovisnosti.....	17
Postupanja po prigovorima i ispitivanja prigovora pacijenata/drugih korisnika usluga .....	19
Poštovanje prava pacijenata na privatnost i povjerljivost informacija .....	20
Izdavanje medicinske dokumentacije na zahtjev pacijenta.....	21
Medicinska dokumentacija pacijenta i ostvarivanje pristupa medicinskoj dokumentaciji pacijenta .....	22
Poštovanje kulturološke, religijske i tradicijske potrebe pacijenata/korisnika .....	23
Oslovljavanje pacijenata u Zavodu .....	24
Upućivanje pacijenta sa i bez uputnice .....	24
Postupanje s pacijentima koji odbijaju da uzimaju njima propisane lijekove .....	25
Otpust pacijenta .....	26
Prekid hospitalizacije.....	27
Naplata zdravstvenih usluga u Zavodu prema pacijentima koji lično snose troškove zdravstvenih usluga.....	28
Premještaj pacijenta u druge zdravstvene ustanove.....	29
Održavanje povjerljivosti svih detalja koji su u vezi s pacijentovim tretmanom.....	30





## O JZU Zavod za bolesti ovisnosti Zeničko-dobojskog kantona

Javna zdravstvena ustanova Kantonalni Zavod za borbu protiv bolesti ovisnosti osnovana je Odlukom o osnivanju Zavoda od strane Skupštine Zeničko-dobojskog broj: 01-37-28382/05. Upis u sudski registar izvršen je dana 05.12.2005. godine pod brojem: U/I-2193/05 od kada i počinje zvaničan rad Zavoda.



## Gdje se nalazimo i kontakt informacije

Osnivač Zavoda je Skupština Zeničko-dobojskog kantona. Sjedište Zavoda je u Zenici, u ulici Dr. Abdulaha Aska Borića 28. Identifikacioni broj Zavoda je: 4218500470003. Stacionarni odjel nalazi se u krugu Kantonalne bolnice Zenica na adresi: Crkvice 67, Zenica 72000.

Možete nas naći i na google mapi. Telefonski broj na koji se mogu dobiti sve informacije o Zavodu i tretmanu je 032 244 544.



## Osnovne informacije o prijemu i boravku u Zavodu

U centralnoj ambulanti, nalazi se prijemni pult, mjesto informacija na kojem će Vam osoblje pružiti osnovne informacije o uslugama koje Zavod pruža i kako ostvariti. Prijem u Zavod može biti hitan ili redovan. Kod redovnog prijema bolesnik i pratnja se prvo javljaju u centralnu Ambulantu gdje će dobiti daljnje upute o proceduri prijema. U slučaju hitnog prijema pacijent i pratnja se javljaju u ambulantu i stacionarni odjel ovisno o potrebi tretmana.

Sve informacije možete dobiti i na web stranici  
[www.zedo-ovisnost.com](http://www.zedo-ovisnost.com) i [www.facebook.com/Zavodzaovisnosti/](https://www.facebook.com/Zavodzaovisnosti/).



## Organizaciona struktura Zavoda

Odlukom Vlade Zeničko-dobojskog kantona o preuzimanju prava i obaveza osnivača i usklađivanju organizacije i poslovanja izvršeno je usklađivanje svih općih akata Zavoda. U skladu sa opštim aktima, Zavod svoju javno-zdravstvenu djelatnost obavlja putem organizacionih jedinica. Osnovne organizacione jedinice obrazuju se za vršenje poslova i zadataka, iz jedne ili više oblasti, iz djelokruga Zavoda.

Osnovne organizacione jedinice Zavoda su:

### **Služba za ekonomske i pravne poslove**

Odjeljenje za ekonomske poslove

Odjeljenje za pravne poslove

### **Služba za ambulantni i stacionarni tretman**

Odjeljenje za ambulantni tretman

Ambulanta za ovisnost

Ambulanta za alkoholizam

Ambulanta za podjelu supstitucione terapije

Apoteka

Odjeljenje za stacionarni tretman – Detoks

Odjel za stacionarni tretman

Odjel za okupacionu terapiju

### **Služba za psihosocijalni tretman**

Odjeljenje za prevenciju i savjetovanje

Odjeljenje za bihevioralne ovisnosti

Odjeljenje za rehabilitaciju i resocijalizaciju

Odjel: Centar za resocijalizaciju i klubove



## Misija

JZU Zavod za bolesti ovisnosti Zeničko-dobojskog kantona je specijalizovana zdravstvena ustanova za pružanje usluga iz oblasti prevencije i istraživanja ovisnosti, dijagnostike liječenja, rehabilitacije i resocijalizacije ovisnika. U svom radu primjenjuje savremene metode u ambulantnim i stacionarnim uslovima, programima primarne prevencije uz kontinuirano stručno unapređivanje, a u cilju poboljšanja i unapređenja kvalitete života stanovništva na području Zeničko-dobojskog kantona.

## Vizija

Zavod za bolesti ovisnosti Zeničko-dobojskog kantona je ustanova koja će svojim stručnim i profesionalnim pristupom prevenciji i istraživanju, tretmanu i rehabilitaciji ovisnosti nastojati prevazići kantonalne i entitetske okvire i postati regionalni centar za bolesti ovisnosti.

## Cilj i strateški principi rada Zavoda

Sve aktivnosti Zavoda imaju za cilj da se unapređenjem kvaliteta zdravstvene usluge postigne što veće zadovoljstvo pacijenata, radnika, osnivača kao i pozitivni rezultati rada i poslovanja. U Programe primarne prevencije uključiti što veći broj adolescenata i mladih ljudi sa ciljem razvijanja svijesti i otpora prema psihoaktivnim supstancama, bihevioralnim ovisnostima i patološkim navikama. Permanentno unapređivati znanje zaposlenih putem programa kontinuirane interne i eksterne edukacije sa ciljem ostvarivanja što kvalitetnije zdravstvene usluge.



## Djelatnost Zavoda

U skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti i Odlukom o klasifikaciji djelatnosti Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj: 47/10), Statutom Zavoda na koji je Skupština Zeničko-dobojskog kantona dala svoju saglasnost, Zavod obavlja sljedeće djelatnosti:

86.10 - djelatnosti bolnica;

86.22 - djelatnosti specijalističke medicinske prakse;

86.90 - ostale djelatnosti zdravstvene zaštite;

U skladu sa naprijed navedenim zakonskim odredbama utvrđena je djelatnost Zavoda:

stacionarna i ambulantno-poliklinička zdravstvena zaštita sa rehabilitacijom oboljelih ovisnika,

planira, predlaže i provodi mjere primarne prevencije za očuvanje i unapređenje zdravlja u segmentu ovisnosti;

dijagnostiku, terapiju, sekundarnu i tercijarnu prevenciju, rehabilitaciju i socijalnu reintegraciju ovisnika;

provođenje programa supstitucione terapije prema standardima Svjetske zdravstvene organizacije;

vođenje registra bolesti ovisnosti;



ostvaruje saradnju sa zdravstvenim ustanovama svih nivoa zdravstvene zaštite;

ostvaruje saradnju sa ustanovama koje kroz svoju djelatnost mogu biti uključene u borbu protiv bolesti ovisnosti (osnovne i srednje škole, prosvjetno- pedagoški zavodi, visokoškolske ustanove, centri za socijalni rad, nevladine organizacije, sportska udruženja, udruženje građana i roditelja);

provodi istraživački rad i statističku obradu iz oblasti ovisnosti;

organizuje i /ili provodi programe smanjenja štete za lica koja injektiraju droge;

organizuje stručna savjetovanja, seminare, javne tribine, predavanja i druge aktivnosti od značaja za ostvarivanje djelatnosti Zavoda;

provodi edukaciju medicinskog osoblja iz oblasti ovisnosti;

provodi edukaciju medicinskih saradnika iz oblasti ovisnosti;

izrađuje i provodi doktrinu i model u pružanju zdravstvene zaštite u oblasti ovisnosti;

učestvuje u dopunskom stručnom osposobljavanju zdravstvenih i nezdravstvenih radnika iz svoje profesionalne oblasti;

obavlja i druge poslove u oblasti bolesti ovisnosti u skladu sa posebnim propisima.



## Radno vrijeme Zavoda

Radno vrijeme Zavoda prilagođeno je potrebama korisnika u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti i Zakonom o radu. Radno vrijeme uposlenika Zavoda je od 7:00 sati do 15:00 sati. Utorkom i četvrtkom dodatno se radi do 17 sati (Savjetovanište od 15 do 17 h). Vikendom i praznicima podjela terapije obavlja se od 8 sati do 11 sati. Odjeljenje za stacionarni tretman radi 24 sata dnevno sa smjenskom organizacijom posla.



## Što morate znati kada dolazite u ambulantu zavoda

Dolazak u ambulantu Zavoda predstavlja prvi korak u traženju informacija, podrške ili medicinske pomoći. Stoga vaš dolazak u Zavod za bolesti ovisnosti predstavlja vašu odluku da sebi pomognete.

Ne trebate osjećati nelagodu ili strah.

Dolaskom u Zavod bićete primljeni ljubazno, s ciljem da vam se pomogne.

Samo iskrenim razgovorom možemo doći do cilja, a svi uposlenici Zavoda su dužni poštivati tajnost Vaših informacija.



## Zdravstveni radnici i saradnici koji su vam na usluzi

Dolaskom u Zavod za bolesti ovisnosti, na raspolaganju Vam je stručno osoblje (ljekar specijalist, medicinsko osoblje, psiholog, socijalni radnici, socijalni pedagog, pravnik) i u jednom posjetu ambulanti ćete obaviti samo pretragu ili pregled zbog kojeg ste došli. Za sve eventualne daljnje pretrage ponovo se naručujete i dolazite.

Ako ste primljeni u stacionarno odjeljenje, o Vama brinu ljekari specijalisti, med. sestre, psiholozi, socijalni radnici, socijalni pedagozi, medicinski okupacioni terapeut koji rade na tom Odjelu, ali u rješavanju zdravstvenog problema (zbog kojeg ste hospitalizirani) aktivno sudjeluju i svi ostali profili zdravstvenih saradnika, kao konzilijarni tim koji Vaš ljekar prema potrebi okuplja.

Informacije o bolesti i lječenju možete dobiti od ljekara koji Vas «vodi».

Informacije vezane za zdravstvenu njegu (primjenu lijekova, dijete, zdravstveno-prihvatljivog ponašanja, održavanja higijene...) tokom boravka u Zavodu i kasnije po povratku kući dobit ćete od medicinske sestre.

U Zavodu za bolesti ovisnosti vježbe i pripravnički staž obavljaju učenici medicinske škole. Oni su naša i Vaša budućnost, pa Vas molimo za razumijevanje.



## Povelja o pravima pacijenata

Povelja se odnosi na sve pojedince bez obzira na starost, pol, vjeroispovijest, društveno-ekonomski status i pismenost.

Pravo na preventivnu mjeru
Pravo na pristup
Pravo na informaciju
Pravo na pristanak
Pravo na slobodan izbor
Pravo na privatnost i povjerljivost
Pravo na poativanje pacijentovog vremena
Pravo na praćenje standarda kvaliteta
Pravo na sigurnost
Pravo na inovaciju
Pravo na izbjegavanje patnje i bola
Pravo na lični tretman
Pravo na žalbu
Pravo na kompenzaciju

Definicija prava podrazumijeva da i primaoci i pružaoci usluga zdravstvene zaštite preuzmu svoj dio obaveze. Sva su prava vezana za odgovornosti i obaveze svih učesnika u procesu zdravstvene zaštite.



## Potrebna dokumentacija

Za prvi pregled/prijem potrebna je identifikacioni dokument i validna zdravstvena knjižica. U slučaju da pacijent odluči da se javi na liječenje, a iz nekih razloga nema potrebne dokumente biće primljen. Socijalni radnik Zvoda pružiće mu pomoć da pribavi potrebnu dokumentaciju.



## Prijam pacijenata u Zavod za bolesti ovisnosti

Zavod bolesti ovisnosti ZDK je zdravstvena ustanova koja pruža zdravstvene usluge sekundarnog i tercijarnog nivoa zdravstvene zaštite. Prijem u ambulantni program vrši se u ambulanti Zavoda sa ili bez dokumentacije prilikom prvog pregleda. Prijem pacijenta za hospitalizaciju se vrši na Detoks jedinici na osnovu jasne indikacije o prijemu na hospitalizaciju, dok se trijaža pacijenata za prijem na Detoks jedinicu, obavlja se u Ambulanti Zavoda od strane Stručnog tima.

### **Redovni prijem pacijenta u ambulantni program vrši se na sljedeći način:**

- Prijem pacijenta u ambulantni program vrši se u centralnoj ambulanti Zavoda izuzetno u „terenskim“ ambulantama.
- Za prijem je potrebna zdravstvena knjižica i indentifikacijski dokument.
- Prijem u ambulanti Zavoda vrši se dobrovoljno, bez uputnice ili sa uputnicom porodičnog ljekara;
- Dežurni medicinski tehničar na prijemnom pultu vrši idenetifikaciju, provjerava medicinsku i drugu dokumentaciju, procjenu hitnosti i trijažu;
- Nakon identifikacije i provjere postojeće medicinske i druge dokumentacije, obavezno upoznaje pacijentama sa procedurama i vrši prvi prijemni intervju;



- Medicinski tehničar pacijenta upućuje na prvi ljekarski pregled;
- Shodno ljakarskim instrukcijam medicinski tehničar vrši „testiranje“ pacijenta;
- Nakon dijagnostičkog testiranja medicinski tehničar upoznaje ljekara sa rezultatima nalaza;
- Pacijent se upućuje psihologu i socijanom radniku, shodno njegovom psihofizičkom stanju;
- Ljekar kao vođa tima prikuplja mišljenja članova stručnog tima i donosi se zajednička odluka o daljem tretmanu.
- Nakon odluke o uključivanju u tretman, medicinski tehničar pripema Ugovor o tretmanu kojeg potpisuje ljekar, psiholog, socijani radnik, medicinski tehničar, pacijent i saradnik u liječenju;
- Medicinski tehničar „otvara“ i popunjava medicinski karton, vrši fotografisanje, mjerenje težine i visine;
- Medicinski tehničar pacijenta upućuje ljekaru koji mu saopštava odluku o uključivanju u tretman, dogovararaju individualni plan tretmna što se upisuje u ljekarski karton i dogovara kontrolni pregled;
- Ovisno o odluci i medikamentoznoj terapiji, medicinski tehničar upućuje pacijenta u metadonsku ambulantu gdje se izdaje propisana terapija.

### **Prijem na Odjeljenje na stacionarni tretman**

- Redovan prijem se vrši nakon pregleda u ambulanti Zavoda, a shodno trijažnoj listi koju je odobrili Stručno vijeće.
- Medicinska sestra/tehničar vrši pripremu pacijenta za hospitalizaciju
- U saradnji sa pacijentom dogovara se termin prijema na hospitalizaciju



## Postupanja po prigovorima i ispitivanja prigovora pacijenata/ drugih korisnika usluga

Javna zdravstvena ustanova Zavod za bolesti ovisnosti Zeničko-dobojskog kantona omogućava svim pacijentima/drugim korisnicima usluga pravo na adekvatnu uslugu, te mogućnost podnošenja prigovora, kao i pohvala ili sugestija na tačno, kroz proceduru, definisan način. Adekvatna, primjerena i standardizovana komunikacija u radu s pacijentima jedan je od faktora za razvoj dobre i uspješne saradnje koja rezultira postizanjem konačnog cilja, a to je osiguravanje i ispunjavanje pacijentovog prava na zdravstvenu zaštitu. Prigovor, kao i pohvala i sugestija predstavljaju značajnu informaciju za cjelokupni tim zaposlen u zdravstvenoj ustanovi kako bi kvalitet svojih usluga konstantno unapređivali i zahvaljujući tome poduzimali mjere poboljšanja pruženih usluga.



## Poštivanje prava pacijenata na privatnost i povjerljivost informacija

Politika JZU Zavod za bolesti ovisnosti Zeničko-dobojskog kantona svodi se na davanje garancije pacijentima uključenim u tretman kao i ostalim članovima porodice koji su blisko vezani za pacijenta o zaštiti i povjerljivosti informacija sa kojima raspolaže JZU Zavod za bolesti ovisnosti Zeničko-dobojskog kantona, a sve u skladu sa članom 25. Zakona o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenta („Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine“, broj: 40/10) i članom 17. Zakona o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama („Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine“, broj: 37/01) i odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“, broj: 49/06, 76/11, 89/11). Svrha je ostvarivanje kvalitetnijeg odnosa sa pacijentom i njegovom porodicom, a koji se bazira na međusobnom povjerenju.



## Izdavanje medicinske dokumentacije na zahtjev pacijenta

Uvid u kopiju zdravstvene dokumentacije, kao i zahtjeva prenosa dokumentacije u drugu ustanovu, predstavlja opšte pravo svakog pacijenta u skladu sa zakonskim propisima. Pacijent ili bivši pacijent, može zatražiti uvid u medicinsku dokumentaciju pacijenta ili kopiranje dokumentacije, kao i izuzimanje medicinske dokumentacije radi njenog prenošenja u drugu ambulantu ili drugu medicinsku ustanovu. Zahtjev za uvid u medicinsku dokumentaciju/zdravstveni karton, njeno fotokopiranje ili prenošenje zdravstvenog kartona ili druge medicinske dokumentacije iz Zavoda mora biti podnešen u pismenoj formi na posebnom obrascu u skladu sa članom 12. Zakona o slobodi pristupa informacijama u F BiH ("Sl. Novine Federacije BiH", br. 32/01) bit će donešeno rješenje u roku od 7 dana od dana podnošenja zahtjeva.



## Medicinska dokumentacija pacijenta i ostvarivanje pristupa medicinskoj dokumentaciji pacijenta

Zdravstveni radnici Javne zdravstvene ustanove Zavod za bolesti ovisnosti Zeničko-dobojskog kantona sve dijagnostičke podatke o pacijentima uredno evidentiraju u medicinsku dokumentaciju. Svi pacijenti prilikom uvođenja u ambulantni ili stacionarni tretman Zavoda upoznaju se sa njihovim pravom na pristup njihovoj zdravstvenoj dokumentaciji u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama. Sve informacije o pravima pacijenata, pacijenti mogu pronaći na službenoj web stranici Zavoda, facebook stranici i oglasnoj ploči u prostorijama Zavoda. Svi pacijenti Zavoda u skladu sa Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata (Sl. novine FBiH, broj:40/10) i Zakonom o slobodi pristupa informacijama imaju pravo pristupa njihovoj medicinskoj dokumentaciji. U slučaju kada je pacijent dijete ili se radi o licu lišenom poslovne sposobnosti, pravo uvida imaju roditelji, zakonski zastupnik odnosno staratelj. Članovi uže porodice pacijenta koji žive u zajedničkom domaćinstvu imaju pravo uvida u medicinsku dokumentaciju svog člana porodice, ako su ti podaci od značaja za njihovo liječenje. Pacijent Zavoda ima pravo da zahtijeva određene ispravke ili brisanje teksta koji ga pogrešno ili subjektivno opisuje kao ličnost ili dio teksta koji materijalno nije tačan ili nije bitan za liječenje. Ako se zahtjev odnosi na ličnu informaciju iz zdravstvene dokumentacije, podnosioca zahtjeva, zahtjev može podnijeti samo fizičko lice na koju se on odnosi, njezin zakonski zastupnik ili lice koje je podnosilac zahtjeva pisano ovlastio za pristup informaciji. Ako zahtjev podnese fizičko lice na koje se zahtjev odnosi, to lice je dužno da potpiše zahtjev i pokaže propisani lični dokument s fotografijom. Ako zahtjev podnese zakonski zastupnik podnosioca zahtjeva ili lice koje je podnosilac zahtjeva pisano ovlastio za pristup informaciji, to lice dužno je da potpiše zahtjev i pokaže propisani lični dokument sa fotografijom, dokaz o zakonskom zastupanju odnosno punomoć, kao i kopiju ličnog dokumenta



## Poštivanje kulturološke, religijske i tradicijske potrebe pacijenata/korisnika

JZU Zavod za bolesti ovisnosti Zeničko-dobojskog kantona, kroz svoj etički kodeks, jasno izražava stav o poštivanju kulturoloških, religijskih i tradicijskih razlika i prava pacijenata/korisnika usluga Zavoda. Svi uposlenici Zavoda dužni su poštovati navedena prava pacijenta, te kroz svoj rad to i iskazivati. Svaki pacijent, pri uvođenju u ambulantni ili stacionarni tretman, ima pravo na izražavanje i poštivanje njegovih vjerskih, kulturoloških i tradicijskih potreba. Svi uposlenici Zavoda dužni su da poštuju pacijentovo vjersko opredjeljenje kao i tradicijske i kulturološke običaje. Prilikom boravka na stacionarnom odjelu-detoks, pacijentima je obezbijeđen prostor za molitvu koji se oslobodi kada god pacijent za to iskaže želju i potrebu. Unutar prostora za molitvu, pacijentima su obezbijeđene vjerske knjige i sav potrebni pribor i materijal. Pacijentima smještenim na Odjelu za stacionarni tretman-Detoks se obezbjeđuje odgovarajuća hrana koja je u skladu s njihovim vjerskim i kulturološkim uvjerenjima, a sve u dogovoru sa kuhinjom Kantonalne bolnice Zenica. Tokom vjerskih praznika, pacijentima se omogućava obilježavanje istih, a sve u skladu sa propisima Zavoda.



## Oslovljavanje pacijenata u Zavodu

Etičkim kodeksom radnika Javne zdravstvene ustanove Zavod za bolesti ovisnosti Zeničko-dobojskog kantona utvrđuju se opšta pravila poslovnog ponašanja u Zavodu koja predstavljaju opšte prihvaćenu obavezu svih zaposlenih i koja imaju za cilj da ukažu radnicima na norme poslovnog ponašanja, etičke norme, kao i poslovni bonton, kojih su dužni da se pridržavaju prilikom obavljanja poslova u Zavodu.

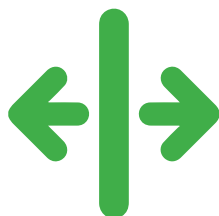
## Upućivanje pacijenta sa i bez uputnice

Pod upućivanjem pacijenata podrazumijeva se postupanje sa pacijentom koji dolazi sa ili bez uputnice. Opšta politika prijema pacijenata u Zavod podrazumijeva prijem pacijenta bez obzira da li ima uputnicu ili zdravstvenu knjižicu i uključivanje pacijenta u tretman. Uključivanjem u tretman pruža se medicinska, socijalna i psihološka podrška. Prvi pregled pružit će se bez zdravstvene knjižice, ostali pregledi su obavezni uz zdravstvenu knjižicu.



## Postupanje s pacijentima koji odbijaju da uzimaju njima propisane lijekove

Uposlenici Zavoda pružaju informacije pacijentima o mogućim posljedicama po zdravlje i onesposobljenje ako odbiju predloženu medikamentoznu terapiju ili psihosocijalni tretman. U slučaju da pacijent Zavoda za bolesti ovisnosti ZDK iz bilo kog razloga odbije predloženi medikamentozni tretman, ljekar i članovi tima upoznaju pacijenta o mogućim posljedicama po zdravlje i onesposobljenje ako se odbije predložena medikamentozna terapija ili psihosocijalni tretman. U slučaju da pacijent i dalje insistira na odbijanju medikamentozne terapije ljekar i stručni tim kratko i jasno edukuju pacijenta kako da postupa u takvim situacijama. Svakodnevno nadležni ljekar vrši kontrolne preglede provođenja redukcije terapije.



## Otpust pacijenta

Otpuštanje pacijenta se vrši u skladu sa stanjem pacijenta koje može biti hitno ili redovno skladu sa relevantnim medicinskim propisima i zakonom predviđenim procedurama. Otpust se vrši na osnovu zdravstvenog stanja pacijenta; Otpust vrši ovlašteni ljekar; Ovlašteni ljekar piše otpusno pismo koje sadrži sve relevantne informacije; Ljekar ili glavna sestra upućuju pacijenta u slučaju potrebe na dalji tretman kod ljekara opće prakse.

Otpusno pismo sadrži pored ljekarskih informacija i informacije ostalih članova multidisciplinarnog tima; U slučaju vanrednog otpusta kada nije prisutan ljekar a u vrijeme pasivnog dežurstva, medicinski tehničar obavlja razgovor sa pacijentom u cilju ostanka na Odjelu, vrši se evidencija o vanrednom napuštanju Odjela.

Na kraju otpusta pacijent i njegova porodica se i usmeno upoznaju sa medicinskim stanjem i daljom preporukom.



## Prekid hospitalizacije

Ukoliko pacijent zatraži prekid hospitalizacije, nadležni ljekar mu objašnjava potrebu za nastavak liječenja, ukazuje na moguće posljedice prekida liječenja u bolnici i preuzimanje lične odgovornosti i rizika za dalji tok bolesti. Ako i pored objašnjenja pacijenta i dalje traži prekid liječenja, ljekar u temperaturnom listu i istoriji bolesti upisuje „Otpust na lični zahtjev pacijenta“ a pacijent se pored toga potpisuje.

Prilikom pisanja otpuštenog pisma obavezno se naglašava da pacijent prekida hospitalizaciju na lični zahtjev.



## Naplata zdravstvenih usluga u Zavodu prema pacijentima koji lično snose troškove zdravstvenih usluga

Procedurom se utvrđuju postupci za naplatu zdravstvenih usluga u Zavodu za bolesti ovisnosti ZDK prema pacijentima koji lično snose troškove zdravstvenih usluga. Zdravstvene usluge Zavoda za pacijente sa područja Zeničko-dobojskog kantona su besplatne. Ukoliko se radi o pacijentu koji je državljanin BiH izvan područja ZDK ili strani državljanin, dežurni medicinski tehničar ga upoznaje sa Cjenovnikom usluga Zavoda. U slučaju da će za pacijenta troškove liječenja snositi matični zavod zdravstvenog osiguranja, socijalni radnik u ambulanti Zavoda ga upoznaje sa načinom pribavljanja odobrenja ili saglansosti za vankantonarno liječenje. U slučaju da će pacijent lično snositi troškove liječenja, za svaki kontrolni pregled u ambulanti Zavoda ili nakon završenog stacionarnog liječenja, pacijentu se izdaje račun sa pruženim uslugama u skladu sa Cjenovnikom Zavoda.



## Premještaj pacijenta u druge zdravstvene ustanove

Premještaj pacijenta u druge bolnice ili službe vrši se na siguran način uz nadzor, a u skladu sa relevantnim medicinskim propisima i zakonom predviđenim procedurama. Premještaj pacijenta u druge bolnice ili službe vrši se kada zdravstveno stanje pacijenta to zahtijeva.



## Održavanje povjerljivosti svih detalja koji su u vezi s pacijentovim tretmanom

Povjerljive informacije o pacijentu i njegovom liječenju mogu se otkriti samo u slučajevima predviđenim zakonom. Sve informacije koje se odnose na pacijenta, koje su u vezi, ili se mogu dovesti u vezu sa pacijentom se smatraju povjerljivim. U slučajevima predviđenim zakonom povjerljive informacije se dostavljaju nadležnim institucijama, ustanovama ili državnim organima na način koji osigurava povjerljivost, sigurno čuvanje i dostavu povjerljivih informacija. Zdravstveni radnici, saradnici, pripravnici i svi zaposleni u JZU Zavod za bolesti ovisnosti ZDK koji dođu u posjed povjerljivih informacija dužni su čuvati sve informacije o pacijentu, a naročito povjerljive informacije o zdravstvenom stanju pacijenta, anamnestičke podatke, podatke o dijagnozi, terapiji kao i sve informacije lične prirode kao poslovnu i profesionalnu tajnu. Nijedna od navedenih informacija se nikada, ni u kom pogledu, kao cjelina ili djelomični podatak ne smije prenositi, prepričavati, snimati, objavljivati na bilo koji način u bilo kom mediju, uključujući pisane, crtane, štampane, virtualne i druge medije.





**JAVNA ZDRAVSTVENA USTANOVA  
ZAVOD ZA BOLESTI OVISNOSTI  
ZENIČKO-DOBOJSKOG KANTONA**

Zenica, Aska Borića 28  
Tel. 032 244 544, 032 201 320, 032 201 321  
Fax: 032 201 322  
[www.zedo-ovisnost.ba](http://www.zedo-ovisnost.ba)  
e-mail: [zdkovisnosti@bih.net.ba](mailto:zdkovisnosti@bih.net.ba)