

## **II ПИТАЊА, ЖАЛБЕ И ПРИЈАВЕ У ВЕЗИ СА ОСТВАРИВАЊЕМ ПРАВА ИЗ ОБАВЕЗНОГ ЗДРАВСТВЕНОГ ОСИГУРАЊА**

### **1. Питања, жалбе и пријаве у вези са остваривањем права из обавезног здравственог осигурања**

а) Израда одговора поводом питања, жалби и пријава у вези са остваривањем права из обавезног здравственог осигурања која су Сектору за контролу упућена путем следећих средстава комуникације:

- Мејл адресе ([prijave.osiguranika@rfzo.rs](mailto:prijave.osiguranika@rfzo.rs))
- СМС порука (064/8522-653)
- поштом

б) Вођење евиденције о поднетим питањима, жалбама и пријавама у вези са остваривањем права из обавезног здравственог осигурања и датим одговорима од стране Сектора за контролу.;

Од укупно 96 лица која су се обратила Сектору за контролу, 62 лица је упутило мејл, а 34 лица упутило је СМС поруку. Осигурана лица су се углавном обрађала питањима/жалбама/пријавама из надлежности Републичког фонда, док су се остале жалбе односиле на понашање и поступање запослених у здравственим установама, што је у надлежности директора здравствених установа и Здравствене инспекције Министарства здравља.

Анализа примљених жалби, пријава и питања упућених Сектору за контролу указује да су се осигурана лица најчешће обрађала због питања у вези са остваривањем права из обавезног здравственог осигурања, односно у вези са исправама о здравственом осигурању.

### **2. Пријаве о повреди права из здравственог осигурања поднете заштитницима права осигураних лица у периоду 01.07-30.09.2018. године**

У складу са Правилником о начину и поступку заштите права осигураних лица Републичког фонда за здравствено осигурање, осигурано лице које сматра да му је ускраћено или повређено право из здравственог осигурања, односно његов законски заступник, подноси заштитнику права осигураних лица пријаву о повреди права из здравственог осигурања.

а) Сектор за контролу води евиденцију о пријавама о повреди права из здравственог осигурања које су поднете заштитницима права осигураних лица.

У здравственим установама на подручју свих филијала, у периоду 01.07-30.09.2018. године било је укупно 12 пријава о повреди права из здравственог осигурања.

Од 12 поднетих пријава о повреди права из здравственог осигурања, поступањем заштитника утврђена је основаност истих у 8 случајева, за 3 поднете пријаве утврђено је да није дошло до повреде права из здравственог осигурања, док 1 пријава није разматрана из разлога што иста није поднета од стране осигураног лица, односно његовог законског заступника.

Од укупно 148 здравствених установа, у којима је присутан заштитник права осигураних лица, пријаве о повреди права из здравственог осигурања евидентиране су у 6 здравствених установа.

Пријаве о повреди права из здравственог осигурања, за које је утврђено да нису у надлежности заштитника права осигураних лица (које су се односиле на поступање и понашање медицинског особља или начин лечења), прослеђене су на даљу надлежност директорима здравствених установа (3 пријаве).

б) Сектор за контролу свакодневно обавља комуникацију са заштитницима права осигураних лица у делу који се односи на пружање стручне помоћи у вези примене општих аката Републичког фонда и других питања од значаја за рад заштитника права осигураних лица, као и у делу техничке подршке ( обезбеђивање потрошног материјала, постера и др.).