

## **II ПИТАЊА, ЖАЛБЕ И ПРИЈАВЕ О ПОВРЕДИ ПРАВА ИЗ 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 130 лица која су се обратила Сектору за контролу, 92 лица су упутила мејл, а 38 лица је упутило СМС поруку. Осигурана лица су углавном постављала питања/жалбе/пријаве из надлежности Републичког фонда, док се остале жалбе односе 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 осигураних лица показује највећу учесталост у обраћању због питања у вези са остваривањем права из обавезног здравственог осигурања, односно у вези са исправама о здравственом осигурању, као и исплатом накнаде зараде за време привремене спречености за рад.

### **2. Пријаве о повреди права из здравственог осигурања поднете заштитницима права осигураних лица у периоду 01.01-31.03.2018. 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 01.01-31.03.2018. године било је укупно 18 пријава о повреди права из здравственог осигурања.

Од укупно 148 здравствених установа, у којима је присутан заштитник права осигураних лица, пријаве о повреди права из здравственог осигурања евидентирани су у 15 здравствених установа.

Од 18 поднетих пријава о повреди права из здравственог осигурања, поступањем заштитника утврђена је основаност истих у 5 случајева, док за 13 поднетих пријава је утврђено да није дошло до повреде права из здравственог осигурања.

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), прослеђиване су на даљу надлежност и то: директорима здравствених установа (7 пријава) и Здравственој инспекцији Министарства здравља Републике Србије (1 пријава).

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.)