

РЕПУБЛИЧКИ ФОНД ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРАЊЕ

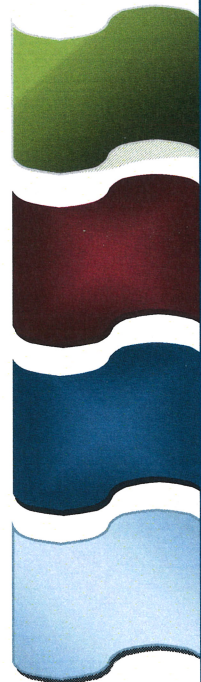


Републички фонд за здравствено осигурање

**ОРГАНИЗАЦИЈА НАЧИНА И ПОСТУПКА
ЗАШТИТЕ ПРАВА ОСИГУРАНИХ ЛИЦА
РЕПУБЛИЧКОГ ФОНДА ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРАЊЕ**



Београд, септембар 2013.године



1. УВОД	3
1.1 Мисија заштитника права осигураних лица	3
1.2 Визија заштитника права осигураних лица	3
2. РЕСУРСИ НЕОПХОДНИ ЗА РАД ЗАШТИТНИКА ПРАВА ОСИГУРАНИХ ЛИЦА	3
2.1 Људски ресурси	3
2.2 Материјални ресурси	6
3. ДОСТУПНОСТ ЗАШТИТНИКА ПРАВА ОСИГУРАНИХ ЛИЦА	7
3.1 Примарни ниво здравствене заштите	7
3.2 Секундарни ниво здравствене заштите	8
3.3 Терцијарни ниво здравствене заштите	9
4. ПРОЦЕДУРА НАЧИНА И ПОСТУПКА ЗАШТИТЕ ПРАВА ОСИГУРАНИХ ЛИЦА РЕПУБЛИЧКОГ ФОНДА ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРАЊЕ	9
4.1 Циљ	9
4.2 Примена	10
4.3 Дефиниције	10
4.4 Опис	10
4.4.1 Пријава о повреди права из здравственог осигурања	10
4.4.2 Евидентирање пријаве	11
4.4.3 Поступање заштитника права осигураних лица по примљеној пријави о повреди права из здравственог осигурања	11
4.4.4 Поступак праћења пријава повреде права осигураних лица	12
4.4.5 Одговорност заштитника права осигураних лица	12
5. ПРОМОЦИЈА ЗАШТИТЕ ПРАВА ОСИГУРАНИХ ЛИЦА	12
6. ЗАКЉУЧАК	13

1.УВОД

Републички фонд за здравствено осигурање (у даљем тексту Републички фонд), као организација преко које осигурана лица остварују права из здравственог осигурања, има веома важну улогу у здравственом систему Републике Србије.

Један од циљева Стратегије развоја здравственог осигурања у Србији је заштита права осигураних лица кроз функцију заштитника права осигураних лица.

Унапређење заштите права осигураних лица, увођењем заштитника права осигураних лица омогућиће већи степен сарадње осигураних лица са Републичким фондом и самим тим повећати задовољство осигураних лица што је један од примарних циљева Републичког Фонда.

Начин и поступак заштите права осигураних лица регулисан је Правилником о начину и поступку заштите права осигураних лица Републичког фонда за здравствено осигурање(даљем тексту Правилник о заштити права осигураних лица) који је објављен у „Службеном Гласнику РС“број 68/13, са одложеном применом од 01.11.2013.године.

Заштитник права осигураних лица као спона између осигураних лица, здравствених установа и Републичког фонда, поступа у складу са мисијом и визијом организације обавезног здравственог осигурања окренуте осигураном лицу као равноправном партнеру.

Заштитник права осигураних лица штити права осигураних лица са јасно дефинисаном мисијом, задацима и визијом позитивних промена и достизања крајњег циља, а то је задовољно осигурано лице. У складу са наведеним, мисија и визија заштитника права осигураних лица су:

1.1 Мисија заштитника права осигураних лица

Мисија заштитника права осигураних лица је да се бескомпромисно бори за права осигураних лица и њихово остваривање у складу са могућностима и законским и подзаконским актима из области здравственог осигурања.

1.2 Визија заштитника права осигураних лица

Визија заштитника права осигураних лица је задовољан осигураник

2.РЕСУРСИ НЕОПХОДНИ ЗА РАД ЗАШТИТНИКА ПРАВА ОСИГУРАНИХ ЛИЦА

2.1Људски ресурси

Послове заштитника права осигураних лица обављаће лица која су тренутно уговорени радници у здравственим установама, а која ће бити примљена у Републички фонд у радни однос на неодређено време, након обављеног конкурса и тестирања.

Републички фонд је Влади Републике Србије поднео предлог за измену Одлуке о максималном броју запослених у органима државне управе, јавним агенцијама и организацијама за обавезно социјално осигурање како би се број запослених у Републичком фонду повећао за 354 запослена који ће обављати послове заштитника права осигураних лица.

Правилником о организацији и систематизацији послова у РФЗО, биће систематизовано ново радно место „Самостални стручни сарадник за заштиту права осигураних лица – заштитник права осигураних лица“ у Одељењу за жалбе и пријаве осигураника са call центром, Сектора за контролу.

Опис послова заштитника права осигураних лица је следећи:

Обавља послове заштите права осигураних лица из здравственог осигурања

Пружа информације осигураним лицима у вези са заштитом права осигураних лица из здравственог осигурања

Пружа и обезбеђује пружање стручне и техничке помоћи осигураном лицу у вези са остваривањем права из здравственог осигурања

Обавештава Сектор за контролу о неправилностима у вези са извршавањем уговорних обавеза даваоца здравствених услуга

Води податке о броју и врсти повреда права осигураних лица из здравственог осигурања. Израђује и доставља извештаје о раду Сектору за контролу.

Израђује и доставља извештаје о раду Сектору за контролу Републичког фонда

Обавља и друге послове по налогу начелника Одељења и директора Сектора за контролу Републичког фонда

Одговоран је за законито, стручно, благовремено и ефикасно извршавање послова

У складу са Уредбом о коефицијентима за обрачун и исплату плата запослених у јавним службама, запосленима на пословима Самосталног стручног сарадника за заштиту права осигураних лица – заштитник права осигураних лица, Одељења за жалбе и пријаве осигураника са call центром, у Сектору за контролу, за обрачун и исплату месечне плате, одредиће се основни коефицијент 15,25.

Републички фонд ће расписати конкурс за пријем лица у радни однос на неодређено време у Републичком фонду, на коме ће предност за пријаву имати уговорени радници у здравственим установама. Конкурс ће бити објављен на званичном сајту Републичког фонда за здравствено осигурање, www.rfzo.rs.

Услови за пријаву на конкурс су следећи:

- Стечено високо образовање на студијама II степена (дипломске академске студије-мастер, специјалистичке академске студије, специјалистичке струковне студије) односно на основним студијама у трајању од најмање четири године из следећих научних области:



- Положен стручни испит,
- Познавање рада на рачунару
- Најмање 1 година радног искуства
- Стручна оспособљеност и знања из области здравственог осигурања и делокруга Републичког фонда које ће се проверавати у изборном поступку путем тестирања. Кандидати који на тесту буду имали минимум 26 тачних одговора од укупно 50 сматраће се да испуњавају услов у погледу знања из области здравственог осигурања и здравствене заштите, неопходног за пријем у радни однос.

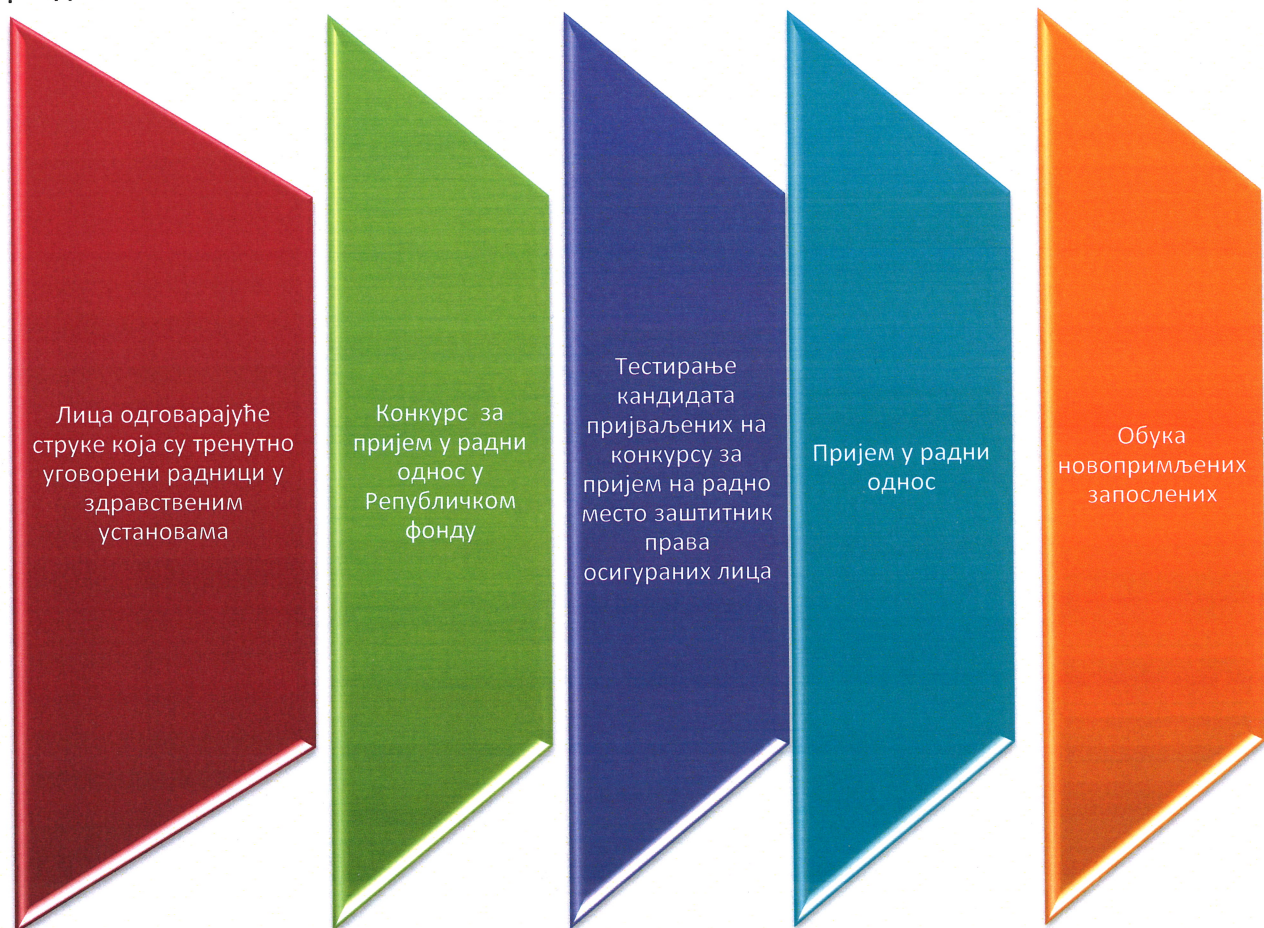
Провера оспособљености и знања из области здравственог осигурања извршиће се тестирањем кандидата путем теста у писаној форми који ће садржавати 50 питања која се односе на следеће законске и подзаконске акте:





Након завршеног конкурса за пријем запослених који ће обављати послове заштитника права осигураних лица, Републички фонд ће спровести стручну обуку новопримљених кадрова у циљу стицања практичних знања и вештина потребних за рад и организационо понашање према усвојеним правилима, процедурама и прописима Републичког фонда.

Шематски приказ увођења заштитника права осигураних лица у систем Републичког фонда



2.2 Материјални ресурси

Средства за рад заштитника права осигураних лица обезбеђује Републички фонд.

Републички фонд за здравствено осигурање Финансијским планом за 2013. годину обезбедио је средства за финансирање накнаде за рад 354 заштитника права осигураних лица који су тренутно запослени у здравственим установама .

Променом апропријације Финансијског плана за 2013. годину извршиће се пренамена средстава за накнаду за рад 354 заштитника права осигураних лица из здравствених установа у Републички фонд за здравствено осигурање, односно за утврђен број.

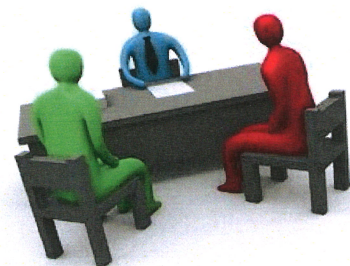
Доступност заштитника права осигураних лица обезбеђује се организовањем рада заштитника права осигураних лица у просторијама даваоца здравствених услуга.

Давалац здравствених услуга са којим Републички фонд има закључен уговор дужан је да заштитнику права осигураног лица обезбеди канцеларију за обављање послова из надлежности, на видљивом и добро означеном месту, уз канцеларијску опрему и интернет конекцију, хигијену и одржавање простора. Остала средства за рад заштитника права осигураних лица обезбеђује Републички фонд.

Код сваког даваоца здравствених услуга са којим Републички фонд има закључен уговор, као и у свакој филијали и испостави Републичког фонда, на видном месту мора да буде истакнуто име и презиме заштитника права осигураних лица, адреса даваоца здравствених услуга, број канцеларије и време у које је заштитник права доступан у канцеларији, као и број телефона путем којег осигурано лице може са заштитником права осигураних лица да ступи у контакт.

3.ДОСТУПНОСТ ЗАШТИТНИКА ПРАВА ОСИГУРАНИХ ЛИЦА

Заштитник права осигураних лица биће доступан осигураним лицима у здравственим установама примарне, секундарне и терцијарне здравствене заштите, у канцеларији на видном и добро означеном месту како би се осигураним лицима омогућило да на брз и ефикасан начин остваре права из обавезног здравственог осигурања.



3.1Примарни ниво здравствене заштите

Правилником о заштити права осигураних лица одређено је да код даваоца здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите који има од 50 до 700 уговорених радника послове заштите права осигураних лица обавља један заштитник права осигураних лица.

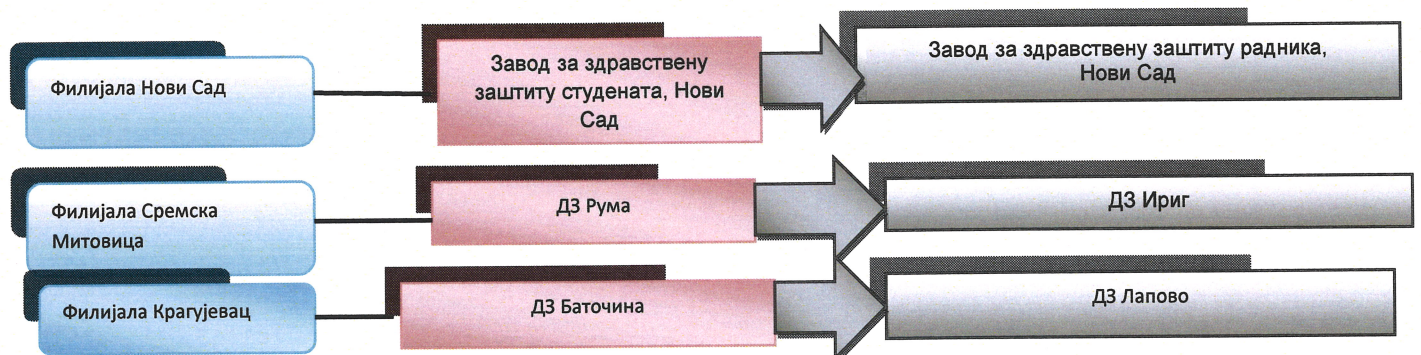
Код даваоца здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите који има више од 700 уговорених радника послове заштите права осигураних лица обављају два заштитника права осигураних лица.

Код даваоца здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите који има до 50 уговорених радника послове заштите права осигураних лица обавља заштитник права осигураних лица ангажован код најближег даваоца здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите.

Републички фонд је на основу података о броју уговорених радника у здравственим установама примарног нивоа здравствене заштите и одредби Правилника о заштити права осигураних лица утврдио број заштитника права осигураних лица који ће обављати послове из своје надлежности у здравственим установама примарног нивоа здравствене заштите у укупном броју од 162 заштитника права осигураних лица.

Све здравствене установе примарног нивоа здравствене заштите које имају више од 50 уговорених радника примарног нивоа здравствене заштите имаће једног до три заштитника права осигураних лица, а у зависности од броја уговорених радника.

У здравственим установама које имају мање од 50 уговорених радника послове заштитника права осигураних лица обављаће заштитник права осигураних лица из здравствене установе која јој је најближа и где се осигурана лица могу обратити у вези заштите права из здравственог осигурања. Здравствене установе које имају мање од 50 уговорених радника су са подручја Филијале Нови Сад, Филијале Крагујевац и Филијале Сремска Митовица. Са тим у вези у здравственим установама за које није предвиђен заштитник права осигураних лица, његове послове ће обављати заштитници из здравствених установаа што је приказано на следећој шеми:



3.2 Секундарни ниво здравствене заштите

Правилником о заштити права осигураних лица је прописано да код даваоца здравствених услуга на секундарном, односно на терцијарном нивоу здравствене заштите са којим Републички фонд има закључен уговор на сваких 300 постеља послове заштите права осигураних лица обавља по један заштитник права осигураних лица.

Републички фонд је на основу података о броју постеља у здравственим установама секундарног и терцијарног нивоа здравствене заштите и одредби Правилника о заштити права осигураних лица утврдио број заштитника права осигураних лица који ће обављати

послове из своје надлежности у здравственим установама секундарног и терцијарног нивоа здравствене заштите.

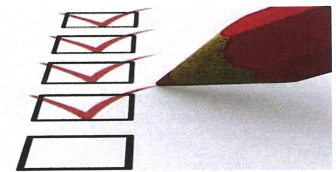
Укупан број заштитника права осигураних лица који ће бити доступни осигураним лицима у здравственим установама секундарне здравствене заштите је 106 заштитника, при чему ће све здравствене установе секундарног нивоа здравствене заштите имати једног до четири заштитника права осигураних лица у зависности од броја уговорених болесничких постеља.

3.3 Терцијарни ниво здравствене заштите

Како је већ напред наведено, у здравственим установама терцијарног нивоа здравствене заштите на сваких 300 постеља послове заштите права осигураних лица обављаће по један заштитник права осигураних лица, а укупан број заштитника права осигураних лица који ће бити доступан осигураним лицима у здравственим установама терцијарне здравствене заштите је 64 заштитника. Све здравствене установе терцијарног нивоа здравствене заштите имаће једног до једанаест заштитника права осигураних лица у зависности од броја уговорених болесничких постеља.

4. ПРОЦЕДУРА НАЧИНА И ПОСТУПКА ЗАШТИТЕ ПРАВА ОСИГУРАНИХ ЛИЦА РЕПУБЛИЧКОГ ФОНДА ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРАЊЕ

Правилником о заштити права осигураних лица је прописано да осигурано лице које сматра да му је ускраћено или повређено право из здравственог осигурања, односно његов законски заступник има право да поднесе заштитнику права осигураних лица пријаву о повреди права из здравственог осигурања писмено или усмено на записник.



Заштитник права осигураних лица је у обавези да сваку пријаву о повреди права из здравственог осигурања прими, евидентира и поступи по истој. Свака пријава се заводи под бројем и датумом када је примљена и на основу исте отвара се предмет.

Заштитник права осигураних лица је у обавези да извештава Одељење за жалбе и пријаве осигураника са call центром, Сектор за контролу.

4.1. Циљ

Сврха ове процедуре је да се утврде и дефинишу носиоци активности које је неопходно спровести у поступку заштите права осигураних лица Републичког фонда утврђена Законом о здравственом осигурању.

4.2. Примена

Ова процедура се примењује у :

Сектору за контролу у Дирекцији РФЗО, Одељењу за жалбе и пријаве осигураника са цалл центром

4.3 Дефиниције

Заштитник права осигураних лица - запослени у Републичком фонду, одговарајуће стручне спреме задужен за заштиту права осигураних лица код даваоца здравствених услуга.

Давалац здравствене услуге-установе које пружају здравствену заштиту на основу закљученог уговора са РФЗО;

Пријава о повреди права из здравственог осигурања – писмена или усмена пријава на записник које осигурано лице подноси заштитнику права осигураних лица.

Одговор на пријаву повреде права из здравственог осигурања - писмени одговор заштитника права осигураних лица којим се осигурано лице које је поднело пријаву на повреду права из здравственог осигурања лица обавештава о повреди права да је његову пријаву о повреди права проследио Републичком фонду, односно надлежном органу, као и како би осигурано лице требало да поступи у случају утврђене повреде права.

4.4. Опис

Заштита права осигураних лица је скуп активности који има за циљ омогућавање коришћења здравствене заштите и других права из обавезног здравственог осигурања на ефикасан начин.

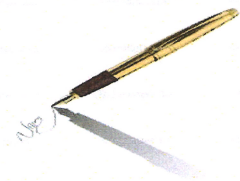
Заштита права осигураних лица обезбеђује се активношћу заштитника права осигураних лица у циљу омогућавања бржег, ефикаснијег и уједначеног начина остваривања права из здравственог осигурања.

4.4.1 Пријава о повреди права из здравственог осигурања

Пријаву повреде права из здравственог осигурања, осигурано лице подноси заштитнику права осигураних лица лично или преко законског заступника радним данима од 7 и 30 часова до 15 и 30 часова.

Пријаву о повреди права из здравственог осигурања подноси осигурано лице заштитнику права осигураних лица у писаном облику или усмено на записник.

Приликом подношења пријаве потребно је да осигурано лице



односно његов законски заступник наведе следеће податке:

- Име и презиме осигураног лица
- Лични број осигураног лица
- Адреса становања
- Кратак опис пријаве повреде права из здравственог осигурања
- Потпис подносиоца пријаве
- Потпис заштитника права осигураних лица
- Датум подношења пријаве

Ако је пријава о повреди права неразумљива или непотпуна, односно ако се по пријави не може поступати, заштитник права осигураних лица затражиће од подносиоца пријаве да у што краћем року употпуни пријаву, односно уклони уочене недостатке.

Примљену пријаву о повреди права из здравственог осигурања заштитник права осигураних лица заводи кроз интерну доставну књигу .

По један примерак пријаве о повреди права из здравственог осигурања задржавају подносилац пријаве и заштитник права осигураних лица.

4.4.2 Евидентирање пријаве

Заштитник права осигураних лица евидентира пријаву кроз дефинисану електронску табелу- Пријем пријава о повреди права осигураних лица.

Заштитник права осигураних лица доставља Сектору за контролу недељни извештај о примљеним пријавама о повреди права осигураних лица у форми напред наведене табеле. Недељни извештај заштитник права осигураних лица доставља Сектору за контролу електронским путем, сваког петка до 14 часова.

Заштитник права осигураних лица доставља по потреби Сектору за контролу дневни извештај о примљеним пријавама осигураних лица за које је потребно спровести поступак контроле код даваоца здравствених услуга. Наведени дневни Извештај Заштитник права осигураних лица доставља Сектору за контролу електронским путем истог дана до 14 часова.

4.4.3 Поступање заштитника права осигураних лица по примљеној пријави о повреди права из здравственог осигурања

По примљеној пријави о повреди права из здравственог осигурања заштитник права осигураних лица обраћа се усмено руководиоцу организационе јединице даваоца здравствене услуге на коју се односи пријава о повреди права и тражи обавештења поводом поднете пријаве. На основу прикупљених обавештења и околности поводом поднете пријаве заштитник права осигураних лица саставља службену белешку.

Уколико у контакту са руководиоцем организационе јединице даваоца здравствене услуге и на основу утврђених околности заштитник права осигураних лица може позитивно

одмах да одлучи о поднетој пријави о повреди права, писаним путем одмах, а најкасније у року од 5 радних дана обавештава осигурано лице о предузетим мерама.

У случају да заштитник права осигураних лица на основу прикупљених обавештења и околности поводом поднете пријаве не може да поступи по поднетој пријави, одмах путем дневног извештаја доставља Сектору за контролу податке о пријави о повреди права и податке о свим утврђеним околностима поводом поднете пријаве ради предузимања мера из његове надлежности.

У наведеном случају, заштитник права осигураних лица писаним путем, одмах, а најкасније у року од 5 радних дана поучава осигурано лице како би требало да поступи у вези са поднетом пријавом и обавештава га да је његову пријаву проследио на даљу надлежност Сектору за контролу.

У случају да подносилац пријаве није задовољан одговором односно поступањем заштитника права осигураних лица може да се обрати Сектору за контролу.

Уколико заштитник права осигураних лица на основу прикупљених обавештења и околности поводом поднете пријаве установи да је поднета пријава у надлежности другог органа, исту писаним путем прослеђује надлежном органу на даље поступање и о томе одмах, а најкасније у року од 5 радних дана обавештава подносиоца пријаве. О наведеном заштитник права осигураних лица обавештава Сектор за контролу електронским путем преко недељног Извештаја.

4.4.4 Поступак праћења пријава повреде права осигураних лица

Праћење пријава повреде права осигураних лица врши се у канцеларији заштитника права осигураних лица и у Сектору за контролу, на основу дневних и недељних извештаја о повреди права осигураних лица које саставља заштитник права осигураних лица и Извештаја о раду заштитника права осигураних лица које саставља Сектор за контролу.

4.4.5. Одговорност заштитника права осигураних лица

Заштитник права осигураних лица дужан је да благовремено и ефикасно извршава послове у духу пословног морала и пословне одговорности.

Надзор над радом заштитника права осигураних лица врши Сектор за контролу.

5. ПРОМОЦИЈА ЗАШТИТЕ ПРАВА ОСИГУРАНИХ ЛИЦА

У складу са Правилником о заштити права осигураних лица, Републички фонд обезбеђује промоцију заштите права осигураних лица у циљу унапређења информисаности осигураних лица о правима из обавезног здравственог осигурања.

Промоција заштите права осигураних лица се врши:

- Обавештавањем јавности о правима осигураних лица из здравственог осигурања

- Едукацијом осигураних лица о правима из здравственог осигурања
- Унапређењем партнерског односа са даваоцима здравствених услуга и невладиним сектором

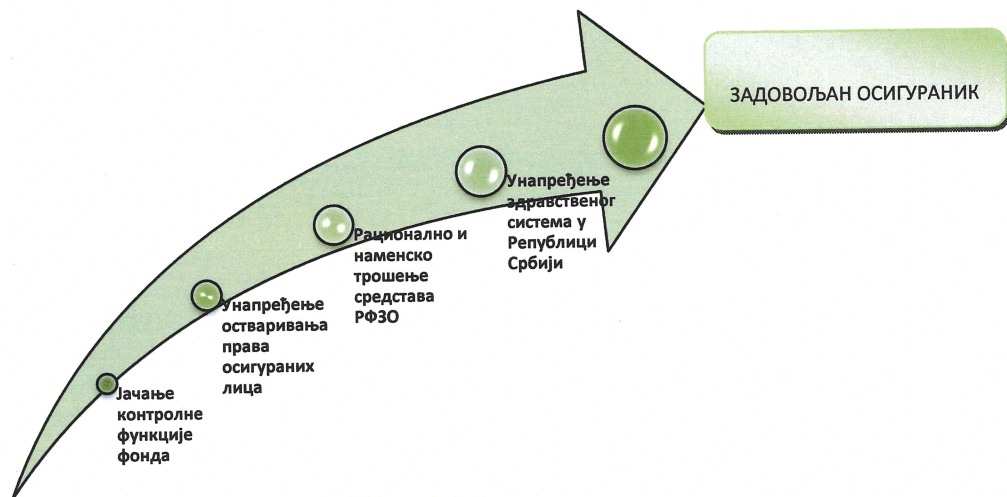
6. ЗАКЉУЧАК

Дефинисање организације начина и поступка заштите права осигураних лица Републичког фонда има за циљ обезбеђивање ефикаснијег остваривања права осигураних лица из обавезног здравственог осигурања .

Јачање контролне функције Републичког фонда у складу са Стратегијом развоја здравственог осигурања у Србији, кроз функцију заштитника права осигураних лица, има за циљ унапређење остваривања права осигураних лица, рационално и наменско трошење средстава РФЗО, унапређење здравственог система у Републици Србији, са крајњим циљем да осигурана лица буду задовољна системом здравствене заштите у Републици Србији.



Шематски приказ унапређења контролне функције Републичког фонда



ДИРЕКТОР

Проф. Др. Момчило Бабић

