



Europska unija
Zajedno do fondova EU



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program
KONKURENTNOST
I KOHEZIJA



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo regionalnoga
razvoja i fondova Europske unije



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
zdravstva



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog fonda za regionalni razvoj

POSTUPNIK PRAVA PACIJENATA U DNEVNIM BOLNICAMA KBCSM-A

SVRHA

Ovaj dokument opisuje način ostvarivanja prava pacijenata i mjere zaštite njihovih prava u Dnevnim bolnicama KBC-a Sestre milosrdnice (u daljnjem tekstu: KBCSM).

PODRUČJE PRIMJENE

Ovaj dokument namijenjen je svim zaposlenicima u Dnevnim bolnicama u KBCSM-a.

ODGOVORNOSTI I OVLASTI

- Svi zaposlenici dužni su omogućiti pacijentima i/ili obitelji dostupnost popisa njihovih prava tijekom pružanja zdravstvene zaštite
- Svi zaposlenici dužni su postupati sukladno s propisima koji se odnose na zaštitu prava pacijenata
- U slučaju možebitnog kršenja prava pacijenta, dužni su o potonjem obavijestiti nadređenu osobu, odnosno Etičko povjerenstvo ustanove
- Svi zaposlenici odgovorni su za povjerljivost i sigurnost dobivenih informacija

OPIS POSTUPKA

Definicija:

Pacijentom se smatra svaka osoba, bolesna ili zdrava, koja zatraži ili kojoj se pruža određena mjera ili usluga u cilju očuvanja i unapređenja zdravlja, sprečavanja bolesti, liječenja ili zdravstvene njege i rehabilitacije.

KBCSM svakom pacijentu jamči opće i jednako pravo na kvalitetnu i kontinuiranu zdravstvenu zaštitu primjerenu njegovom zdravstvenom stanju, sukladno općeprihvaćenim stručnim standardima i etičkim načelima, u najboljem interesu pacijenta i uz poštivanje njegovih osobnih stavova.

Pri pružanju zdravstvenih usluga jamči se poštivanje ljudskoga bića, očuvanje fizičkog i mentalnog integriteta te zaštita osobnosti.

Uprava KBCSM-a, u skladu sa svojim mogućnostima, mora osigurati preduvjete za provođenje ostvarivanja prava pacijenata i mjere zaštite prava pacijenata.

Svi zaposlenici KBCSM-a dužni su u svom radu primjenjivati zakonske odredbe iz zakonskih propisa i proaktivno sudjelovati u zaštiti i promicanju prava pacijenata.

Politika i pisani popis prava pacijenata tijekom pružanja zdravstvene zaštite

Pisani popis prethodno navedenih prava uključuje sljedeće:

- a. Pravo na suodlučivanje i iznimka od prava na suodlučivanje
- b. Pravo na obaviještenost



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program
KONKURENTNOST
I KOHEZIJA



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo regionalnoga
razvoja i fondova Europske unije

REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
zdravstva



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog fonda za regionalni razvoj

- c. Odbijanje primitka obavijesti
- d. Pravo na prihvaćanje ili odbijanje pojedinog dijagnostičkog, odnosno terapijskog postupka
- e. Zaštitu pacijenta koji nije sposoban dati pristanak
- f. Zaštitu pacijenta nad kojim se obavlja znanstveno istraživanje
- g. Zahvate na ljudskom genomu
- h. Pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji
- i. Pravo na povjerljivost
- j. Pravo na održavanje osobnih kontakata
- k. Pravo na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove
- l. Pravo na privatnost
- m. Pravo na naknadu štete

Pravo na suodlučivanje

Prema Zakonu o zaštiti prava pacijenta¹, Pravo na suodlučivanje pacijenta obuhvaća pravo pacijenta na obaviještenost i pravo na prihvaćanje ili odbijanje pojedinoga dijagnostičkog, odnosno terapijskog postupka.

Iznimka od prava na suodlučivanje

Pacijentovo pravo na suodlučivanje, prema Zakonu o zaštiti prava pacijenata, može se iznimno ograničiti samo kada je to opravdano njegovim zdravstvenim stanjem, u slučajevima i na način posebno određenim ovim Zakonom.

Pravo na obaviještenost

Pacijent ima pravo na potpunu obaviještenost o:

- svome zdravstvenom stanju, uključujući medicinsku procjenu rezultata i ishoda određenoga dijagnostičkog ili terapijskog postupka
- preporučenim pregledima i zahvatima te planiranim datumima za njihovo obavljanje
- mogućim prednostima i rizicima obavljanja ili neobavljanja preporučenih pregleda i zahvata
- svome pravu na odlučivanje o preporučenim pregledima ili zahvatima
- mogućim zamjenama za preporučene postupke
- tijekom postupaka prilikom pružanja zdravstvene zaštite
- daljnjem tijeku pružanja zdravstvene zaštite
- preporučenom načinu života
- pravima iz zdravstvenoga osiguranja i postupcima za ostvarivanje tih prava
- svom stanju i medicinskim postupcima na način koji mu je razumljiv s obzirom na dob, obrazovanje i mentalne sposobnosti
- pacijenti s invaliditetom imaju pravo dobiti obavijesti u njima pristupačnom obliku
- obavijesti na usmeni zahtjev pacijenta obavezan je dati zdravstveni radnik visoke stručne sprema koji pacijentu izravno pruža određeni oblik zdravstvene usluge
- pacijent ima uvijek pravo tražiti drugo stručno mišljenje o svome zdravstvenom stanju
- drugo stručno mišljenje pacijentu je, na usmeni ili pisani zahtjev, obavezan dati svaki zdravstveni radnik visoke stručne sprema i odgovarajuće specijalizacije, koji nije sudjelovao u izravnom pružanju određenog oblika zdravstvene usluge pacijentu



Europska unija
Zajedno do fondova EU



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program
KONKURENTNOST
I KOHEZIJA



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo regionalnoga
razvoja i fondova Europske unije



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
zdravstva



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog fonda za regionalni razvoj

- tijekom pružanja zdravstvene zaštite, nakon svakog pregleda i zahvata, pacijent ima pravo na obaviještenost o uspjehu ili neuspjehu i rezultatu pregleda ili zahvata, kao i o razlozima za eventualnu različitost tih rezultata od očekivanih
- pacijent ima pravo biti upoznat s imenima te specijalizacijom osoba koje mu izravno pružaju zdravstvenu zaštitu
- pravo na obaviještenost ima i pacijent s umanjenom sposobnošću rasuđivanja, u skladu s dobi, odnosno s fizičkim, mentalnim i psihičkim stanjem

Odbijanje primitka obavijesti

Pacijent ima pravo pisanom i potpisanom izjavom odbiti primitak obavijesti o prirodi svoga zdravstvenoga stanja i očekivanom ishodu predloženih i/ili poduzetih medicinskih postupaka i mjera. Pacijent s punom poslovnom sposobnošću ne može se odreći prava na obaviještenost u slučajevima u kojima mora biti svjestan prirode svoje bolesti, kako ne bi ugrozio zdravlje drugih.

Pacijent s punom poslovnom sposobnošću ima pravo u pisanom obliku ili na bilo koji drugi vjerodostojan način odrediti osobu koja će umjesto njega biti obaviještena.

Pacijent ima pravo biti obaviješten čak i u slučajevima kad njegov pristanak nije uvjet započinjanja terapije (u hitnim slučajevima).

Pravo na prihvaćanje ili odbijanje pojedinoga dijagnostičkog, odnosno terapijskog postupka

Pacijent ima pravo prihvatiti ili odbiti pojedini dijagnostički, odnosno terapijski postupak, osim u slučaju neodgodive medicinske intervencije čije bi nepoduzimanje ugrozilo život i zdravlje pacijenta ili izazvalo trajna oštećenja njegovoga zdravlja.

Prihvaćanje pojedinoga dijagnostičkog ili terapijskog postupka pacijent izražava potpisivanjem suglasnosti.

Slijepa osoba, gluha osoba koja ne zna čitati, nijema osoba koja ne zna pisati i gluhoslijepa osoba prihvaća pojedini dijagnostički, odnosno terapijski postupak izjavom u obliku javnobilježničkog akta ili pred dva svjedoka iskazanom izjavom o imenovanju poslovno sposobne osobe, koja će u njeno ime prihvaćati ili odbijati pojedini takav postupak.

Zaštita pacijenta koji nije sposoban dati pristanak

Za pacijenta koji nije pri svijesti, pacijenta s težom duševnom smetnjom te poslovno nesposobnog ili maloljetnog pacijenta, osim u slučaju neodgodive medicinske intervencije, suglasnost za prihvaćanje dijagnostičkog ili terapijskog postupka potpisuje njegov zakonski zastupnik/skrbnik, koji u interesu pacijenta može suglasnost u bilo koje vrijeme povući potpisivanjem izjave o odbijanju postupka. Ako se zbog hitne situacije ne može dobiti suglasnost zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika, pacijent će se podvrći dijagnostičkom, odnosno terapijskom postupku samo u slučaju kada bi zbog nepoduzimanja postupka bio neposredno ugrožen njegov život ili bi mu prijetila ozbiljna i neposredna opasnost od težeg oštećenja njegovoga zdravlja.

Zaštita pacijenta nad kojim se obavlja znanstveno istraživanje

Za znanstveno istraživanje nad pacijentom i uključivanje pacijenta u medicinsku nastavu nužan je izričiti pristanak obaviještenog pacijenta. Pristanak obaviještenog pacijenta je, u smislu ovoga Zakona, pisana, datirana i od pacijenta potpisana suglasnost za sudjelovanje u određenom znanstvenom istraživanju ili medicinskoj nastavi, dana na temelju preciznih i na razumljiv način dokumentiranih obavijesti o prirodi,



Europska unija
Zajedno do fondova EU



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program
KONKURENTNOST
I KOHEZIJA



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo regionalnoga
razvoja i fondova Europske unije



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
zdravstva



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog fonda za regionalni razvoj

važnosti, posljedicama i rizicima ispitivanja. Za poslovno nesposobnog ili maloljetnog pacijenta, pristanak daje njegov zakonski zastupnik ili skrbnik.

Pacijent, odnosno njegov zakonski zastupnik, odnosno skrbnik u interesu pacijenta može suglasnost povući u bilo koje vrijeme. Znanstveno istraživanje nad poslovno nesposobnim pacijentom, pacijentom koji nije sposoban za rasuđivanje te nad maloljetnim pacijentom može se poduzeti ako su uz uvjete iz Zakona ispunjeni i svi sljedeći uvjeti:

1. rezultati istraživanja mogu pridonijeti stvarnoj i izravnoj koristi za zdravlje pacijenta
2. istraživanje usporedive učinkovitosti ne može se provoditi nad pacijentima koji su sposobni dati pristanak
3. pribavljena je suglasnost zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika
4. pacijent se ne protivi istraživanju.

Iznimno, u slučaju kada istraživanje ne može proizvesti rezultate od izravne koristi za pacijenta, istraživanje se može odobriti uz sljedeće uvjete:

1. cilj istraživanja je postizanje rezultata koji mogu koristiti pacijentu ili drugim pacijentima iste dobne skupine, odnosno pacijentima s istom bolešću
2. istraživanje obuhvaća minimalni rizik i minimalno opterećenje za pacijenta.

Zahvati na ljudskom genomu

Zakonom o zaštiti prava pacijenata, zahvat usmjeren na promjenu ljudskoga genoma može se poduzeti samo za preventivne, dijagnostičke ili terapijske svrhe, pod uvjetom da cilj promjene nije uvođenje bilo kakvih preinaka u genomu potomka pacijenta. Testovi koji ukazuju na genetske bolesti ili služe za identifikaciju pacijenta, kao nositelja gena odgovornog za bolest ili za otkrivanje genetske dispozicije ili podložnosti na bolest, mogu se obavljati samo u zdravstvene svrhe ili radi znanstvenog istraživanja vezanog uz zdravstvene svrhe i uz odgovarajuće genetsko savjetovanje.

Pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji

Pacijent ima pravo na pristup cjelokupnoj medicinskoj dokumentaciji koja se odnosi na dijagnostiku i liječenje njegove bolesti. Pacijent ima pravo o svome trošku zahtijevati presliku medicinske dokumentacije. Medicinska dokumentacija koja se uručuje pacijentu po završenom liječničkom pregledu, odnosno po završenom liječenju propisuje se posebnim zakonom kojim se uređuju vrste i sadržaj te način vođenja, čuvanja, prikupljanja i raspolaganja medicinskom dokumentacijom.

U slučaju smrti pacijenta, ako to pacijent nije za života izrijekom zabranio, pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju ima bračni drug pacijenta, izvanbračni drug, punoljetno dijete, roditelj, punoljetni brat ili sestra te zakonski zastupnik, odnosno skrbnik pacijenta. Prethodno navedene osobe imaju pravo o svom trošku zahtijevati presliku medicinske dokumentacije. Protivljenje uvidu u medicinsku dokumentaciju pacijent daje pisanom izjavom solemniziranom od javnog bilježnika.

Pravo na povjerljivost

Pacijent ima pravo na povjerljivost podataka koji se odnose na stanje njegova zdravlja, sukladno propisima o čuvanju profesionalne tajne i zaštiti osobnih podataka.

Pacijent ima pravo dati usmenu ili pisanu izjavu o osobama koje mogu biti obaviještene o njegovu prijmu u stacionarnu zdravstvenu ustanovu kao i o njegovom zdravstvenom stanju. Pacijent može imenovati i osobe kojima zabranjuje davanje tih podataka.



Europska unija
Zajedno do fondova EU



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program
KONKURENTNOST
I KOHEZIJA



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo regionalnoga
razvoja i fondova Europske unije



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
zdravstva



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog fonda za regionalni razvoj

Pravo na održavanje osobnih kontakata

Tijekom boravka u stacionarnoj zdravstvenoj ustanovi, pacijent ima pravo primanja posjetitelja sukladno kućnom redu zdravstvene ustanove te pravo zabraniti posjete određenoj osobi ili osobama.

Pravo na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove

Pacijent ima pravo samovoljno napustiti stacionarnu zdravstvenu ustanovu, osim u slučajevima propisanim posebnim zakonom, u slučajevima kada bi to štetilo njegovome zdravlju i zdravlju ili sigurnosti drugih osoba. O namjeri napuštanja ustanove pacijent mora dati pisanu izjavu ili usmenu izjavu pred dva istovremeno nazočna svjedoka, koji potpisuju izjavu o namjeri pacijenta da napusti ustanovu. Pisana izjava o namjeri napuštanja ustanove prilaže se u medicinsku dokumentaciju pacijenta. Podatak o samovoljnom napuštanju zdravstvene ustanove bez najave nadležan zdravstveni radnik obavezan je upisati u medicinsku dokumentaciju pacijenta. Ako to nalaže zdravstveno stanje pacijenta, nadležan zdravstveni radnik o napuštanju zdravstvene ustanove bez najave obavezan je obavijestiti nadležna tijela u slučajevima određenim posebnim propisima. Ako je pacijent nesposoban za rasuđivanje, odnosno maloljetan, nadležan zdravstveni radnik obavezan je obavijestiti njegova zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika.

Pravo na privatnost

Pri pregledu, odnosno liječenju, a naročito prilikom pružanja osobne njege pacijent ima pravo na uvjete koji osiguravaju privatnost.

Pravo na naknadu štete

Pacijent ima pravo na naknadu štete, sukladno općim propisima obveznoga prava.

Zaštita prava osoba s duševnim smetnjama

Definicije i pojmovi

Prema Zakonu o zaštiti osoba s duševnim smetnjamaⁱⁱ (u daljnjem tekstu: Zakon) navedeni pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. dijete je osoba koja nije navršila osamnaest godina života i koja nije stekla poslovnu sposobnost
2. dobrovoljni smještaj je smještaj osobe s duševnim smetnjama u psihijatrijsku ustanovu uz njezin pisani pristanak
3. duševna smetnja je poremećaj prema važećim međunarodno priznatim klasifikacijama mentalnih poremećaja
4. medicinski postupak je prijam, zadržavanje i smještaj u psihijatrijsku ustanovu te dijagnostički postupak i liječenje osobe s duševnim smetnjama
5. nadležan sud je županijski sud na čijem se području nalazi sjedište odgovarajuće psihijatrijske ustanove u kojoj je osoba s duševnim smetnjama zadržana ili smještena
6. neubrojiva osoba je osoba za koju je u kaznenom postupku utvrđeno da je u stanju neubrojivosti počinila protupravno djelo
7. odgovarajuća psihijatrijska ustanova je psihijatrijska ustanova koja ima uvjete za primjenu medicinskog postupka i koja se nalazi ili je najbliža prebivalištu, a ako ga nema, boravištu ili mjestu gdje je zatečena osoba s duševnim smetnjama



Europska unija
Zajedno do fondova EU



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program
KONKURENTNOST
I KOHEZIJA



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo regionalnoga
razvoja i fondova Europske unije



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
zdravstva



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog fonda za regionalni razvoj

8. odjelni liječnik je psihijatar koji neposredno liječi osobu s duševnim smetnjama u psihijatrijskoj ustanovi
9. osoba od povjerenja je osoba ovlaštena za davanje ili uskratu pristanka na određene medicinske postupke umjesto osobe koja ju je na to ovlastila obvezujućom izjavom
10. prijam u psihijatrijsku ustanovu je postupak od dolaska ili dovođenja osobe u tu ustanovu radi pregleda ili liječenja do donošenja odluke o njezinu otpuštanju iz psihijatrijske ustanove ili dobrovoljnom smještaju, smještaju bez pristanka ili prisilnom zadržavanju u psihijatrijskoj ustanovi
11. prisilni smještaj je smještaj osobe s težim duševnim smetnjama u psihijatrijsku ustanovu na temelju odluke suda
12. prisilno zadržavanje je zadržavanje osobe s težim duševnim smetnjama u psihijatrijskoj ustanovi od trenutka donošenja odluke psihijatra o prisilnom zadržavanju te osobe do odluke suda o njezinu otpustu ili prisilnom smještaju
13. pristanak je slobodno dana suglasnost osobe s duševnim smetnjama za primjenu određenoga medicinskog postupka, koja se zasniva na odgovarajućem poznavanju svrhe, prirode, posljedica, koristi i rizika toga medicinskog postupka i drugih mogućnosti liječenja (osoba s duševnim smetnjama sposobna je za davanje pristanka ako može razumjeti informaciju koja je važna za davanje pristanka, upamtiti tu informaciju i koristiti ju u postupku davanja pristanka)
14. psihijatar je doktor medicine specijalist iz područja psihijatrije ili neuropsihijatrije
15. psihijatrijska ustanova je zdravstvena ustanova ili njezina jedinica za obavljanje specijalističko-konzilijarnog i bolničkog liječenja iz područja psihijatrije ustrojena prema posebnom zakonu
16. smještaj bez pristanka je smještaj u psihijatrijsku ustanovu osobe s težim duševnim smetnjama koja nije sposobna dati pristanak, pa pisani pristanak umjesto nje daje osoba od povjerenja ili zakonski zastupnik
17. teža duševna smetnja je duševna smetnja iz točke 3. ovoga članka koja po svojoj naravi ili intenzitetu ograničava ili otežava psihičke funkcije osobe u mjeri da joj je neophodna psihijatrijska pomoć
18. voditelj odjela je osoba koja rukovodi odjelom psihijatrijske ustanove, kao i osoba koja ga zamjenjuje
19. zakonski zastupnik za dijete je roditelj ili skrbnik, a za punoljetnu osobu koja je lišena poslovne sposobnosti skrbnik

Prava osobe s duševnim smetnjama

Osoba s duševnim smetnjama ima pravo:

- biti upoznata u vrijeme prijma, a kasnije na svoj zahtjev, sa svojim pravima te biti poučena o tome kako ih može ostvariti
- biti upoznata s razlozima i ciljevima svog smještaja u psihijatrijsku ustanovu te sa svrhom, prirodom, posljedicama, koristima i rizicima provedbe predloženoga medicinskog postupka
- biti smještena i liječena u najbližoj odgovarajućoj psihijatrijskoj ustanovi
- biti upoznata s podacima o svom zdravstvenom stanju i dobiti na uvid svoju medicinsku dokumentaciju
- sudjelovati u planiranju i provođenju svojeg liječenja, rehabilitacije i resocijalizacije
- obrazovati se i radno osposobiti prema općem ili posebnom programu
- na odgovarajuću novčanu naknadu za rad na radno-terapijskim poslovima od kojih ustanova u kojoj se nalazi ostvaruje prihod
- podnositi pritužbe izravno čelniku ustanove ili odjela i na njih dobiti usmene odgovore odmah, a pisane na njezin pisani zahtjev najkasnije u roku od osam dana



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program
KONKURENTNOST
I KOHEZIJA



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo regionalnoga
razvoja i fondova Europske unije



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
zdravstva



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog fonda za regionalni razvoj

- podnositi prijave, prijedloge, pritužbe, prigovore, žalbe i druge pravne lijekove nadležnim pravosudnim i drugim državnim tijelima
- po svom izboru i o svom trošku nasamo se savjetovati s liječnikom ili odvjetnikom
- družiti se s drugim osobama u ustanovi i primati posjete
- o svom trošku slati i primati, bez nadzora i ograničenja, poštu, pakete i tiskovine, telefonirati te koristiti elektroničku tehnologiju i komunikaciju
- pratiti radijske i televizijske programe
- posjedovati predmete za osobnu uporabu
- sudjelovati po svom izboru u vjerskim i kulturnim aktivnostima u okviru mogućnosti ustanove
- predlagati premještanje u drugu psihijatrijsku ustanovu
- na osiguranu podršku za život u zajednici
- glasovati u skladu s posebnim zakonom
- ostvarivati i sva druga prava prema ovom Zakonu i posebnim propisima
- U sudskim postupcima propisanim ovim Zakonom osoba s duševnim smetnjama mora imati odvjetnika. Ako ga ona, osoba od povjerenja ili zakonski zastupnik sam ne izabere, sud će po službenoj dužnosti postaviti odvjetnika, vodeći računa o njegovoj stručnosti iz područja forenzičke psihijatrije.

Zaštita tajnosti podataka i medicinska dokumentacijaⁱⁱⁱ, i prisilni smještaj i liječenje na slobodi neubrojive osobe i mjere prisile prema osobi s težim duševnim smetnjama^{iv};

Postupci i ostale mjere nalaze se detaljno opisane u drugim internim dokumentima KBCSM-a.

VEZE S DRUGIM DOKUMENTIMA

ⁱ Zakon o zaštiti prava pacijenta NN 15/22

ⁱⁱ Zakon o zaštiti osoba s duševnim smetnjama NN76/14

ⁱⁱⁱ SOP-Zaštita tajnosti podataka i medicinska dokumentacija osoba s duševnim smetnjama

^{iv} SOP-Postupnik o mjerama prisile

^v Strategija prevencije nasilja na radnom mjestu u KBC-u Sestre milosrdnice

^{vi} Ostvarivanje prava pacijenta u KBC-u Sestre milosrdnice