



Институт за онкологију и радиологију Србије

Пастерова 14, Београд, Србија

+381 11 2067 100

iors@ncrc.ac.rs www.ncrc.ac.rs

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ

Бр. 01-1/2026/2071

18 JUN 2026

Београд, Пастерова 12-14

ПОСТУПАК ЗА ПОШТОВАЊЕ ПРАВА ПАЦИЈЕНАТА

Ознака процедуре	П.КИО.10
Верзија	02
Датум усвајања	05.06.2026.
Аутори процедуре	Прим. др сци. мед. Сузана Матковић ВМС Филдана Реџић Струк. мастер мед. сестра Мелита Мемиши
Носилац процедуре	Кл. асист. Прим. др сци. мед. Маријана Миловић - Ковачевић
Процедуру одобрио	Доц. др Милан Жегарац



 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Поступак за поштовање права пацијената		Ознака: П.КИО.10
	Датум: 05.06.2026.	Верзија: 02	Страна: 2 од 14

1. СКРАЋЕНИЦЕ И ДЕФИНИЦИЈЕ:

ИОРС	Институт за онкологију и радиологију Србије
ОЈ	Организациона јединица
МС/МТ	Медицинска сестра/медицински техничар
АТ	Административни техничар
ОЛ	Овлашћено лице
ЗЗЗ	Закон о здравственој заштити
КИО	Клиника за интернистичку онкологију
ОСКП	Одељење за специјалистичке и консултативне прегледе

2. ПРЕДМЕТ УПУТСТВА

Упутство за поштовање права пацијената на КИО одређује активности, носиоце активности, као и документацију за спровођење и поштовање права пацијената у свим ОЈ.

3. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Упутство за поштовање права пацијената се примењује у свим ОЈ КИО и обухваћен је рад свих запослених.

4. ОДГОВОРНОСТИ

За спровођење овог упутства одговорни су сви запослени у КИО који су у контакту са пацијентом, а који су дужни да познају садржај овог документа и поступају у складу са њим.

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Поступак за поштовање права пацијената		Ознака: П.КИО.10
	Датум: 05.06.2026.	Верзија: 02	Страна: 3 од 14

Руководилац клинике:

- Спроводи и врши надзор над спровођењем упутстава за поштовање права пацијента
- Стара се о правилној примени опште-законских и институтских прописа и подзаконских аката и процедура за поштовање процеса рада на клиници и поштовање права пацијента

Начелник одељења Стационара:

- Спроводи и врши надзор над спровођењем упутстава за поштовање права пацијента
- Стара се о правилној примени опште-законских и институтских прописа и подзаконских аката и процедура за поштовање процеса рада на клиници и поштовање права пацијента
- Организује и руководи радом ОЈ, стара се за стручно, квалитетно и благовремено извршавање задатака
- Упознаје пацијента са његовим правима и стањем, планираним дијагностичким и терапијским мерама, са могућим ризицима и оквирном дужином лечења
- Обавља разговор са члановима породице ради њиховог информисања о правима и стању здравља пацијента
- Одговоран је за документацију која се користи у раду и подноси извештај о унутрашњој контроли рада

Шеф Одсека:

- Прави прелиминарни план лечења и ординира терапију коју евидентира у терапијској листи са потписом и факсимилом лекара, поштујући том приликом сва законом прописана права
- Приликом прве хоспитализације попуњава Информисани пристанак на лечење

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Поступак за поштовање права пацијената		Ознака: П.КИО.10
	Датум: 05.06.2026.	Верзија: 02	Страна: 4 од 14

- Упознаје пацијента са његовим здравственим стањем, а касније обавља разговор и са члановима породице
- Одговоран је за документацију која се користи у раду и унос података врши у електронској форми (Информациони систем - Хелиант)
- Упознаје пацијента са његовим правима и стањем, планираним дијагностичким и терапијским мерама, са могућим ризицима и оквирном дужином лечења
- Обавља разговор са члановима породице ради њиховог информисања о правима и стању здравља пацијента
- Одговоран је за документацију која се користи у раду и подноси извештај о унутрашњој контроли рада

Главна МС/МТ клинике:

- Спроводи и врши надзор над спровођењем упутстава за поштовање права пацијената
- Координира и контролише рад здравствених радника на клиници (виших медицинских сестара техничара, медицинских сестара техничара, фармацеута и немедицинског особља)
- Периодично врши увид у Књигу утисака и Сандуче за жалбе пацијената
- Врши надзор над јасно истакнутим обавештењима о правима пацијената

Главна МС/МТ одељења стационара:

- Спроводи и врши надзор над спровођењем упутстава за поштовање права пацијената
- Координира и контролише рад здравствених радника на одељењу (виших медицинских сестара техничара, медицинских сестара техничара, фармацеута и немедицинског особља)
- Врши увид у Протокол визите и терапије, Протокол примопредаје смене, Протокол отпуста и Протокол трансфера пацијента поштујући том приликом сва законом прописана права

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Поступак за поштовање права пацијената		Ознака: П.КИО.10
	Датум: 05.06.2026.	Верзија: 02	Страна: 5 од 14

- Врши верификацију завршене хоспитализације пацијента у Информационом систему „Хелиант“
- Периодично врши увид у Књигу утисака и Сандуче за жалбе пацијената
- Врши надзор над јасно истакнутим обавештењима о правима пацијената

Главна МС/МТ одсека:

- Спроводи и врши надзор над спровођењем упутстава за поштовање права пацијената
- Координира и контролише рад здравствених радника на одсеку (медицинских сестара техничара, фармацеута и немедицинског особља)
- Врши увид у Протокол визите и терапије, Протокол примопредаје смене, Протокол отпуста и Протокол трансфера пацијента поштујући том приликом сва законом прописана права
- Врши верификацију завршене хоспитализације пацијента по Информационом систему „Хелиант“
- Периодично врши увид у Књигу утисака и Сандуче за жалбе пацијената
- Врши надзор над јасно истакнутим обавештењима о правима пацијената

МС/МТ Организационе јединице – КИО:

- Прихвата пацијента и врши смештај на планирано место у болесничкој соби поштујући сва законом прописана права
- Дневно раздужује све пружене медицинске услуге у писаној и електронској форми
- Одговорна је за уредно вођење медицинске документације

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Поступак за поштовање права пацијената		Ознака: П.КИО.10
	Датум: 05.06.2026.	Верзија: 02	Страна: 6 од 14

Административни техничар ОЈ - КИО:

- Одговоран за електронско раздужење услуга, лекова и потрошног материјала поштујући сва законом прописана права

Хигијеничар:

- Врши хигијену и дезинфекцију болесничке собе, кревета и ноћног сточића поштујући сва законом прописана права

5. ОПИС УПУТСТВА

Хоспитализацијом пацијената на одговарајућу ОЈ КИО поштују се сва права пацијената прописана законом од стране запослених и реализују се кроз Процедuru пријема, Процедuru отпуста и трансфера пацијената. Пацијент има право увида у медицинску документацију и том приликом се поступа у складу са Процедуром за увид у медицинску документацију и Процедuru за пријем, разматрање и решавање приговора пацијената. Пацијент има право на највиши ниво олакшавања патње и бола и то се документује мерењем јачине бола (ЕСАС скала), као и мерењем јачине других симптома. И за то постоје водичи добре клиничке праксе (Интернационални водичи).

Уколико је пацијент незадовољан медицинским третманом или пруженим здравственим услугама постоји Процедура за пријем, разматрање и решавање приговора пацијената, при чему заштитник права пацијената, повереник за информације од јавног значаја или заштитнику осигураника прилаже извештај у писаној форми. На свим ОЈ КИО неопходно је да постоје јасно истакнута обавештења о правима пацијената и контакт особа за остваривање права пацијената, као и Књига утисака која се налазе на видном и доступном месту.

КИО је дужан да информисањем пацијента од стране здравствених радника укључи у поступак лечења, обезбеди његову сагласност и поштује опредељење и његов избор. Лекар даје пацијенту образац о информисаном пристанку који се потписују лекар и пацијент, затим се један образац улаже у историју болести пацијента, а други се даје пацијенту на руке. Постоји разлика у евиденцији пристанка и информисања у зависности од тога да ли је пацијент хоспитализован или се лечи амбулантно.

КИО има задатак да све поступке и процедуре спроведе у складу са верским и културолошким опредељењима пацијента поштујући етички кодекс установе, што

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Поступак за поштовање права пацијената		Ознака: П.КИО.10
	Датум: 05.06.2026.	Верзија: 02	Страна: 7 од 14

значи да лицима са инвалидитетом треба обезбедити потребне услове, као и пацијентима који не говоре наш језик омогућити адекватног преводиоца. Треба ускладити време и место разговора са пацијентовим потребама.

5.1 Поштују се права пацијента на:

- Достојанство и поштовање
- Доступност здравствене заштите
- Информације
- Обавештење
- Слободан избор
- Приватност и поверљивост информација
- Самоодлучивање и пристанак
- Увид у медицинску документацију
- Тајност података
- Права пацијента над којим се врши медицинско истраживање
- Приговор
- Накнаду штете
- Сигурност и безбедност
- Право на олакшавање патње и бола

Право на достојанство и поштовање

Сви запослени поштују права пацијената на његово достојанство, поштовање, приватност, поверљивост. Морална дужност и правна обавеза свих запослених је да поштују права пацијената кроз све фазе рада. Запослени поштују етички кодекс. Поштовањем етичког кодекса здравствени радници у свом раду обезбеђују основно право пацијента на достојанство и поштовање, што подразумева максимално уважавање личности сваке индивидуе.

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Поступак за поштовање права пацијената		Ознака: П.КИО.10
	Датум: 05.06.2026.	Верзија: 02	Страна: 8 од 14

Право на доступност здравствене заштите

Пацијент има право на доступну и квалитетну здравствену заштиту у складу са својим здравственим стањем, а у границама материјалних могућности система здравствене заштите. У поступку остваривања здравствене заштите пацијент има право на једнак приступ здравственој служби без дискриминације у односу на расу, пол, старост, националну припадност, вероисповест, политичко или друго убеђење, имовно стање, културу, језик, врсту болести, психички или телесни инвалидитет.

Задатак установе је да све поступке и процедуре спроведе у складу са верским и културолошким опредељењима корисника поштујући етички кодекс установе.

Право на информације

Пацијент има право на све врсте информација о стању свога здравља, здравственој служби и начину како је користи, као и на све информације које су на основу научних истраживања и технолошких иновација доступне. Пацијент има право на информације о правима из здравственог осигурања и поступцима за остварење тих права.

Право на обавештење

Пацијент има право да од надлежног здравственог радника благовремено добије обавештење, које му је потребно како би донео одлуку да пристане или не пристане на предложену медицинску негу. Обавештење обухвата:

1. Дијагнозу и прогнозу болести
2. Кратак опис, циљ и корист од предложене медицинске мере, време трајања и могуће последице предузимања односно не предузимања предложене медицинске мере
3. Врсту и вероватноћу могућих ризика, болне и друге споредне или трајне последице
4. Алтернативне методе лечења
5. Дејство лекова и могуће споредне последице тог дејства

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Поступак за поштовање права пацијената		Ознака: П.КИО.10
	Датум: 05.06.2026.	Верзија: 02	Страна: 9 од 14

Обавештење даје надлежни здравствени радник усмено и на начин који је разумљив пацијенту водећи рачуна о његовој старости, образовању и емоционалном стању. Ако надлежни здравствени радник процени да пацијент из било ког разлога не разуме дато обавештење, обавештење се може дати члану пацијентове уже породице. Ако пацијент не познаје језик који је у службеној употреби на територији здравствене установе, мора му се обезбедити преводилац, а ако је пацијент глувонем, мора му се обезбедити тумач у складу са законом. Надлежни здравствени радник у медицинску документацију уноси податак да је пацијенту, члану уже породице односно законском заступнику дао обавештење о неопходним подацима.

Право на слободан избор

Пацијент има право на слободан избор доктора медицине здравствене установе, као и слободан избор предложених медицинских мера у складу са законом којим се уређује област здравствене заштите и законом којим се уређује област здравственог осигурања.

Право на приватност и поверљивост

Пацијент има право на поверљивост свих личних информација, које је саопштио надлежном здравственом раднику, укључујући и оне који се односе на стање његовог здравља и потенцијалне дијагностичке и терапијске процедуре, као и право на заштиту своје приватности током спровођења дијагностичких испитивања и лечења у целини. Током боравка у здравственој установи пацијент има права примања посетилаца у складу са Кућним редом здравствене установе, као и право да забрани посете одређеном лицу или лицима.

Право на пристапак

Пацијент има право да слободно одлучује о свему што се тиче његовог живота и здравља, осим у случајевима када то директно угрожава живот и здравље других лица. Без пристапка код пацијента се не сме по правилу предузимати никаква медицинска мера. Пацијент може дати пристапак на предложену медицинску меру изричито усмено (или писмено) односно прећутно (ако се није изричито противио). Информисани пристапак потписују ординирајући лекар и пацијент, у два примерка, тако да један остаје у историји болести, а други се даје пацијенту на руке. Пристапак на предложену медицинску меру пацијент може опозвати (усмено или писмено) све док се не започне њено извођење, као и за време трајања лечења, под условима прописаним овим законом.

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Поступак за поштовање права пацијената		Ознака: П.КИО.10
	Датум: 05.06.2026.	Верзија: 02	Страна: 10 од 14

Пацијент који је способан за расуђивање има право да предложеној медицинској мери одбије, чак у случају када се њом спасава или одржава његов живот.

Надлежни здравствени радник је дужан да пацијенту укаже на последице његове одлуке. Потребно је начинити писмену изјаву пацијента која се чува у медицинској документацији (Историја болести пацијента) или сачинити службену белешку ако пацијент одбије да да писмену изјаву.

Ако је пацијент дете или је лишен пословне способности, медицинска мера може се предузети уз пристанак законског заступника.

Установа је дужна да информисањем пацијента укључи у поступак лечења, обезбеди његову сагласност и поштује његово опредељење и избор.

- Поштовање опредељења избора пацијента
- Информисање пацијента о могућностима лечења, пружања неге и осталих услуга и добијање сагласности у писаној форми

Право на увид у медицинску документацију

Пацијент има право увида у своју медицинску документацију.

У случају када је пацијент дете, односно лице лишено пословне способности, право увида у медицинску документацију има заступник. Надлежни здравствени радник дужан је да уредно води медицинску документацију у складу са законом и да евидентира све предузете медицинске мере, а посебно анамнезу, дијагнозу, дијагностичке мере, терапију и резултат терапије, као и савете дате пацијенту. Том приликом се поступа у складу са Процедуром за увид у медицинску документацију.

Право на поверљивост података о здравственом стању пацијента

Подаци о здравственом стању односно подаци из медицинске документације спадају у податке о личности и представљају нарочито осетљиве податке о личности пацијента у складу са законом. Лица која неовлашћено односно без пристанка пацијента располажу подацима из медицинске документације у супротности са овим чланом и неовлашћено износе у јавност те податке одговорни су за давање нарочито осетљивих података у складу са законом. Дужности чувања података надлежни здравствени радници, као и друга лица запослена код послодаваца, могу бити

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Поступак за поштовање права пацијената		Ознака: П.КИО.10
	Датум: 05.06.2026.	Верзија: 02	Страна: 11 од 14

ослобођени само на основу писменог пристанка пацијента односно његовог законског заступника или на основу суда.

Право пацијента који учествује у медицинском истраживању

Медицинско истраживање које укључује пунолетног пословно способног пацијента може се предузимати само уз његов пристанак. Пацијент пристанак мора дати у писменом облику, након што је довољно обавештен о смислу, циљу, поступцима, очекиваним резултатима, могућим ризицима, као и о непријатним пратећим околностима истраживања. Пацијент мора бити посебно упозорен да је слободан да учешће одбије и да пристанак који је дао у свако време може опозвати у писменом облику. Надлежни здравствени радник који врши медицинско истраживање дужан је да води рачуна о томе да заштита живота и здравља пацијента увек има предност у односу на интерес друштва и науке. Пацијент који због медицинског истраживања претрпи штету на свом телу или здрављу има право на накнаду штете у складу са законом, без обзира на кривицу. Здравствена установа је дужна да пре почетка медицинског истраживања осигура пацијента који учествује у медицинском истраживању. Здравствена установа је дужна да закључи уговор са пацијентом којим се одређује износ неопходних трошкова који припадају пацијентима. Пацијент има право да учествује у клиничком испитивању лекова и медицинских средстава у складу са законом. Етички одбор здравствене установе пре почетка медицинског истраживања доноси одлуку о предузимању медицинског истраживања које укључује пацијента у здравственој установи.

Право на приговор

Пацијент који сматра да му је ускраћено право на здравствену заштиту или да му је поступком здравственог радника ускраћено неко од права из области здравствене заштите има право да поднесе приговор здравственом раднику који руководи процесом рада или Директору здравствене установе или Саветнику за заштиту права пацијента.

Неопходно је успоставити поступак тј. Процедуру којом је прописано право на приговор корисника услуга. Запослени морају бити упознати са овим поступком, а именује се и одговорно лице за пријем, разматрање примедби и жалби пацијената. Сва документација се архивира и доставља у виду извештаја Директору установе, Управном одбору, Министарству здравља.

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Поступак за поштовање права пацијената		Ознака: П.КИО.10
	Датум: 05.06.2026.	Верзија: 02	Страна: 12 од 14

Право на накнаду штете

Пацијент који због стручне грешке здравственог радника у остваривању здравствене заштите претрпи штету на свом телу или се стручном грешком проузрокује погоршање његовог здравственог стања има право на накнаду штете према општим правилима о одговорности за штету. Право на накнаду штете не може се унапред искључити или ограничити.

Право на безбедност пацијента

Пацијент има право на безбедност у остваривању здравствене заштите у складу са савременим достигнућима здравствене струке и науке са циљем постизања најповољнијег исхода лечења и смањења ризика за настанак нежељених последица по здравље пацијента на најмању могућу меру. Пацијент не може трпети штету проузроковану неадекватним функционисањем здравствене службе.

Право на олакшавање патње и бола

Пацијент има право на највиши ниво олакшавања патње и бола, сагласно опште прихваћеним стручним стандардима и етичким принципима, што подразумева терапију бола и хумано палијативно збрињавање.

То се документује:

- Мерењем јачине бола (ЕСАС скала)
- Мерењем јачине других симптома (ЕСАС скала)
- Проценом тежине токсичности антинеопластичног лечења (ЦТЦАЕ) и степена смањења токсичности
- Процена тежине/смањење психолошке патње (психолог)
- Процена тежине социјалне патње (социјални радник)

Право из овог закона не подразумева еутаназију.

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Поступак за поштовање права пацијената		Ознака: П.КИО.10
	Датум: 05.06.2026.	Верзија: 02	Страна: 13 од 14

6. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- Процедура пријема пацијената
- Процедура отпуста и трансфера пацијената
- Процедура за увид у медицинску документацију
- Процедура за пријем, разматрање и решавање приговора пацијената
- Водичи добре клиничке праксе (Интернационални водичи - ЕСАС скале)

7. ПРАВНИ ОСНОВ

- Законом о правима пацијената уређују се права пацијента приликом коришћења здравствене заштите, начин остваривања и начин заштите тих права, као и друга питања у вези са правима и дужностима пацијената.
- Закон о здравственој заштити дефинише права пацијената, а она га јасно постављају у средиште пружања здравствених услуга
- Вредности првог реда према којима се мере све друге људске вредности
- Свако лице болесно или здраво које у здравственој установи затражи или коме се пружи здравствена услуга у циљу очувања и унапређења здравља, спречавања болести, лечења, здравствене неге и рехабилитације има право утврђено законом
- Свако дете до навршених 18 година живота има право на највиши могући стандард здравља и здравствене заштите

1. Закон о здравственој заштити (Службени гласник РС број 107/45)
2. Закон о правима пацијената (Службени гласник РС број 45/2013)
3. Правилник о начину поступања по приговору, обрасцу и садржају записника и извештаја саветника за заштиту права пацијената (Службени гласник РС број 71/2013)
4. Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја (Службени гласник број 36/10)

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Поступак за поштовање права пацијената		Ознака: П.КИО.10
	Датум: 05.06.2026.	Верзија: 02	Страна: 14 од 14

8. ДОКАЗИ:

РЕД. БРОЈ	НАЗИВ ДОКАЗА	АРХИВИРАЊЕ		ОДГОВОРНО ЛИЦЕ
		МЕСТО	НАЧИН	
1.	Извештај заштитника пацијентових права			
2.	Јасно истакнута обавештења о правима пацијената	ОЈ (увид)		
3.	Процедура за пријем, разматрање и решавање приговора пацијената	Одељење епидемиологије и превенције	орман	
4.	Књига утисака	ОЈ		
5.	Сандуче са жалбом пацијената	ОЈ		
6.	Историја болести пацијента	Лекарска соба, картотека, ОСКП	орман	Главна МС/МТ ОСКП
7.	Писана сагласност пацијента (информисани пристанак)	Историја болести пацијента		
8.	Етички кодекс понашања и пружања здравствених услуга			
9.	Процедура пријема пацијената	Соба главног техничара КИО	орман	Главна МС/МТ КИО
10.	Процедура отпуста и трансфера пацијената	Соба главног техничара КИО	орман	Главна МС/МТ КИО
11.	Скала за мерење јачине бола (ЕСАС скала)	Историја болести пацијената	орман	лекар