

	Јавна здравствена установа Болница „Свети Врачеви“ Бијељина Српске Војске 53	ПР-10-050
Процедура о прихватању примједби и сугестија клијената		
Страна 1 од 2	Издање: 1	Важи од: 2022-01-27
		Одобрио Проф. др Златко Максимовић
		Копија број Е

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

Процедура о прихватању примједби и сугестија клијената.

1.1 Предмет процедуре

Овом процедуром се дефинише начин прихватања примједби и сугестија клијената.

1.2 Подручје примјене

Ова процедура се примјењује само у ДПСТ центру ЈЗУ Болнице „Свети Врачеви“ Бијељина.

1.3 Надлежности за примјену

За примјену процедуре надлежан је директор и савјетник у ДПСТ центру.

1.4 Искључења

- Нема.

2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1 Референтни документи

Протокол ДПСТ центра.

2.2 Остали документи

- Анекс 10: Формулар за информисани пристајак на примање ХИВ, ПЕП-а.

3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1 Термини

- **ДПТС центар** - мјесто гдје је кроз индивидуални приступ омогућено давање информација и савјета о ХИВ-у/АИДС-у, анонимно и добровољно ХИВ тестирање оних који желе да сазнају свој ХИВ статус, те пружање помоћи при упућивању ради медицинске, психолошке и социјалне помоћи.

- **ДПСТ савјетник** – особа која је прошла посебну обуку за ХИВ савјетовање. Поред пружања информација о ХИВ-у, савјетник помаже клијенту да направи избор о ХИВ тестирању на основу информација и у усвајању праксе безбједног понашања како би смањio ризик преноса ХИВ-а и олакшао суочавање с психосоцијалним утицајем позитивног ХИВ теста.

3.2 Скраћенице

- ДПСТ - добровољно, повјерљиво савјетовање и тестирање на ХИВ - представља повјерљив разговор клијента, који жели да се тестира на ХИВ и савјетника – посебно едукованог љекара.
- ХИВ - је вирус хумане имунодефицијенције, који слаби имунолошку отпорност организма нападајући и уништавајући ћелије имунолошког система и спречавајући га да се бори против других бројних инфекција.

4. ОПИС ПОСТУПКА

Савјетник све вријемеведено са клијентом га пажљиво слуша. У случају да клијент има неку сугестију или примједбу она се биљежи ради даљег усавршавања самог савјетника. На

Болница Бијељина	Страна 2 од 2	Издање:	Важи од:	ПР-10-050
		1	2022-01-27	

улазу у ДПСТ центар постији свеска гдје сваки клијент може да напише анонимно или јавно своје приједлоге, сугестије или примједбе.

5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1 Прилози

Нема.

5.2 Обрасци

Нема.

