

# CILAT JANË TË DREJTAT E PACIENTIT NË KOSOVË?

E drejta për masa parandaluese	E drejta e qasjes
E drejta për informim	E drejta për dhënien e pëlqimit
E drejta për zgjedhje të lirë	E drejta për privatësi dhe konfidencialitet
E drejta për respektimin e kohës së pacientëve	E drejta për qasje në shërbime cilësore
E drejta për siguri	E drejta për risi
E drejta për shmangie të vuajtjeve dhe dhimbjeve	E drejta për trajtim personal
E drejta e ankesës	



## ÇKA ËSHTË SHËNDETI?

Sipas definicionit të Organizatës Botërore të Shëndetësisë, shëndeti është një gjendje e mirëqenies së plotë fizike, mendore dhe shoqërore.

## ÇKA ËSHTË KUJDESI SHËNDETËSOR?

Kujdesi shëndetësor është përpjekja e institucioneve dhe profesionistëve për të përmirësuar shëndetin tonë, duke mbuluar të gjitha sferat.

## KUSH KA TË DREJTË PËR QASJE NË KUJDES SHËNDETËSOR?

Kujdesi shëndetësor është përpjekja e institucioneve dhe profesionistëve për të përmirësuar shëndetin tonë, duke mbuluar të gjitha sferat.



Çdo qytetar ka të drejtë për

# SHËRBIM TË DUHUR SHËNDETËSOR

me qëllim të parandalimit të sëmundjeve



# A I'U JANË SHKELUR TË DREJTAT?

Këu janë mekanizmat përkatës për trajtimin e ankesave.

Çdo qytetar ka të drejtën për të mos u dëmtuar nga keqfunksionimi i shërbimeve shëndetësore, praktikat jo të përshtatshme dhe gabimet mjekësore. Poashtu, ka të drejtën për trajtim diagnostik ose terapeutik të përshtatur për nevojat e tyre personale. Nëse këto të drejta shkelen, ekzistojnë mekanizma të veçantë për trajtimin e ankesave. Secili prej nesh ka të drejtën për të ankuar dhe për të marrë përgjigje për shqetësimet tona.

Unë erdha në kontrollë vetëm pse kam shumë dhimbje në shpinë.

Varësisht nga natyra e ankesës, ekzistojnë disa mekanizma për trajtimin e tyre. Nëse pacienti ka ndonjë shqetësim, ka disa nivele dhe institucione të përfshira. Prandaj është me rëndësi që qytetarët t'i dinë të drejtat e tyre dhe ku të drejtohen për ankesa.

**TË GJITHË KEMI TË DREJTË TË KËRKOJMË TRAJTIMIN DHE KUJDESIN E DUHUR PËR TË RUAJTUR SHËNDETIN TONË!**

**Niveli 2B**, Drejtori i institucionit: Nëse pacienti ka ankesa ndaj funksionimit të rregullt të institucionit, atëherë duhet të drejtohet me shkrim tek Drejtorja e atij institucioni.

**Niveli 1A**, për ankesat verbale që kanë të bëjnë me ndonjë nevojë të paplotësuar dhe mund të drejtohen tek i gjithë stafi shëndetësor.

Nëse stafi shëndetësor anashkalon kërkesat e pacientëve, ekziston **Niveli 1B** ku ankesat verbale drejtohen tek mbikëqyrësit e stafit.

**Niveli 2A**, përfshin Komisionin për Ankesa me shkrim brenda Institucionit. Kur ankuesi kërkon vendim mbi shkeljet që janë bërë, ankesat duhet t'i drejtohen këtij komisioni brenda atij institucioni.

**Niveli 3A** është shqyrtimi i jashtëm i ankesave. Nëse institucioni nuk zgjidh ankesën ose nuk është kompetent për t'i dhënë zgjidhje, atëherë ankesa del jashtë institucionit shëndetësor për trajtim të mëtejshëm.

**Niveli 2C**: Nëse drejtori i QKMF-së ose i spitalit nuk e zgjidh ankesën, ajo mund t'i drejtohet Drejtorisë së Shëndetësisë ose Bordit të Spitalit për zgjidhje.

**Nivelet 5A dhe 5B**, përmes të cilave trajtohen situatat më serioze dhe mund të përfshijnë procedura gjyqësore.

Kur ankesa ka të bëjë me shkelje etike profesionale apo gabime mjekësore, ekzistojnë procedura administrative përmes **Nivelit 4B**.

**Niveli 4A**: Kur institucioni dështon të zgjidhë ankesën, ankuesi mund t'i drejtohet Inspektoriatit Shëndetësor ose linjës për ankesa të pacientëve

Ministria e Shëndetësisë: Linja Telefonike për Ankesat e Qytetarëve në Ofrimin e Shërbimeve Shëndetësore, e cila është falas.



**RUAJE KËTË NUMËR:  
0800 1 7777**