

Dženeta Hadžić\*

## Javnopravna zaštita pacijenata u pravnom sistemu Bosne i Hercegovine

### Sadržaj

1. Uvod
2. Prava pacijenta u vezi s ostvarivanjem prava na zdravstvenu zaštitu
3. Opšti osvrt na zakonsku regulativu kojom se uređuje zdravstvena zaštita i prava pacijenata u Bosni i Hercegovini
4. Javnopravna zaštita pacijenta
  - 4.1. Pravni osnov
  - 4.2. Pomoć pacijentima u ostvarivanju prava
  - 4.3. Način-mehanizmi zaštite prava
5. Zaključak

### 1. Uvod

„Zdravlje, kao stanje potpunog fizičkog, psihičkog i socijalnog blagostanja (a ne samo odsustvo bolesti) predstavlja osnovno ljudsko pravo“.<sup>1</sup> U ostvarivanju ovog cilja svaka zemlja mora uključiti sve raspoložive resurse počevši od ekonomskih, ljudskih i tehničko-tehnoloških kao i sve mehanizme za zaštitu tih prava. Pacijent je svako lice, bolesno ili zdravo, koje zatraži ili kojem se pruža određena mjera ili usluga u cilju očuvanja i unapređenja zdravlja, spriječavanja bolesti, liječenja ili zdravstvene njege i rehabilitacije.<sup>2</sup> Javnopravna zaštita, u najkraćem, može se definisati kao sistem u kome je državnim propisima uređen postupak zaštite prava građana koji koriste zdravstvene usluge, odnosno pacijenata.

Ova zaštita obuhvata sistem normi kojima se pacijenti štite bez obzira da li koriste usluge zdravstvene zaštite u javnom ili privatnom sektoru. Osnovni problem koji se pojavljuje, a tiče se postizanja učinkovite zaštite prava pacijenta, sastoji se u nepostojanju definisanih zajedničkih pristupa zdravstvenom sistemu na nivou Evropske unije. Jedan od razloga zašto je to tako, jeste

---

\*Autorica je advokat i magistar prava.

<sup>1</sup> Deklaracija Međunarodne konferencije o primarnoj zdravstvenoj zaštiti, održana 1978. u Alma Ati, verifikovana od strane Svjetske zdravstvene organizacije, [www.who.int/hp/NPH/does/declaration\\_almaata](http://www.who.int/hp/NPH/does/declaration_almaata) (očitanje 15. 06. 2014).

<sup>2</sup> Čl. 1 st. 3 Zakona o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenta, Sl. nov. FBiH 40/10.

činjenica da se o ovom problemu premalo razmišlja od strane onih koji kreiraju zdravstvenu politiku, a sami građani nemaju mogućnost utjecaja na sistem, odnosno politiku zdravstva.<sup>3</sup>

Problem korisnika zdravstvenih usluga – pacijenata leži u činjenici da pacijenti zbog nedovoljnog znanja o medicini i sistemu zdravstva, dobijaju informacije o svojim pravima i njihovoj zaštiti koje im nisu jasne. U tom pravcu pozitivni su svi primjeri pravnih sistema i državnih uređenja, u okviru kojih djeluju organizovana udruženja ili fondacije koje se bave promocijom prava pacijenata, kao i edukacijom građana – pacijenata o zaštiti tih prava. Značajna su iskustva Hrvatskog udruženja za promicanje prava pacijenata u radu sa pritužbama, koja govore o tome kako se građani uglavnom pobune kada su u pitanju fiskalni računi za kupljenu robu u prodavnicama, dok građani vrlo rijetko prihvataju i ne žele čak ni službeno da preuzmu i prime račun za pružene zdravstvene usluge.<sup>4</sup>

Pitanje prava pacijenta i javnopravni mehanizmi zaštite tog prava inače su veoma kompleksni, a u Bosni i Hercegovini (BiH), zbog ustavnog uređenja, to pitanje je regulisano sa više zakonskih i podzakonskih propisa, što dalje komplikuje i usložnjava ostvarivanje i zaštitu tih prava. Pravo građana BiH na zdravlje (prava pacijenta) nisu eksplicitno navedena u Ustavu BiH. Naime, u članu 11 – Ljudska prava i osnovne slobode u tački 3 Kataloga prava, pravo na zaštitu zdravlja se ne navodi eksplicitno.

Pravo na zdravlje/zdravstvenu zaštitu garantovana su ustavima entiteta - Federacije BiH<sup>5</sup> i Republike Srpske<sup>6</sup> i Statutom Brčko distrikta BiH.<sup>7</sup> Iz prava na zdravstvenu zaštitu proizilazi niz prava koja ostvaruju pacijenti, te pojam prava pacijenta poprima oblik ličnog prava, kako to smatraju pojedini teoretičari.<sup>8</sup> Pacijent, kao pojedinac u stanju potrebe za liječenjem, upućen je na zdravstvenu ustanovu odnosno zdravstvenog radnika koji su jedini ovlašteni da mu pruže usluge zdravstvene zaštite, te takav odnos (pacijent/davalac usluga zdravstvene zaštite) sadrži javnopravne elemente, posebno jer je zdravstvena zaštita od posebnog interesa za državu.

Pacijenti, pored opšte pravne zaštite koju uživaju kao građani, uživaju i posebnu javnopravnu zaštitu svojih prava saglasno propisima o zdravstvenoj zaštiti, zdravstvenom osiguranju i propisima kojima se posebno uređuju prava pacijenata, zavisno o kojem se entitetu radi. Javnopravna zaštita prava pacijenta provodi se saglasno propisima o upravnom postupku i upravnom sporu, te kroz inspekcijску zaštitu nadležnih organa i tijela.

U cilju ujednačavanja sistema javnopravne zaštite pacijenata neophodno bi bilo donošenje zakona na nivou cijele BiH kojim bi bio uređen sistem zaštite prava građana – pacijenata na identičan način. Ovo prije iz razloga što je saglasno važećim propisima koji regulišu ostvarivanje prava na zdravstvenu zaštitu<sup>9</sup> omogućeno pacijentima da koriste zdravstvenu zaštitu u zdravstvenim ustanovama na području cijele BiH, te shodno tome mogu da se javljaju i problemi

<sup>3</sup> Đ. Rušinović–Sunara, *Zaštita prava pacijenata kao preduvjet partnerskih odnosa u sustavu zdravstva*, [www.uptz.ba](http://www.uptz.ba) (očitanje 13. 07. 2014).

<sup>4</sup> Rušinović–Sunara (bilj. 3).

<sup>5</sup> Ustav Federacije Bosne i Hercegovine, Sl. nov. FBiH 1/94.

<sup>6</sup> Ustav Republike Srpske, Sl. gl. RS 21/92, 28/94, 8/96, 13/96, 15/96, 16/96, 21/02, 31/02, 31/03, 98/03, 115/05 i 117/05.

<sup>7</sup> Statut Brčko distrikta Bosne i Hercegovine, Sl. gl. BD BiH 39/09.

<sup>8</sup> E. Deutsch, *Das Persönlichkeitsrecht des Patienten*, Archiv für die civilistische Praxis, 192/1992, s. 161.

<sup>9</sup> Sporazum o načinu i postupku korištenja zdravstvene zaštite osiguranih osoba na teritoriji Bosne i Hercegovine, van područja entiteta odnosno Distrikta Brčko kome osigurane osobe pripadaju, Sl. gl. BiH 30/01.

odnosno nezadovoljstvo prilikom pružanja zdravstvene zaštite u tim ustanovama. Ukoliko bi na području cijele BiH postojao jedan propis kojim bi javnopravna zaštita bila uređena na jedinstven način, to bi u mnogome olakšalo i pojednostavilo proceduru kontrole primjene ovog vida zaštite pacijenata, te davanje instrukcija i preporuka. Takođe, formiranjem organa ili tijela koji bi bio u nadležnosti države bi bio ojačan sistem nadzora nad primjenom navedenog propisa i smanjene bi bile mogućnosti da građani sa istim problemima u vezi sa ostvarivanjem zdravstvene zaštite, na različit način budu tretirani-zaštićeni u ovisnosti o tome da li žive na području Federacije BiH, Republike Srpske ili Brčko distriktu BiH.

## 2. Prava pacijenta u vezi s ostvarivanjem prava na zdravstvenu zaštitu

Svaka država je obavezna obezbijediti takav sistem zdravstva koji, u okviru materijalnih mogućnosti, svim građanima pruža dostupnu, adekvatnu i kvalitetnu zdravstvenu zaštitu. Prava pacijenta proističu iz prava na zdravstvenu zaštitu. Pravo na zdravstvenu zaštitu regulisano je zakonima i drugim propisima u vezi sa zdravstvenom zaštitom.<sup>10</sup> Zdravstvena zaštita koja se pruža pacijentima je skup mjera, aktivnosti i postupaka na unapređenju prava na život, očuvanje i poboljšanje zdravlja pacijenta, sprečavanje oboljenja i ozljeda, rano otkrivanje oboljenja, zdravstvenu njegu i rehabilitaciju, kao i primjenu zdravstvenih tehnologija.<sup>11</sup>

Prava pacijenta regulišu se zakonima o zdravstvenoj zaštiti ili posebnim zakonom o pravima pacijenta. Tim propisima, osim prava, regulišu se i obaveze i odgovornosti pacijenta u postupku korištenja prava na zdravstvenu zaštitu. Posebna pažnja poklanja se kvalitetu zdravstvene zaštite koja se pruža pacijentu. Prve zakone kojima se regulišu prava pacijenta usvojile su razvijenije i socijalno osjetljive zemlje sa sjevera Evrope i anglo-saksonske zemlje. Evropske preporuke su preuzele odredbe zakona ovih zemalja kao smjernice za uređenje prava pacijenta u Evropskoj uniji.<sup>12</sup>

Bez obzira da li su prava pacijenta uređena propisima o zdravstvenoj zaštiti ili posebnim propisom o pravima pacijenata, u svakom slučaju, saglasno međunarodnim dokumentima iz oblasti prava pacijenata koje je ratifikovala BiH, zakonom se moraju garantovati prava pacijenta u sistemu zdravstvene zaštite, s tim da se istovremeno moraju utvrditi i obaveze i odgovornosti pacijenta u postupku ostvarivanja tih prava.

Pacijent mora biti aktivni partner u procesu ostvarivanja zdravstvene zaštite i aktivno sudjelovati u svom liječenju, zajedno sa zdravstvenim profesionalcima. Pacijent mora biti informisan o načinu i toku liječenja, eventualnim mogućim komplikacijama i rezultatima liječenja, te dati svoj pristanak na takvo liječenje. Razvojem medicinske nauke i tehnologije, sve je teže da se pacijent, kao neuka stranka, aktivno uključi u tok liječenja, jer je ranjiv zbog same činjenice da je njegovo zdravlje narušeno i ugroženo i da se teško snalazi u svim opcijama za liječenje određene bolesti.

<sup>10</sup> Čl. 32 Zakona o zdravstvenom osiguranju FBiH, Sl. nov. FBiH 30/97, 7/02, 70/08 i 48/11, čl. 4 Zakona o zdravstvenom osiguranju RS, Sl. gl. RS 18/99, 51/01, 70/01, 51/03, 17/08 i 1/09 i 106/09 i čl. 20 Zakona o zdravstvenom osiguranju Brčko distrikta, Sl. gl. BD BiH 1/02, 2/08, 19/07, 7/02 i 34/08.

<sup>11</sup> Čl. 2 Zakona o zdravstvenoj zaštiti FBiH, Sl. nov. FBiH 46/10 i 75/13, čl. 2 Zakona o zdravstvenoj zaštiti RS, Sl. gl. RS 106/09, čl. 3 Zakona o zdravstvenoj zaštiti Brčko distrikta, Sl. gl. BD BiH 38/1 i 9/13.

<sup>12</sup> L. Falberg, *Consequences of the Amsterdam Declaration- a rights revolution in Europe*, Maastricht 2002, s. 6.

Pored dobijanja odgovarajućih informacija, pacijent se mora poučiti/obavijestiti o svim pitanjima koja se tiču njegovog zdravlja.<sup>13</sup> Pacijent mora preuzeti aktivnu ulogu u svom liječenju, a bez detaljne i razumljive informacije to nije moguće. Stoga je nužnost obavještanja pacijenta istovremeno moralne i pravne prirode. Zdravstveni profesionalci su dužni upotrijebiti svo svoje znanje u osiguranju najvišeg raspoloživog medicinskog standarda pri pružanju zdravstvene usluge. Na odnos pacijenta i doktora primjenjuju se odredbe ugovora o usluzi/djelu, te o potrebnoj pažnji u pravnom prometu, kao i građanskopravnim sankcijama kod kršenja obaveza koje su dovele do povreda zaštićenih pravnih dobara, kao što su život, tijelo i zdravlje.<sup>14</sup>

Informisanje i obavještanje pacijenta u BiH najčešće se provodi tako da se pacijentu uručuje izjava u pisanom obliku koju treba pročitati i potpisati, te na taj način i dati svoj pristanak na liječenje, metode liječenja i medicinske tehnologije. Vrlo često u praksi pacijent koji trpi bol, nije u stanju ni pročitati a kamoli se detaljno informisati o svemu što je u izjavi navedeno, te je u situaciji da je dao svoj pristanak, a sa posljedicama se susreće nakon okončanja pojedinih postupaka u fazama liječenja. Često se, stoga, postavlja pitanje da li su izjave koje su potpisane neposredno prije operativnog zahvata u tim okolnostima mogle biti nevažeće.<sup>15</sup>

Pacijent ima pravo i da odbije obavještenje, ali tada sam snosi posljedice i lišava se prava na potraživanja koja bi u svezi s tim pravom normalno imao.<sup>16</sup> Pravo pacijenta na slobodan izbor doktora medicine ili stomatologije u BiH teritorijalno je ograničeno na to gdje pacijent ima prebivalište tj. da li mu je prebivalište u Republici Srpskoj, u nekom od kantona u Federaciji BiH ili u Brčko distriktu BiH, izuzev u hitnim slučajevima. Ovo pravo, u pravilu, ne podrazumijeva pravo na slobodan izbor zdravstvene ustanove u kojoj će se ostvarivati zdravstvena usluga. Izuzetak su doktori porodične medicine i stomatologije, gdje pacijent ima pravo da bira i ustanovu, ukoliko oni djelatnost obavljaju kao ugovorni doktori nadležnih fondova zdravstvenog osiguranja.

Pored prava na slobodan izbor predloženih medicinskih postupaka i mjera, te pisanog pristanka, pacijent ima pravo na odlučivanje o svemu što se tiče njegovog zdravlja i života, osim u slučajevima kada se time direktno ugrožava život i zdravlje drugih i u slučaju eutanazije.<sup>17</sup> Pacijent ima pravo na povjerljivost svih ličnih informacija koje je saopštio zdravstvenom radniku, pa i nakon smrti. Ovo pravo uključuje i pravo na privatnost u toku liječenja i provođenja svih mjera uključujući i dijagnostičke mjere. Pravo na tajnost podataka uključuje sve lične podatke o pacijentu koji predstavljaju službenu tajnu. Još je Hipokrat u zakletvi insistirao da doktori moraju prešutjeti i zadržati kao tajnu za sebe sve što čuju ili nalazom utvrde kod pacijenta.<sup>18</sup>

Pored nabrojanih prava, pacijenti u BiH, prema važećim zakonima, uživaju i pravo na zaštitu ličnog dostojanstva, fizičkog i psihičkog integriteta, uz poštovanje intimnosti, svjetonazora,

<sup>13</sup> J. Čizmić, *Prava pacijenta na obavještenost, s posebnim osvrtom na zaštitu tajnosti podataka o zdravstvenom stanju pacijenta*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, 1/2008, ss. 227-275.

<sup>14</sup> H. Mujović-Zornić, *Pozicija pacijenta u Republici Srbiji: Javno pravni mehanizmi i njihova zaštita*, Sveske za javno pravo, Sarajevo 15/2014, s. 43.

<sup>15</sup> Z. Bošković, *Prava pacijenta na primjerenu obavještenost i odlučivanje*, Informator, 5343/2005, s. 18.

<sup>16</sup> S. Bondaruk/J. Čizmić/B. Hrabač/S. Huseinagić, *Komentar zdravstvenih zakona*, Sarajevo 2011, s. 345.

<sup>17</sup> Čl. 17 Zakona o pravima obavezama i odgovornostima pacijenata (bilj. 2), s. 1.

<sup>18</sup> I. Mašić, *Medicinska deontologija-principi i praksa u Bosni i Hercegovini*, *Materia socio medica- Socila Medicine- Public Health Journal*, Sarajevo 1/2008, s. 12.

moralnih i vjerskih uvjerenja, poštovanje pacijentovog vremena, pravo na sprečavanje i olakšavanje patnje i boli, pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju, na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove osim u slučajevima propisanim posebnim zakonom i u slučajevima kada bi to moglo štetiti zdravlju i bezbjednosti drugih lica, kao i pravo pacijenta na prigovor.

Postojeća zakonska regulativa u BiH je u najvećoj mjeri usaglašena sa preuzetim međunarodnim obavezama u vezi sa pravima i zaštitom prava pacijenata i poboljšanjem položaja pacijenata, pa bi stoga trebala biti dobar osnov da se uspostavi partnerski odnos između zdravstvenih profesionalaca i pacijenata. Pri tome, pacijent ne bi trebao biti „objekat“ medicinskih postupaka, nego bi mu se trebala dati važnost koju zaslužuje kao ljudsko biće i kao korisnik zdravstvenih usluga. Pacijent je taj koji, u pravilu, odlučuje da li će i kada zatražiti zdravstvenu uslugu, daje pristanak na liječenje, bira metode liječenja i medicinsku tehnologiju, donosi odluku da li će ili ne i koje preporučene lijekove i uopće terapiju konzumirati, ali istovremeno mora prihvatiti i činjenicu da, ukoliko se odrekne preporuka nadležnih zdravstvenih profesionalaca, snosi sve negativne posljedice koje iz toga mogu proisteći, te da u tom slučaju gubi pravo na bilo kakvu nadoknadu u vezi s istim.

### **3. Opšti osvrt na zakonsku regulativu kojom se uređuje zdravstvena zaštita i prava pacijenata na teritoriji BiH**

Krajem 80-ih godina prošlog vijeka, tadašnju Socijalističku Federativnu Republiku Jugoslaviju je zahvatila duboka ekonomska, socijalna i politička kriza, koja je imala i značajan uticaj na zdravstveni sistem kao dio socijalnog osiguranja zemlje. Cjelokupan zdravstveni sistem u zemlji zapao je u veliku finansijsku krizu. Iz tih razloga je u Socijalističkoj Republici BiH 1986. godine donesen Zakon o zdravstvenoj zaštiti<sup>19</sup> kojim se utvrđuju prava radnika, radnih ljudi i građana na zdravstvenu zaštitu i druga pitanja neophodna za funkcionisanje zdravstvenog sistema. Međutim novi Zakon nije mogao riješiti sve veću disproporciju između prava osiguranika i raspoloživih finansijskih sredstava za finansiranje zdravstvenog sistema, te je stoga pristupljeno reformskim procesima koje je prekinuo rat koji je počeo 1992. godine.

U toku rata ostvarivanje prava na zdravstvenu zaštitu u BiH se ostvarivalo na teret budžeta, naravno u onoj mjeri koliko su to ratna događanja i postojeća finansijska sredstva dozvoljavala. U tom periodu, nije ni moguće govoriti o ostvarivanju i zaštiti prava pacijenta u punom smislu. Po okončanju rata zakonodavna tijela entiteta, odnosno Brčko distrikta BiH donijela su prve systemske zakone kojima je regulisano pravo na zdravstvenu zaštitu i zaštita prava pacijenata. Pojam prava pacijenata u tim propisima veže se za prava iz obaveznog zdravstvenog osiguranja i ne reguliše širi obim prava koja bi trebalo da ostvaruje pacijent.

U Republici Srpskoj i Brčko distriktu BiH, prava pacijenata tada su uređena Zakonom o zdravstvenoj zaštiti, a u Federaciji BiH posebnim Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenta<sup>20</sup>. U Federaciji BiH prvi systemski zakoni iz oblasti zdravstva - Zakon o zdravstvenoj zaštiti<sup>21</sup> i Zakon o zdravstvenom osiguranju<sup>22</sup> doneseni su 1997. godine.

<sup>19</sup> Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Sl. l. SR BiH 18/86.

<sup>20</sup> Zakon o pravima obavezama i odgovornostima pacijenata (bilj. 2), s. 1.

<sup>21</sup> Sl. nov. FBiH 29/97.

<sup>22</sup> Sl. nov. FBiH 30/97, 7/02, 70/08 i 48/11.

Zakonom o zdravstvenoj zaštiti bila su uređena prava i dužnosti građanina u korištenju zdravstvene zaštite kao i pravo da zatraži zaštitu svojih prava na kvalitet, sadržaj, vrstu zdravstvene usluge i na odnos prema njemu u procesu pružanja zdravstvenih usluga. Istim Zakonom utvrđeno je da je direktor zdravstvene ustanove, odnosno zdravstveni radnik koji obavlja privatnu praksu, dužan bez odlaganja, ispitati opravdanost zahtjeva građanina i u roku od tri dana od dana prijema, donijeti o tome rješenje i dostaviti ga građaninu. Građanin koji nije zadovoljan rješenjem direktora zdravstvene ustanove, odnosno zdravstvenog radnika koji obavlja privatnu praksu, imao je pravo tražiti zaštitu svojih prava kod nadležnog ministra u roku od 15 dana od dana prijema rješenja. Protiv konačnog akta nadležnog ministra, građanin je mogao tražiti zaštitu svog prava kod nadležnog suda, a u skladu sa zakonom.

U postupku naknade štete, odnosi građanina/pacijenta i zdravstvene ustanove u svim oblicima vlasništva, bila su regulirana po načelima odgovornosti u skladu sa zakonom. Zaštitu svojih prava pacijent je mogao zatražiti od nadležnog inspeksijskog tijela i nadležnog tijela zdravstvenog osiguranja, u skladu sa zakonom. Istovremeno je bilo utvrđeno da su građani dužni svoja prava na zdravstvenu zaštitu koristiti u skladu sa zakonom i uputama o liječenju koja im daje porodični doktor, odnosno doktor medicine i doktor stomatologije, te da su lično odgovorni ako se ne pridržavaju ovih uputa.

Zakonom o zdravstvenom osiguranju<sup>23</sup> je utvrđeno da se u postupku rješavanja o pravima iz zdravstvenog osiguranja primjenjuje Zakon o općem upravnom postupku. U toku 2010. godine za područje Federacije BiH donesen je novi Zakon o zdravstvenoj zaštiti<sup>24</sup>. U članu 29. navedenog Zakona propisano je da se prava, obaveze i odgovornosti pacijenata, kao i zaštita prava pacijenta bliže uređuju propisima o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata. Navedeni zakon predstavljao je pravni osnov za donošenje propisa iz ove oblasti.

Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata<sup>25</sup> je donesen nešto ranije iste godine. Osnovna svrha ovog zakona, kako je to u istom i navedeno, je da se u Federaciji BiH omogući jednaka, primjerena, kontinuirana, kvalitetna i bezbjedna zdravstvena zaštita. Navedena zdravstvena zaštita zasniva se na partnerskom odnosu pacijenta, kao primaoca (korisnika) zdravstvenih usluga i zdravstvene ustanove, privatne prakse odnosno zdravstvenog radnika ili zdravstvenog saradnika.

Zakonom o zdravstvenoj zaštiti Republike Srpske<sup>26</sup> koji je donesen 1999. godine utvrđeno je da se zdravstvenom zaštitom obezbjeđuje najviši nivo zdravlja građana, pojedinaca i porodica. Odredbama Zakona o zdravstvenom osiguranju<sup>27</sup>, koji je donesen iste godine, regulisano je pravo pacijenta da zaštitu prava iz obaveznog zdravstvenog osiguranja ostvaruje u skladu sa odredbama Zakona o opštem upravnom postupku.

Zakonom o zdravstvenoj zaštiti Republike Srpske<sup>28</sup> regulisano je da svaki građanin ima pravo da zdravstvenu zaštitu ostvaruje uz poštovanje najvišeg mogućeg standarda ljudskih prava i

<sup>23</sup> Čl. 62 Zakona o zdravstvenom osiguranju FBiH (bilj. 10).

<sup>24</sup> Zakon o zdravstvenoj zaštiti (bilj. 11), s. 3.

<sup>25</sup> Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata (bilj. 2), s. 1.

<sup>26</sup> Čl. 2 Zakona o zdravstvenoj zaštiti RS, Sl. gl. RS 18/99, 58/01 i 62/02.

<sup>27</sup> Čl. 41 Zakona o zdravstvenom osiguranju, Sl. gl. RS 18/99.

<sup>28</sup> Čl. 17-34 Zakona o zdravstvenoj zaštiti, Sl. gl. RS 106/09.

vrijednosti, odnosno da ima pravo na fizički i psihički integritet i na bezbjednost ličnosti, kao i na uvažavanje njegovih moralnih, kulturnih i religijskih ubjeđenja.

Istovremeno, odredbama člana 31 Zakona utvrđeno je da pacijent ima pravo, samo u slučaju kada mu je uskraćena zdravstvena zaštita, odnosno ako nije zadovoljan pruženom zdravstvenom uslugom, odnosno postupkom zdravstvenog ili drugog radnika zdravstvene ustanove, podnijeti prigovor direktoru zdravstvene ustanove. U roku od 15 dana direktor je dužan riješiti po prigovoru. Rješenje direktora je konačno i nakon donošenja rješenja ili u slučaju da direktor u propisanom roku nije odlučio o prigovoru, pacijent ima pravo pokrenuti upravni spor pred nadležnim sudom. Iz navedenog proizilazi da pacijent nema pravo tražiti zaštitu drugih garantovanih prava kao npr. zaštitu privatnosti, povjerljivost ličnih informacija, uvid u liste čekanja, te zaštitu ukoliko je došlo do uskraćivanja informacija o njegovom zdravlju, ili u vezi sa slobodnim izborom medicinskog tretmana i sl.

Zakonom o zdravstvenoj zaštiti Brčko distrikta BiH iz 2001. godine<sup>29</sup> utvrđeno je da svaki građanin ima pravo da zdravstvenu zaštitu ostvaruje uz poštovanje najvišeg mogućeg standarda ljudskih prava i vrijednosti, odnosno da ima pravo na fizički i psihički integritet i na bezbjednost ličnosti, kao i na uvažavanje njegovih moralnih, kulturnih i religijskih ubjeđenja.

Ovaj Zakon na isti način, kao i zakon o zdravstvenoj zaštiti Republike Srpske reguliše pravo na prigovor na pruženu zdravstvenu uslugu. Tako i u ovom dijelu BiH pacijent ima pravo tražiti samo zaštitu prava u slučaju kada mu je uskraćena zdravstvena zaštita ili ako nije zadovoljan zdravstvenom uslugom, odnosno postupkom zdravstvenog radnika. Prigovor podnosi direktoru zdravstvene ustanove odnosno privatnom zdravstvenom radniku, koji su dužni u roku od pet dana odlučiti o prigovoru. Pacijent ima pravo, ukoliko je nezadovoljan odlukom direktora odnosno privatnog zdravstvenog radnika, ili ukoliko odluku nije dobio u zakonskom roku, pokrenuti upravni spor kod nadležnog suda.

Ostaje nejasno kako pacijent može ostvariti pravo na zaštitu drugih prava garantovanih istim zakonom. Zakonom<sup>30</sup> je utvrđeno da su zdravstveni radnici dužni biti strpljivi, dostojanstveni i ljubazni sa pacijentima i obavljati svoje dužnosti nepristrasno i bez predrasuda u pogledu rase, boje kože, pola, vjeroispovijesti, nacionalnog porijekla, invalidnosti, uzrasta, seksualnog opredjeljenja, društvenog ili ekonomskog statusa. Zakonom o zdravstvenom osiguranju Brčko distrikta BiH<sup>31</sup> utvrđeno je da se u postupku rješavanja o pravima iz zdravstvenog osiguranja primjenjuje Zakon o opštem upravnom postupku.

## 4. Javnopravna zaštita pacijenta

### 4.1. Pravni osnov

Pravni osnov za donošenje propisa kojima se reguliše javnopravna zaštita pacijenata sadržan je u međunarodnim dokumentima, ali i u domaćim propisima koji regulišu oblast zdravstvene zaštite i zdravstvenog osiguranja. Naime, Deklaracijom o promoviranju prava pacijenata u Evropi (*The Declaration on the Promotion of Patients' Rights in Europe*) iz 1994. godine, uređena su ljudska

<sup>29</sup> Čl. 21-43 Zakona o zdravstvenoj zaštiti, Sl. gl. BD BiH 2/01.

<sup>30</sup> Čl. 69 Zakona o zdravstvenoj zaštiti (bilj. 29).

<sup>31</sup> Čl. 54 Zakona o zdravstvenom osiguranju, Sl. gl. BD BiH 1/02.

prava i vrijednosti u oblasti zdravstvene zaštite<sup>32</sup>. Prema odredbama ove Deklaracije, svako ima pravo da ga se poštuje kao ljudsko biće, pravo na očuvanje fizičkog i mentalnog integriteta i zaštitu svoje ličnosti, pravo na poštivanje svojih moralnih i kulturnih vrijednosti, te vjerskih i filozofskih uvjerenja, kao i najveći mogući stepen zaštite svoga zdravlja. Navedeni dokument, koji se naslanja na čitav niz dokumenata, među kojima je svakako i Evropska konvencija o ljudskim pravima, predstavljao je validnu osnovu za donošenje propisa iz oblasti zaštite prava pacijenata u mnogim zemljama Evropske unije.

Promoviranje i zaštita prava građana – pacijenata u oblasti zdravstvene zaštite nije obuhvaćeno samo jednim propisom, nego predstavlja sistemski uspostavljen mehanizam zaštite koji, pored osnovnih zakona kojima se uređuje oblast zdravstvene zaštite, obavezno obuhvata primjenu i drugih propisa. Tim drugim propisima uređene su procedure i nadležnost organa za rješavanje u postupcima u kojima su prava pacijenta povrijeđena. Npr. ukoliko je pacijent nezadovoljan pruženom zdravstvenom uslugom on podnosi prigovor nadležnom organu koji ima obavezu donijeti rješenje, te se u takvom slučaju primjenjuju odredbe Zakona o upravnom postupku.<sup>33</sup> Takođe, ukoliko je građanin nezadovoljan rješenjem nadležnog organa, ima pravo podnijeti tužbu i pokrenuti upravni spor, te se u tom slučaju dalji postupak vodi u skladu sa odredbama Zakona o upravnim sporovima.<sup>34</sup>

U postupku zaštite prava pacijenata primjenjuju se i odredbe Zakona o parničnom postupku<sup>35</sup> kada je u pitanju postupak po tužbi za naknadu štete koja je pričinjena građaninu prilikom pružanja zdravstvene zaštite. Dakle, nesporno je da pravni osnov za zaštitu prava pacijenata predstavlja širok spektar zakona koji se primjenjuju u ovisnosti o tome o kojem se pravu pacijenta radi.

Nakon završetka rata, 1995. godine, u Federaciji BiH je usvojen decentralizovani kantonalni sistem, pa je nadležnost nad zdravstvenom zaštitom podijeljena između federalnih i kantonalnih vlasti<sup>36</sup>. Na području Republike Srpske karakteristično je postojanje centralizovane organizacione strukture, u kojoj je sistem davanja zdravstvenih usluga u nadležnosti Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite<sup>37</sup>. Zdravstveni sistem Brčko distrikta BiH odražava funkcionalnu povezanost zdravstvenih ustanova sa primarnog i bolničkog nivoa, koji koordinira odjel za zdravstvo, uključujući i Fond zdravstvenog osiguranja koji je formiran 2006. godine<sup>38</sup>.

Kako je to već u prethodnom poglavlju navedeno, na području BiH, zbog specifičnog ustavnog uređenja, zaštita prava pacijenata su regulisana sa tri propisa koji, u svojoj osnovi, nisu toliko različiti sa aspekta načina zaštite prava pacijenata i mehanizama za tu zaštitu.

#### 4.2. Pomoć pacijentima u ostvarivanju prava

Pacijenti su u postupku ostvarivanja zdravstvene zaštite uglavnom u većini slučajeva u statusu neuke stranke, odnosno raspolažu sa vrlo malo informacija o načinu i postupku zaštite njihovih

<sup>32</sup> V. Đulović, *Prava pacijenata*, Tuzla 2010.

<sup>33</sup> Zakon o upravnom postupku, Sl. nov. FBiH 2/98 i 48/99.

<sup>34</sup> Zakon o upravnim sporovima, Sl. nov. FBiH 9/05.

<sup>35</sup> Zakon o parničnom postupku, Sl. nov. FBiH 53/03, 73/05 i 19/06.

<sup>36</sup> S. Salihbašić, *Sistem finansiranja zdravstvene zaštite*, Gračanica 2009, s. 62.

<sup>37</sup> Salihbašić (bilj. 36), s. 63.

<sup>38</sup> *Ibid.*



prava. U ovom segmentu neophodno je pružiti adekvatnu pomoć svim građanima i učiniti im dostupnim informacije u vezi sa zaštitom njihovih prava u oblasti zdravstvene zaštite.

U okviru pravnog sistema u BiH postoji Institucija Ombudsmena za ljudska prava koja, u okviru svoje nadležnosti, pruža odgovarajuću pomoć građanima kada je u pitanju zaštita njihovih prava. Trenutno u BiH djeluju tri kancelarije Ureda Ombudsmena i to u Banja Luci, Sarajevu i Brčko distriktu. Dakle, građanima u oba entiteta i u Brčko distriktu je putem ovih institucija dostupna određena pomoć pri ostvarivanju prava iz oblasti zdravstvene zaštite i mehanizama zaštite tih prava. Ono što je također aktuelno su službe za pružanje besplatne pravne pomoći koje se osnivaju na području pojedinih općina, odnosno kantona, kao službe u kojima građani koji ispunjavaju određene uslove, mogu dobiti usluge besplatnog pravnog zastupanja u svim predmetima, pa tako i u predmetima koji se odnose na zaštitu njihovih prava u oblasti zdravstvene zaštite.

Propisima kojima je uređeno pitanje zdravstvene zaštite na području BiH data je mogućnost građanima odnosno pacijentima da, ukoliko nisu zadovoljni zdravstvenom uslugom ili smatraju da su povrijeđena njihova prava iz oblasti zdravstvene zaštite, imaju mogućnost podnošenja prigovora i žalbi nadležnim organima u zakonom ostavljenim rokovima. Međutim, situacija u praksi je takva da je u većini slučajeva pacijent pravni i medicinski laik i uglavnom nije svjestan svojih prava, niti je u poziciji da se bori za njihovo ostvarenje. Npr. važećim propisima je utvrđeno da pacijent mora obavezno dati svoj pristanak odnosno saglasnost na medicinske procedure kojima se podvrgava.

Međutim, stvarno stanje u praksi je takvo, da pacijent iako daje pristanak na određenu proceduru, nije svjestan njenog značaja niti ima informacije o tome na njemu razumljivom jeziku, s obzirom da medicinski profesionalci govore stručnim jezikom koji pacijenti ne razumiju. Obaveza ljekara koji sprovodi medicinsku proceduru je da upozna pacijenta sa njegovom dijagnozom, sadržajem procedure ili zahvata koji će mu biti obavljen, sa dužinom trajanja procedure kao i sa svim popratnim nuspojavama koje mogu da se jave. S obzirom da pacijenti uglavnom nemaju dovoljno znanja ni stručnosti da bi razumjeli zdravstveno stanje u kome se nalaze i zahvate koji će im biti obavljeni, niti takvo znaje i stručnom moraju imati da bi ostvarili svoja prava, njihovo potpisivanje pristanka na određenu proceduru najčešće predstavlja samo formalnost.

To, u konačnici, znači da bez obzira što je pacijent potpisao da pristaje na određenu proceduru to ne opravdava niti oslobađa odgovornosti i rizika neuspjeha doktora koji je obavio tu proceduru ili zahvat.<sup>39</sup> U tom dijelu neophodno je educirati pacijente kako bi imali adekvatne informacije o medicinskim procedurama.

Ove informacije trebaju biti date na jeziku razumljivom za pacijenta, kojem bi trebalo biti jasno kojem riziku se izlaže i kako može da zaštiti svoja prava, ukoliko se zbog neadekvatno pružene zdravstvene zaštite pogorša ili ugrozi njegovo zdravstveno stanje.

<sup>39</sup> J. Radišić/H. Mujović-Zornić, *Pomoć pacijentima u ostvarivanju njihovih prava: Zapadna Evropa kao uzor Srbiji*, Beograd 2004, ss. 44-47.

#### 4.3. Način i mehanizmi zaštite prava

Način odnosno mehanizam zaštite prava građana u jednoj državi ovisi prije svega o tome da li su i koliko razvijena, dostupna i efikasna pravna sredstva koja stoje na raspolaganju građanima. U tom pravcu može se razlikovati mehanizam koji obuhvata zaštitu prava građana pred nadležnim sudskim i drugim organima koji vode upravni, parnični i vanpranični postupak i mehanizme koji se provode pred nadležnim institucijama kao što su ombudsmeni, udruženja za zaštitu pacijenata i, u razvijenim zemljama, posebni zdravstveni sudovi.

Zdravstvena zaštita obuhvata veoma specifičan skup prava i veoma velik broj učesnika u ostvarivanju tih prava. Evropska povelja o pacijentovim pravima ili Rimski povelja donesena je 2002. godine u Rimu i istom se jamči tjelesni integritet pacijenta. Pravo na tjelesni integritet usko je povezano sa bioetičkim načelima autonomije i fokusirano je na samoodređenje (slobodan izbor), pravo na preventivne mjere, pristup zdravstvenoj zaštiti, pravo na kvalitetnu zdravstvenu zaštitu, pravo na privatnost i poverljivost i drugo.<sup>40</sup> Posebno značajan završni dio Povelje koji se odnosi na samu implementaciju Povelje.

Poveljom je utvrđeno da svakom pacijentu pripadaju sljedeća prava:

- na slobodno kretanje, pristup i informacije o javnim i privatnim zdravstvenim ustanovama;
- na iznošenje spornog slučaja, kao i provjeru medicinskih postupaka i da li su ispoštovana prava;
- na preveniranje eventualne povrede prava – na direktnu predstavku u slučajevima sumnje na povredu ili neadekvatnu zaštitu prava;
- na iznošenje informacije ili prijedloga na koje su zdravstvene službe obavezne da odgovore;
- na javni dijalog sa zvaničnicima državnih i privatnih zdravstvenih službi;
- na učešće u definisanju i evaluaciji javnozdravstvene politike po principu obostrane komunikacije i razmjene informacija između građana i zdravstvenih institucija, a to je nesumnjivo jedno od najbitnijih pacijentovih prava.<sup>41</sup>

Pravo na tjelesni integritet je pravo osobe na nesmetano tjelesno-biološko postojanje. Ovo pravo je u svim pravnim porecima uređeno pravnim propisima, a na međunarodnoj razini je uređeno brojnim bilateralnim i multilateralnim ugovorima kao i kroz brojne konvencije.

Kada je riječ o mehanizmima zaštite prava iz oblasti zdravstvene zaštite na području BiH to je uređeno propisima o zdravstvenom osiguranju i zdravstvenoj zaštiti. Tako je u okviru oba entiteta i Brčko distriktu BiH pacijentima omogućeno da ukoliko su nezadovoljni uslugama i pravima zdravstvene zaštite podnesu prigovor ili pritužbu zdravstvenoj ustanovi i ukoliko nisu zadovoljni rješenjem koje dobiju od ovlaštenog lica te ustanove, svoja prava traže pred nadležnim sudovima. Navedeno je propisano odredbama Zakona o zdravstvenoj zaštiti Republike Srpske i Zakonom o zdravstvenoj zaštiti i Zakonom o pravima, obavezama i

<sup>40</sup> L. Beletsky/T. Ezer/J. Overall/I. Byrne/J. Cohen, *The Law in Seven Transitional Countries*, [www.opensocietyfoundations.org](http://www.opensocietyfoundations.org) (očitanje 29. 08. 2014).

<sup>41</sup> *The European Charter of Patients' Rights* (2002).

odgovornostima pacijenta u Federaciji BiH, dok u Zakonu o zdravstvenoj zaštiti Brčko distrikta BiH nije precizno navedeno da pacijent koji nije zadovoljan odlukom drugostepenog organa (Upravni odbor) može pokrenuti spor pred nadležnim sudom. Međutim, sama činjenica da to nije predviđeno propisima Brčko Distrikta BiH, to ne znači da pacijent ne može pokrenuti upravni spor pred nadležnim sudom ili u konačnom zahtijevati naknadu eventualno prouzrokovane štete u parničnom postupku.

Rezultati istraživanja koje je sprovedeno na području Tuzlanskog kantona, a koja se odnosi na analizu broja podnesenih pritužbi ili prigovora pacijenata koji nisu zadovoljni pruženim uslugama zdravstvene zaštite u 2013. godini, za rezultat je imala podatke o tome da u pojedinim domovima zdravlja koji pokrivaju teritorijalno veliko područje, npr. Dom zdravlja Gračanica<sup>42</sup> i Dom zdravlja Čelić<sup>43</sup> nije podnesen niti jedan prigovor osiguranog lica na zdravstvenu zaštitu, dok je u Domu zdravlja Sapna<sup>44</sup> i Domu zdravlja Banovići<sup>45</sup> podneseno po pet prigovora pacijenata na uslugu zdravstvene zaštite.

Analizirajući sprovedeno istraživanje može se zaključiti da je broj podnesenih prigovora mali u odnosu na ukupan broj osiguranih lica Tuzlanskog kantona koji koriste usluge zdravstvene zaštite. Pretpostavka je da jedan od razloga leži u činjenici da građani – pacijenti zbog nedovoljnog znanja i straha od činjenice da se moraju ponovno obratiti u istu ustanovu za kontrolni pregled ili eventualno neku drugu ustanovu, ne smiju da podnesu prigovor iako su nezadovoljni uslugama koje su im pružene. U krajnjem se plaše eventualnih štetnih posljedica i negativnog odnosa ljekara pojedinačno kada se ponovno jave na pregled, a protiv istog su podnijeli prigovor.

Shodno navedenom u okviru postojećih mehanizama zaštite prava iz oblasti zdravstvene zaštite neophodno je izvršiti odgovarajuće izmjene i dopune važeće regulative, te istom utvrditi odredbe kojima će se građani – pacijenti zaštititi u situacijama kada podnose prigovore, od eventualnih štetnih posljedica i negativnog odnosa prema njima nakon pokretanja postupka zbog povrijeđenih prava.

Prema istraživanju koje je sprovedeno u toku izrade ovog rada utvrđeno je da su na području Tuzlanskog kantona u toku 2013. godine pokrenuta tri postupka po tužbama građana protiv zdravstvene ustanove u kojoj je pružena zdravstvena zaštita i još uvijek nije zakazana rasprava ni u jednom od ovih predmeta<sup>46</sup>.

Kada govorimo o trenutnoj situaciji ono što je karakteristično je prevelika opterećenost sudova predmetima, te se u tom pravcu nametnula potreba za pronalaženjem rješenja kojima bi se doprinijelo ažurnosti i efikasnosti u radu. Ono što se nameće kao dobro rješenje u ovim postupcima je svakako mirno rješavanje sporova postupkom posredovanja radi zaključenja sudske nagodbe, odnosno tzv. postupak medijacije.<sup>47</sup> Medijacija kao jedna od alternativnih metoda rješavanja sporova jeste postupak u kome treća nepristrasna osoba (medijator, izmiritelj, posrednik) kojoj su strane sporazumno povjerile tu zadaću, pomaže strankama da pokušaju

<sup>42</sup> Akt JZU Dom zdravlja Gračanica br. 01-578/14 od 16. 07. 2014.

<sup>43</sup> Akt JZU Dom zdravlja Čelić br. 01-959-07/14 od 10. 07. 2014.

<sup>44</sup> Akt JZU Dom zdravlja Sapna br. 02-585/14 od 10. 07. 2014.

<sup>45</sup> Akt JZU Dom zdravlja Banovići br. 02-1569/14 od 11. 07. 2014.

<sup>46</sup> Akt JZU UIKC Tuzla br. 02-704-1/14 od 11. 07. 2014.

<sup>47</sup> Bondaruk/Čizmić/Hrabač/Huseinagić (bilj. 16), s. 406.

postići sporazumno rješenje njihovog spora, bez ovlaštenja da ga sama riješi svojom odlukom ili da o njemu strankama nametne neko drugačije obavezujuće rješenje.<sup>48</sup>

Postupak medijacije je na području BiH uređen odredbama Zakona o postupku medijacije.<sup>49</sup> Na osnovu navedenog Zakona i nakon ispunjavanja uslova utvrđena je Lista medijatora na području BiH. Ono što je karakteristično je da se na Listi medijatora ne nalazi niti jedan doktor medicine iako lista sadrži veliki broj osoba različitih zanimanja, među kojima su pravници, ekonomisti, kriminalisti, socijalni radnici i dr. U tom pravcu bilo bi opravdano da se izvrše izmjene i dopune navedene Liste i na istu uvrste i doktori medicine, s obzirom na sporove koji se odnose na povredu prava zdravstvene zaštite.

## 5. Zaključak

Na nivou BiH ne postoji zakon kojim se uređuju prava pacijenata na zdravstvenu zaštitu. Iz tog razloga nisu utvrđeni mehanizmi javnopravne zaštite prava pacijenata. U Republici Srpskoj i Brčko distriktu BiH, zakonima o zdravstvenoj zaštiti, a na nivou Federacije BiH, Zakonom o pravima obavezama i odgovornostima pacijenata, utvrđena su prava pacijenata na zdravstvenu zaštitu i mehanizmi javnopravne zaštite prava pacijenata. Pored postojeće zakonske regulative, utvrđeni mehanizmi javnopravne zaštite prava pacijenta u BiH, ne daju adekvatan odgovor u smislu brze i efikasne zaštite prava na život i zdravlje.

O zaštiti prava pacijenta u vezi sa zdravljem odlučuje se u upravnom postupku ili pred upravnim sudom, na isti način i u skoro istim rokovima kao i u ostalim slučajevima povrede bilo kojeg drugog prava građanina. Prava pacijenta na lično dostojanstvo, na poštovanje vremena, na uvid u medicinsku dokumentaciju, na odbijanje prijema obavještenja, na prehranu u skladu sa svjetonazorom i dr. uopće ne uživaju javnopravnu zaštitu. Djelatnost cjelokupnog zdravstvenog sistema u BiH je od posebnog značaja za državu, te svi propisi koji se primjenjuju na ovu djelatnost sadrže javnopravne elemente. Pravna pomoć pacijentima je vrlo ograničena. Pacijenti su dvostruko hendikepirani, jer njihovo poznavanje medicine i medicinske tehnologije i procedura je vrlo ograničeno. Kod pacijenta je prisutan razumni strah, jer zdravstvenu zaštitu uvijek i samo mu mogu pružiti zdravstveni djelatnici u sistemu zdravstvene zaštite. Pacijent je primoran da se uvijek vrati po zdravstvenu uslugu kod skoro uvijek istih davalaca. Treba imati na umu da pravo na zdravstvenu zaštitu (koje se najčešće ostvaruje po osnovu obveznog zdravstvenog osiguranja), pacijent ostvaruje u zdravstvenoj ustanovi na području u kojem živi, te da ukoliko uloži prigovor, smatra da mu se ubuduće to pravo može uskratiti ili da će dobiti manje kvalitetnu uslugu.

Postojeća zakonska rješenja su dobra osnova za daljnje poboljšanje mehanizama za javnopravnu zaštitu prava pacijenata. Zbog velikog broja predmeta i opterećenosti sudova, jedno od rješenja koje bi se mogle primijeniti u postupku zaštite prava pacijenta, je medijacija. Medijacija, kao alternativni način rješavanja sporova, bi ubrzala proces donošenja odluke o zaštiti prava pacijenata i time bi se postigli bolji rezultati u pravcu efikasnosti i ažurnosti kod rješavanja sporove ove prirode.

<sup>48</sup> S. Triva/M. Dika, *Građansko parnično procesno pravo*, Zagreb 2004, s. 921.

<sup>49</sup> Zakon o postupku medijacije, Sl. gl. BiH 37/04.

### Summary

*Presently there is no law regulating the rights of patients to health care in Bosnia and Herzegovina on country level. For this reason, there are no established mechanisms to protect the rights of the patients.*

*In the Republic of Srpska and District Brčko of Bosnia and Herzegovina, the laws on health care, and in the Federation of Bosnia and Herzegovina, the Law on the Rights of the duties and responsibilities of patients, defined as patients' rights to health care and public legal mechanisms to protect the rights of patients.*

*There is no protection of patients' rights in health-related decisions in administrative proceedings or before the administrative court, in the same way as in other cases of infringement of the rights of any other citizen.*

*The rights of the patient to the personal dignity, in respect of time, to have access to medical records, to refuse receipt of the notification, the food in accordance with the worldview and others, do not enjoy the protection of public-law. Activity of the entire health system in Bosnia and Herzegovina is of particular importance for the country, and all the regulations that apply to this activity include public law elements.*

*Legal assistance to patients is very limited. Patients are double handicapped because of their limited knowledge of medicine and medical technology. There is a significant presence of fear, because healthcare is always and only provided by health professionals in the health care system which is patients only option. We should keep in mind that the right to health care (in most cases, on the basis of compulsory health insurance) patients realized in a health care institution in the area where he lives, and that if you file a complaint, it believes it is right to continue to be withheld or that they will get less quality-service. The existing legal provisions are a good basis for further improvement of the public-law protection of patients' rights. Due to the large number of cases and the workload of the courts, one of the solutions that could be applied in the process of protecting the rights of the patient, is mediation. Mediation, as an alternative means of dispute resolution, to speed up the process of making decisions about protecting the rights of patients and thus to achieve better results.*