



Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria-Vlada-Government

UDHËZIMI ADMINISTRATIV (Shëndetësi) NR. 19/2013
LINJA TELEFONIKE PËR ANKESAT E QYTETARËVE NË OFRIMIN E SHËRBIMEVE
SHËNDETËSORE

ADMINISTRATIVE INSTRUCTION (Health) NO. 19/2013
TELEPHONE LINE FOR CITIZEN COMPLAINTS IN HEALTH SERVICE

ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO (Zdravstvo) BR. 19/2013
TELEFONSKA LINIJA ZA ŽALBE GRAĐANA U VEZI SA PRUŽANJEM ZDRAVSTVENIH USLUGA

<p>Ministri i Ministrisë së Shëndetësisë,</p> <p>Ministri i Ministrisë së Shëndetësisë, në mbështetje të nenit 24 të Ligjit Nr.2004/38 Për të Drejtat dhe Përgjegjësit e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor, nenit 8 nënparagrafi 1.4 të Rregullores Nr. 02/2011 për fushat e përgjegjësisë administrative të Zyrës së Kryeministrit dhe Ministrive si dhe nenit 38 paragrafit 6 të Rregullores së Punës së Qeverisë Nr.09/2011 (Gazeta Zyrtare Nr. 15, 12.09.2011),</p> <p>Nxjerr:</p> <p>UDHËZIM ADMINISTRATIV NR. 19/2013</p> <p>LINJA TELEFONIKE PËR ANKESAT E QYTETARËVE NË OFRIMIN E SHËRBIMEVE SHËNDETËSORE</p> <p>Neni 1 Qëllimi</p> <p>Qëllimi i këtij Udhëzimi Administrativ është vënja në përdorim e linjës telefonike njëzetekatërorëshe (24) falas për ankesat e qytetarëve në ofrimin e</p>	<p>Minister of Ministry of Health,</p> <p>The Minister of Health, pursuant to Article 24 of the Law No.2004/38 on the Rights and Responsibilities of Citizens in Health Care, Article 8 of Regulation subparagraph 1.4 . 02 / 2011 on the areas of administrative responsibility of the Office of the Prime Minister and Ministers and Article 38 paragraph 6 of the Rules of Procedure of the Government Nr.09/2011 (Official Gazette no. 15 , 12.09.2011)</p> <p>Issue:</p> <p>ADMINISTRATIVE INSTRUCTION NO. 19/ 2013</p> <p>TELEPHONE LINE FOR CITIZEN COMPLAINTS IN HEALTH SERVICE</p> <p>Article 1 Purpose</p> <p>The purpose of this Administrative Instruction is putting into use the phone line twenty-four hours (24) free citizen</p>	<p>Ministar Ministarstva Zdravstva,</p> <p>Ministar zdravstva , u skladu sa članom 24. Zakona br.2004/38 o pravima i odgovornostima građana u zdravstvenoj zaštiti , članom 8. stavom 1.4. Pravilnika br. 02 / 2011 o oblastima administrativne odgovornosti Kancelarije premijera i ministarstava, kao i članom 38. stav 6. Poslovnika o radu Vlade br.09/2011 (Službeni glasnik broj 15 , 12.09.2011 .),</p> <p>donosi :</p> <p>ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO BR. 19/ 2013</p> <p>TELEFONSKA LINIJA ZA ŽALBE GRAĐANA U VEZI SA PRUŽANJEM ZDRAVSTVENIH USLUGA</p> <p>Član 1. Svrha</p> <p>Svrha ovog Administrativnog uputstva je otvaranje besplatne telefonske linije za žalbe građana u vezi sa pružanjem</p>
---	---	---

shërbimeve shëndetësore (në vijim Linja telefonike), që do të jetë në funksion të ngritjes së cilësisë së shërbimeve shëndetësore dhe mbrojtjes së qytetarëve nga keqtrajtimi gjatë shfrytëzimit të shërbimeve shëndetësore, si dhe identifikimit të profesionistëve shëndetësorë dhe institucioneve shëndetësore që bëjnë shkelje ligjore gjatë ushtrimit të veprimtarisë së tyre.

**Neni 2
Fusha e zbatimit**

Ky Udhëzim Administrativ zbatohet në të gjitha institucionet shëndetësore pa dallim pronësie dhe niveli të organizimit.

**Neni 3
Linja telefonike**

1. Linja telefonike është në shërbim të të gjithë qytetarëve në Republikën e Kosovës.
2. Ministria e Shëndetësisë themelon shërbimin e veçantë për menaxhimin e Linjës telefonike në kuadër të Njësisë për të Drejtat e Njeriut.
3. Numri i Linjës telefonike do të jetë publik.
4. Të gjitha thirrjet në Linjën

complaints in the provision of health services (hereinafter hotline), which will serve to increase the quality of care and protection of citizens from abuse in the use of health services, as well as identification of health professionals and health institutions that violate the law in the practice of their activity.

**Article 2
Field of application**

This Administrative Instruction applies to all health care regardless of ownership and level of organization.

**Article 3
Hotline**

1. The telephone line is in service to all citizens of the Republic of Kosovo.
2. Ministry of Health to establish special service telephone line management within the Unit for Human Rights.
3. Line telephone number will be public.
4. All phone calls are recorded Route 24

zdravstvenih usluga, koja je na raspolaganju dvadeset i četiri (24) časa (u daljem tekstu: Telefonska linija), koja je u funkciji povećanja kvaliteta zdravstvenih usluga i zaštite građana od zloupotrebe tokom korišćenja zdravstvenih usluga , kao i identifikacije zdravstvenih stručnjaka i zdravstvenih ustanova koji krše zakon za vreme obavljanja njihove delatnosti .

**Član 2.
Delokrug primene**

Ovo Administrativno uputstvo se primenjuje od strane svih zdravstvenih ustanova, bez obzira na vlasništvo i nivo organizacije .

**Član 3.
Telefonska linija**

1. Telefonska linija je na usluzi svim građanima Republike Kosova .
2. Ministarstvo zdravstva osniva posebnu službu u okviru Jedinice za ljudska prava koja upravlja Telefonskom linijom.
3. Ova Telefonska linija ima javni telefonski broj.
4. Svi telefonski pozivi se registruju 24

<p>telefonike regjistruhen gjatë 24 orëve, shtatë (7) ditë në javë.</p> <p>5. Thirrësi në Linjën telefonike mund të mbetet anonim dhe sipas dëshirës mund të shkruaj edhe në e-mail adresën: linjafalas@rks-gov.net ose on-line nw https://www.msh-ks.org (do të janë publike).</p> <p>6. Gjatë menaxhimit të Linjës telefonike Njësia për të Drejtat e Njeriut bashkëpunon ngusht me Inspektoratin Shëndetësor.</p> <p>7. Zyrtares përgjegjës i shërbimit nga paragrafi 2 i këtij neni obligohet që secilën ankesë ta analizojë në aspektin e përmbushjes së kriterëve për procedimin e mëtutjeshëm ; ta transkriptoj ankesën me shkrim në mënyrë të përmbledhur, dhe ta procedoj atë tek Inspektorati Shëndetësor nëpërmjet Drejtorit të Departamentit të cilit i përgjigjet.</p>	<p>hours, seven (7) days a week.</p> <p>5 . Line telephone caller can remain anonymous and can optionally write the e-mail to the following e-mail address: linjafalas@rks-gov.net or on-line NQ https://www.msh-ks.org (Will be public) .</p> <p>6 .During the telephone line management unit for Human Rights cooperates closely with the Health Inspectorate.</p> <p>7. The responsible officer of service in paragraph 2 of this Article shall be obliged to examine each claim in terms of meeting the criteria for further processing, to transcribe written complaint summary, and to proceed to the Health Inspectorate through which the Department Director responds.</p>	<p>sata, u toku sedam (7) dana nedeljno .</p> <p>5. Telefonski pozivalac može da ostane anonim , i ukoliko želi, žalbu može napisati preko e - mail adrese: linjafalas@rks-gov.net ili na on-line nw https://www.msh-ks.org (će biti javno objavljene).</p> <p>6. Jedinica za ljudska prava, tokom upravljanja Telefonskom linijom, tesno saraduje sa Zdravstvenim inspektoratom .</p> <p>7. Odgovorni zvaničnik ove službe iz stava 2. ovog člana, obavezan je da razmotri svaku prijavljenu žalbu i analizira je u pogledu ispunjavanja kriterijuma za dalje procesuiranje, da transkriptuje žalbu , i obrađeni sadržaj žalbe procesuiru Zdravstvenom inspektoratu, preko direktora Departmana kome odgovara za svoj rad .</p>
<p style="text-align: center;">Neni 4 Shkëmbimi i informative</p> <p>1. Njësitë organizative të Ministrisë së Shëndetësisë, profesionistët shëndetësorë dhe institucionet shëndetësore bashkëpunojnë gjatë shqyrtimit të ankesave të qytetarëve në</p>	<p style="text-align: center;">Article 4 Exchange of information</p> <p>1. Organizational units of the Ministry of Health , health professionals and health institute cooperate during the examination of complaints in health care</p>	<p style="text-align: center;">Član 4. Razmena informacija</p> <p>1 . Organizacione jedinice Ministarstva zdravstva, zdravstveni stručnjaci i zdravstvene ustanove saraduju prilikom razmatranja žalbi građana u vezi sa zdravstvenim uslugama, pružajući</p>

<p>shërbimet shëndetësore duke ofruar informatat e duhura kthyesi brenda shtatëdhjetëdy orëve (72) orëve prej parashtrimit të kërkesës.</p> <p>2. Informata kthyesi nga paragrafi 1 i këtij neni duhet të sigurohet nga zyrtari në njësinë organizative të Ministrisë së Shëndetësisë ose në rastin e institucionit shëndetësor, nga zyrtari që këtë duhet ta ketë si përgjegjësi të përcaktuar me përshkrimin e vendit të punës.</p>	<p>by providing the necessary feedback information within Seventy hours (72) hours of the application.</p> <p>2. Feedback information from paragraph 1 of this Article shall be provided by the official in organizational unit of the Ministry of Health or in the case of the health care of the officer who should have the responsibility to determine the job description.</p>	<p>neophodne povratne informacije u roku od sedamdeset i dva (72) sata od podnošenja zahteva .</p> <p>2 . Povratne informacije iz stava 1. ovog člana obezbeđuju se od strane zvaničnika organizacione jedinica Ministarstva zdravstva , a u slučaju zdravstvene ustanove povratne informacije obezbeđuju se od strane zvaničnika koji bi trebalo da ima odgovornost utvrđenu opisom radnog mesta .</p>
<p style="text-align: center;">Neni 5 Ankesa e qytetarit</p>	<p style="text-align: center;">Article 5 Citizen complaints</p>	<p style="text-align: center;">Član 5. Žalba građana</p>
<p>1. Qytetari ka të drejtë të parashtrojë ankesë ndaj profesionistit ose institucionit shëndetësor përkitazi me shërbimet e ofruara shëndetësore në Linjën telefonike jo me vonë se gjashtëdhjetë (60) ditë pas shkaktimit të dëmit ose të pakënaqësisë që është subjekt i ankesës.</p> <p>2. Për tu proceduar në inspektoratin shëndetësor ankesa duhet të përmbushë kriteret si në vijim:</p> <p>2.1 Nga telefonata duhet të kuptohet qartë se kush është subjekti i specifikuar i ankesës (profesionisti ose institucioni</p>	<p>1. A citizen has the right to appeal to professional or health institution regarding the health services provided in telephone Line no later than sixty (60) days after the damage or dissatisfaction which is subject to appeal .</p> <p>2. To proceed to the health inspectorate appeal must meet the following criteria:</p> <p>2.1 calls should be clearly understood who is the subject of the complaint specified (healthcare professional or</p>	<p>1 . Građanin ima pravo da preko Telefonske linije podnese žalbu koja se odnosi na zdravstvenog stručnjaka ili zdravstvenu ustanovu, odnosno pružene zdravstvene usluge, najkasnije u roku od šezdeset (60) dana od dana nastanka oštećenja ili nezadovoljstva, koje je predmet žalbe.</p> <p>2 . Da bi se žalba procesuirala Zdravstvenom inspektoratu trebaju se ispuniti sledeći kriterijumi :</p> <p>2.1 iz telefonskog poziva se treba jasno razumeti koji je navedeni subjekat žalbe (stručnjak ili zdravstvena ustanova) kao i</p>

<p>shëndetësor) si dhe veprimi ose mos-veprimi që është subjekt i ankesës;</p>	<p>institution) and the action or omission that is the subject of the complaint;</p>	<p>loše delovanje ili nedelovanje, koje je predmet žalbe ;</p>
<p>2.2 Nga telefonata duhet të kuptohet qartë koha dhe vendi që ka të bëjë me subjektin e ankesës;</p>	<p>2.2 The call should be clearly understood that the time and place has to do with the subject of the complaint;</p>	<p>2.2 iz telefonskog poziva se treba jasno razumeti vreme i mesto koje je u vezi sa predmetom žalbe ;</p>
<p>2.3 Duhet të ekzistojë së paku një e dhënë rrethanore përkitazi me rastin që do të mund të jetë subjekt i verifikimit nga ana e inspektoratit shëndetësor, psh., emri i profesionistit shëndetësor, emri i pacientit, ose emri i dëshmitarit të ngjarjes.</p>	<p>2.3 There should be at least given a circumstantial case regarding which could be subject to verification by the health inspectorate, eg . , The name of the healthcare professional, patient name, or the name of the witness to the event.</p>	<p>2.3 treba da postoji najmanje jedan okolni podatak koji ukazuje na potencijalnog subjekta verifikacije od strane Zdravstvenog inspektorata, npr. ime zdravstvenog stručnjaka, ime pacijenta ili ime svedoka događaja;</p>
<p>2.4 Identiteti i thirrësit në Linjën telefonike nuk është kusht për procedimin e ankesës.</p>	<p>2.4 The identity of the caller on the telephone line is provided for processing the complaint.</p>	<p>2.4 predstavljanje identiteta pozivaoca na Telefonskoj liniji nije uslov za procesuiranje žalbe .</p>
<p>3.Inspektorati shëndetësor duhet të informojë menjëherë institucionin përkatës shëndetësor përkitazi me ankesën.</p>	<p>3. Health Inspectorate shall immediately inform health institution on the appeal.</p>	<p>3. Zdravstveni inspektorat treba odmah da informiše odgovarajuću zdravstvenu ustanovu u vezi sa podnetom žalbom .</p>
<p>4.Institucioni përkatës shëndetësor duhet të bëj hetimin lidhur me pohimet në ankesë dhe duhet ta informoj inspektoratin shëndetësor mbi rezultatet e hetimeve me shkrim brenda dhjetë (10) ditëve të punës.</p>	<p>4. The health care institution must make an investigation into the allegations in the complaint and should inform health inspectorate on the results of the investigation in writing within ten (10) working days .</p>	<p>4. Odgovarajuća zdravstvena ustanova treba da izvrši istragu u vezi sa iskazanom tvrdnjom u žalbi i napismeno obavesti Zdravstveni inspektorat o rezultatima istrage u roku od deset (10) radnih dana .</p>
<p>5.Inspektorati shëndetësor duhet të raportoj çdo muaj tek Ministri i</p>	<p>5. Health Inspectorate shall report each month to the Minister of Health regarding</p>	<p>5. Zdravstveni inspektorat, u vezi sa žalbama građana, istragom i preduzetim</p>

<p>Shëndetësisë përkitazi me ankesat e qytetarëve, si dhe hetimet dhe masat e ndërmarra përkitazi me to.</p> <p style="text-align: center;">Neni 6 Komisioni për mbikëqyrjen e punës së shërbimit të Linjës telefonike</p> <p>1. Ministri i Shëndetësisë emëron Komisionin për mbikëqyrjen e punës së Linjës telefonike.</p> <p>2. Komisioni nga paragrafi 1 i këtij neni përbëhet nga tre (3) anëtarë:</p> <p>2.1 Drejtori i Departamentit të Shërbeimëve Shëndetësore në Ministrinë e Shëndetësisë;</p> <p>2.2 Shefi i Divizionit të Auditimit të Brendshëm në Ministrinë e Shëndetësisë;</p> <p>2.3 Kryetari i Shoqatës për të Drejtat e Pacientëve, që është e përfaqësuar në Bordin Mbikëqyrës të Agjencionit të Finansimit Shëndetësor.</p> <p>3. Komisioni ka mandat katër (4) vjeçar me mundësi vazhdimi edhe për një (1) mandat.</p> <p>4. Në rast të ndërprerjes së mandatit të anëtarëve të Komisionit për shkak të ndërprerjes së marrëdhënies së punës në institucionet prej nga vijnë,</p>	<p>citizen complaints and investigations and measures taken with regard to them.</p> <p style="text-align: center;">Article 6 Commission to Monitor the work of the service telephone line</p> <p>1. Minister of Health appoints Commission to oversee the work of the telephone line.</p> <p>2. Commission under paragraph 1 of this article consists of three (3) members:</p> <p>2.1 Director of Health Services in the Ministry of Health;</p> <p>2.2 The Head of Internal Audit Division of the Ministry of Health;</p> <p>2.3 The Chairman of the Association for the Rights of Patients, which is represented in the Supervisory Board of Health Financing Agency.</p> <p>3. The Commission has four (4) years with the possibility of extension for one (1) mandate.</p> <p>4. In the event of termination of the mandate of the members of the Commission due to termination of employment in institutions where they</p>	<p>merama svakog meseca podnosi izveštaj ministru zdravstva .</p> <p style="text-align: center;">Član 6. Komisija za nadgledanje rada službe Telefonske linije</p> <p>1 . Ministar zdravstva imenuje Komisiju za nadgledanje rada Telefonske linije .</p> <p>2 . Komisija iz stava 1. ovog člana sastoji se od tri (3) člana :</p> <p>2.1 direktora Departmana za zdravstvene usluge u Ministarstvu zdravstva ;</p> <p>2.2 šefa Divizije za unutrašnju reviziju u Ministarstvu zdravstva ;</p> <p>2.3 predsednika Udruženja za prava pacijenata, koji je zastupljen u Nadzornom odboru Agencije za finansiranje zdravstva .</p> <p>3. Mandat komisije je četiri (4) godine, sa mogućnošću produženja za još jedan (1) mandat .</p> <p>4. U slučaju prestanka mandata članova Komisije zbog prestanka radnog odnosa u ustanovama iz kojih dolaze, odlukom ministra zdravstva vrši se zamena</p>
--	--	--

1000-1000-1000
 1000-1000-1000
 1000-1000-1000

<p>zëvendësimi i tyre bëhet me vendim të Ministrit të Shëndetësisë me anëtarë të cilët i zëvendësojnë në funksionet e tyre, në pajtim me ligjin.</p> <p>5. Komisioni përgatitë raporte të rregullta për Ministrin e Shëndetësisë çdo tre (3) muaj dhe sipas kërkesës edhe më shpesh.</p> <p>6. Komisioni nga paragrafi 1 i këtij neni realizon veprimtarinë e tij në bazë të Rregullores së Punës të miratuar nga Ministri i Shëndetësisë.</p>	<p>come from , their replacement is made by the Minister of Health to replace members in their functions , in accordance with the law .</p> <p>5. Commission prepares regular reports to the Minister of Health every three (3) months or more often as required.</p> <p>6. Commission under paragraph 1 of this article carries out its activity according to the work regulation adopted by the Minister of Health.</p>	<p>članova Komisije, u skladu sa zakonom.</p> <p>5. Komisija priprema redovne izveštaje koje dostavlja ministru zdravstva svaka (3) tri meseca, ili po potrebi i češće.</p> <p>6. Komisija iz stava 1. ovog člana obavlja svoju delatnost u skladu sa Poslovníkom o radu koji je usvojen od strane ministra zdravstva .</p>
<p style="text-align: center;">Neni 7 Promovimi</p>	<p style="text-align: center;">Article 7 Promotion</p>	<p style="text-align: center;">Član 7. Promocija</p>
<p>Ministria e Shëndetësisë obligohet që të bëjë promovimin e rregullt të Linjës telefonike çdo tre (3) muaj nëpërmjet mjeteve të informimit.</p>	<p>The Ministry of Health is obliged to make regular promotion of phone line every three (3) months in the media.</p>	<p>Ministarstvo zdravstva je obavezno da vrši redovnu promociju Telefonske linije, svaka tri (3) meseca, preko informativnih medija.</p>
<p style="text-align: center;">Neni 8 Raportimi dhe monitorimi</p>	<p style="text-align: center;">Article 8 Reporting and monitoring</p>	<p style="text-align: center;">Član 8. Izveštavanje i praćenje</p>
<p>1. Zyrtari përgjegjës për Linjën telefonike raporton çdo muaj në Inspektoratin Shëndetësor dhe në Njësinë për të Drejtat e Njeriut, si dhe sipas nevojës në rast të kërkesës nga Ministri i Shëndetësisë.</p>	<p>1 . Officer responsible for reporting hotline every month and the Health Inspectorate Unit for Human Rights, as well as needed upon request by the Minister of Health.</p>	<p>1 . Odgovorni zvaničnik za Telefonsku liniju svakog meseca podnosi izveštaj Zdravstvenom inspektoratu i Jedinici za ljudska prava , i na zahtev ministra zdravstva, prema potrebi, podnosi izveštaj.</p>

2. Monitorimin e rregullt të funksionimit të Linjës telefonike e bënë Inspektorati Shëndetësor .

**Neni 9
Hyrja në fuqi**

Ky Udhëzim Administrativ hyn në fuqi shtatë (7) ditë pas nënshkrimit nga Ministri i Ministrisë së Shëndetësisë.



Ferid Agani
Ministri i Shëndetësisë i Republikës së Kosovës

18.11.'13

2. Regular monitoring of the functioning of the phone is done by Health Inspectorate.

**Article 9
Entry into force**

This Administrative Instruction enters into force seven (7) days after being signed by the Minister of Ministry of Health.



Ferid Agani
Minister of Health of the Republic of the Kosovo

18.11.'13

2 . Redovno praćenje funkcionisanja Telefonske linije obavlja Zdravstveni Inspektorat.

**Član 9
Stapanje na snagu**

Ovo Administrativno uputstvo stupa na snagu sedam (7) dana od dana potpisivanja od strane Ministra Ministarstva zdravstva.



Ferid Agani
Ministar zdravstva Republike Kosova

18.11.'13