



РОМСКА  
ОРГАНИЗАЦИЈА ЗА  
МУЛТИКУЛТУРНА  
АФИРМАЦИЈА

# МЕТОДОЛОГИЈА

*за прибирање, обработка и анализа  
на податоци  
и документирање на случаи на  
прекршување на правата од  
здравствена заштита и нееднаков  
третман во пристапот до  
здравствените институции*



# СОДРЖИНА

<b>I</b>	<b>ВОВЕД</b> .....	<b>2</b>
<b>II</b>	<b>ЗНАЧЕЊЕ НА ИЗРАЗИТЕ УПОТРЕБЕНИ ВО ОВАА МЕТОДОЛОГИЈА</b> .....	<b>4</b>
<b>III</b>	<b>СОБИРАЊЕ И АНАЛИЗА НА ПОДАТОЦИ И ИНФОРМАЦИИ</b> .....	<b>5</b>
<b>IV</b>	<b>ПРИМЕНА НА МЕТОДОЛОГИЈА</b> .....	<b>8</b>
<b>V</b>	<b>ПРИЛОЗИ</b> .....	<b>9</b>

**Анекс 1 . Форма и содржина на Образецот Досие на клиент**

**Анекс 2. Засегнати страни од прв степен при документирање и  
постапување по детектиран случај**

**Анекс 3. Форма и содржина на Изјавата од клиент**

## I: ВОВЕД

---

### Член 1

Оваа *Методологија за прибирање, обработка и анализа на податоци и документирање на случаи на прекршување на правата од здравствена заштита и нееднаков третман во пристапот до здравствените институции* претставува основна рамка за работа на Правниот оддел во делот на заштитата и остварувањето на човековите права на Ромите, според која вклучените страни превземаат релевантни правни дејствија.

### Член 2

Со правните дејствија се обезбедува остварување пред сè на правото на здравствена заштита и осигурување, права од социјална заштита, права на жени и деца, регулирање на нелегализиран статус, право на еднаков пристап до јавните институции, право на не-дискриминација и еднаков третман, се идентификуваат случаи на прекршување на права од здравствена заштита и се превземаат дејствија и поведуваат парници на домашно ниво.

Правните дејствија се спроведуваат преку:

- контакти со надлежни институции и здравствени установи;
- давање совети на целната група за начинот на примена на законските одредби при заштита на правата;
- правна кореспонденција: пишување претставки, жалби, молби, барања, изјави, тужби со цел остварување на одредени права;
- реагирање во писмена форма до релевантни институции доколку соодветни механизми не се превземени по веќе поведени постапки за повреда на правата;
- директна соработка со Заменик Народниот правобранител во Битола;
- постојани контакти со Основен јавен обвинител, Основен суд и судските органи;
- следење и мониторирање на случаи пријавени во просториите на нашата канцеларија,
- поведување судски постапки при повреда на правата од здравствената заштита и здравственото осигурување.

### **Член 3**

Во изработка на методологијата се применува постоечката законска регулатива, како и законите кои се интерес во работата на РОМА С.О.С:

- ❖ Закон за здравствена заштита,
- ❖ Закон за здравствено осигурување,
- ❖ Закон за заштита на правата на пациентите,
- ❖ Закон за заштита и спречување од дискриминација,
- ❖ Закон за бесплатна правна помош,
- ❖ Закон за социјална заштита.

### **Член 4**

Актери кои се предмет на опсервација и опфатени со оваа Методологија се: Народен Правобранител на Република Македонија, Министерство за здравство на Република Македонија, Фонд за здравствено осигурување на Република Македонија, адвокатски канцеларии, Комисија за спречување и заштита од дискриминација, како и јавни и приватни здравствени установи надлежни за спроведување на здравствената заштита на граѓаните на РМ и судските органи во РМ.

### **Член 5**

Во изработка на методологијата, земајќи ги предвид податоците, анализите и мислењата на институциите, вклучени се: Здружение Ромска Организација за Мултикултурна Афирмација РОМА С.О.С. Прилеп, Канцеларијата на Заменик Народен Правобранител –Битола, ЦРИС СТУДИОРУМ Скопје.

### **Член 6**

Со оваа Методологија за прибирање, обработка и анализа на податоци и документирање на случаи на прекршување на правата од здравствена заштита и нееднаков третман во пристапот до здравствените институции, се пропишува постапката за прибирање, обработка и анализа на податоци заради оценување на прекршувањето на правата и нееднаквиот третман и подготвување на Извештај за документираните случаи на прекршување на правото и нееднаквиот третман во пристапот до здравствените установи со цел нивно понатамошно застапување.

## II: ЗНАЧЕЊЕ НА ИЗРАЗИТЕ УПОТРЕБЕНИ ВО ОВАА МЕТОДОЛОГИЈА

---

### Член 7

Одделни изрази употребени во оваа методологија го имаат следново значење:

1. "Податок" - факт кој претставува збор, бројка или слика која е добиена како резултат на собирање или размена на информации;

2. "Информација" - претставува комбинација на поврзани податоци добиени преку комуникација, опсервација, медиум, или на друг начин;

3. "Квантитативна анализа" - нумеролошко одредување на бројот на документираните случаи на прекршување на правата од здравствена заштита и нееднаков третман во пристапот до здравствените институции;

4. "Квалитативна анализа" - вклучува дефинирање на различните прекршувања на правата од здравствена заштита и нееднаков третман во пристапот до здравствените институции преку одредување на чувствителноста и степенот на повредливоста, преземање на мерки за спречување на идните прекршувања на правата кои би можеле да се случат;

5. "Собирањето на информации" - циклус структуриран низ различни фази почнувајќи од колекционирањето, преку интерпретација на информациите и нивна дисеминација;

6. "Мониторинг" - систематско прибирање и обработка на информации кои може да се користат да се подобри процесот на донесување одлуки, како и посредно, да ја информира јавноста директно или како алатка за повратна информација за реализација на проектот, евалуација и формулирањето на политиката;

7. "Здравје" - состојба на целосна физичка, ментална и социјална добросостојба, а не само отсуство на болест или слабост и е основно човеково право;

8. "Јавна Здравствена установа" – установа основана и која работи согласно со прописите од областа на здравствената заштита;

9. "Прекршување на правата" – секое неоправдано постапување или непостапување од физички или правни лица, со кое се повредуваат основните човекови права.

10. "Засегнати страни од прв степен" – тоа се страните кои првично се вклучени во процесот на детектирање, документирање и постапување по одреден случај на прекршување на правата од здравствена заштита и нееднаков третман во пристапот до здравствените институции. Тоа се:

- ❖ Заменик Народен правобранител Битола
- ❖ Здравствени установи
- ❖ Ромска заедница

11. “Засегнати страни од втор степен” – тоа се страните кои ќе бидат опфатени доколку детектираниот случајот не може да биде решен со вклучување на засегнатите страни од прв степен, а претходно со нивна консултација и заедничка одлука.

Засегнати страни од овој степен се адвокатските канцеларии и судските органи во РМ.

### **III: СОБИРАЊЕ И АНАЛИЗА НА ПОДАТОЦИ И ИНФОРМАЦИИ**

---

#### **Член 8**

За да се собираат и анализираат податоците и информациите помеѓу вклучените страни потребно е да се дефинира центар (Правен оддел) за прием и размена на податоци и информации и активна анализа со цел предлагање на конкретни мерки што овозможуваат:

- полесна соработка помеѓу институциите и ромската заедница во пристапот до здравствените установи,
- медијација со цел решавање на дефинирани проблеми и потешкотии во врска со пристапот до здравствените установи,
- предлагање на решенија согласно законодавните норми до надлежните институции со цел да се разрешат согледаните проблеми,
- добивање на повратни информации од секој актер на опсервација.

#### **Член 9**

Информации и податоци се добиваат на координиран начин и тоа преку:

- Информации и податоци добиени од теренски асистенти,
- Информации и податоци добиени од здравствен медијатор, преку редовни контакти со здравствените институции или работа на терен,
- Информации и податоци пријавени од самите институции,

- Информации добиени преку самоиницијативно пријавување од странките (ромска заедница),
- Информации и податоци добиени од канцеларија на Народен Правобранител.

Дополнително информациите може да бидат добиени преку:

- невладини организации и здруженија,
- јавните медиуми,
- Интернет,
- конференции, семинари и сл.

### **Член 10**

Откако ќе се соберат првичните податоци и информации преку претходен разговор со клинетот/лицето на кои му е повредено правото, се отвора Досие за клиент и со тоа започнува постапката на прибирање на потребната документација и обработката на податоците заради оценување на прекршување на правата од здравствена заштита и нееднаков третман во пристапот до здравствените установи, и согласно тоа преземање на понатамошни постапки за решавање на истите.

Формата и содржината на образецот Досие за клиент се дадени во Прилог 1 на оваа методологија.

Досието за клиент се надополнува со информациите кои се добиваат дополнително со превземање на понатамошните дејствија.

### **Член 11**

Целокупната документација и добиените информации се чуваат во база на податоци, во електронска форма како и во фотокопија (печатена форма), која база и досие се користат за анализите и изработка на извештај.

### **Член 12**

По собирање на документацијата се преминува на анализа од страна на правникот, теренскиот асистент и засегнатите страни, која се врши преку:

- Проценка на собраните податоци (во поглед на квалитетот и важноста на податоците и доверливоста на изворот на податоците) преку разгледување на целокупна документација и разговор со клинетот со

- цел утврдување на прекршување на правото и органот кој го повредил правото;
- Избор и донесување на одлука за начинот на решавање на случајот со консултации на клиентот;
  - Нудење на логистичка поддршка на клиентот за самостојно постапување по случајот;
  - Преземање на соодветна процедура пред релевантна институција по донесената одлука за решавање на случајот, согласно степенот на прекршување на правото или поведување на судска постапка преку вклучување на адвокатски канцеларии;
  - Изработка на Извештај за донесените адекватни одлуки за понатамошно решавање на случајот во функција на намалување на прекршување на правата од здравствена заштита и нееднаков третман во пристапот до здравствените институции;
  - Избор и донесување на одлука за мониторинг, јавна и медиумска презентација на документираните случаи на прекршување на правата од здравствена заштита и нееднаков третман во пристапот до здравствените установи. (Графички приказ на процесот во Прилог 2)

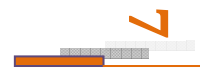
### **Член 13**

Секое отворено Досие на клиент служи за изработка на квантитативната и квалитативната анализа, земајќи ги предвид податоците и анализите од документираните случаи на прекршување на правата од здравствена заштита и нееднаквиот третман во пристапот до услугите кои ги пружаат здравствените установи.

### **Член 14**

Со квантитативната и квалитативната анализа, земајќи ги предвид податоците од документираните случаи на прекршување на правата од здравствена заштита и нееднаков третман во пристапот до здравствените институции, се добива јасна слика за примена на законодавната норма врз крајните корисници односно ромската заедница.

Се врши следење на документираните случаи и предлагање на нови решенија за зацврстување и продлабочување на соработката помеѓу институциите во функција на превенција и спречување на идни прекршувања на правата и нееднаков третман до здравствените установи.





### **Член 15**

Тимот на Правниот оддел е задолжен сите добиени информации кои ги анализираат, селектираат и документираат, да ги чуваат во согласност со

законските прописи за заштита на личните податоци и прописите за архивирање и класифицирање.

Лицето чие право од здравствена заштита е прекршено потпишува изјава за користење на личните податоци согласно Законот за лични податоци, како и полномошно за овластување на застапник со цел преземање соодветни дејства кон прекршувањето на правото од здравствена заштита. Формата и содржината на изјавата се дадени во Прилог 3 на оваа методологија.

### **Член 16**

Сите фази од процесот треба да бидат предмет на постојан мониторинг и оценување на нивната успешност.

Мониторингот и ревизијата овозможуваат изградба на флексибилен систем на документирање на случаите во смисла на намалување и решавање на прекршувањето на правата од здравствена заштита и нееднаквиот третман во пристапот до здравствените установи што претходно биле идентификувани како проблем.

## **IV: ПРИМЕНА НА МЕТОДОЛОГИЈА**

---

### **Член 17**

Оваа Методологија може да се менува или дополнува по оценка на членовите на РОМА С.О.С. Прилеп.

### **Член 18**

Оваа методологија и нејзините прилози влегуваат во сила со денот на нејзиното потпишување од страна на извршниот директор на РОМА С.О.С. Прилеп.

**V: ПРИЛОЗИ****Прилог 1. Форма и содржина на Образецот Досие за клиент****ДОСИЕ ЗА КЛИЕНТ БР.**

## 1. Лични податоци

- Датум на пријава:	
- Име и презиме:	
- Пол:	<input type="checkbox"/> женски <input type="checkbox"/> машки
- Адреса на живеење:	
- Датум на раѓање:	
- Контакт тел:	
- ЕМБГ:	
- Број на лична карта:	
- Брачна состојба:	<input type="checkbox"/> немажена/неженет <input type="checkbox"/> мажена/женет <input type="checkbox"/> живее во заедница со партнер <input type="checkbox"/> разведен/а <input type="checkbox"/> вдовица/вдовец <input type="checkbox"/> друго _____
- Образование:	<input type="checkbox"/> нема <input type="checkbox"/> основно (завршено/незавршено) <input type="checkbox"/> средно (завршено/незавршено) <input type="checkbox"/> вишо/високо/постдипломски

## 2. Предмет на работа согласно Законската регулатива

 Закон за здравствена заштита

- Закон за здравствено осигурување
- Закон за социјална заштита
- Закон за заштита на правата на пациентите
- Правен совет
- Закон за заштита од дискриминација
- Претставка до Народен Правобранител
- Граѓанска реакција до институција
- Закон за бесплатна правна помош
- Разно/друго \_\_\_\_\_

3. Начин на кој е добиена информацијата за случајот?

4. Образложение на проблемот и бараната услуга.

5. Појаснување на начинот на кој е понудена помош.

А) посета на здравствени институции

Со кого \_\_\_\_\_

Б) посета на семејството во домашни услови

В) пренесување на случајот на здравствениот медијатор

Г) Друго \_\_\_\_\_

Применета Законска регулатива:

6. Како е завршен случајот?

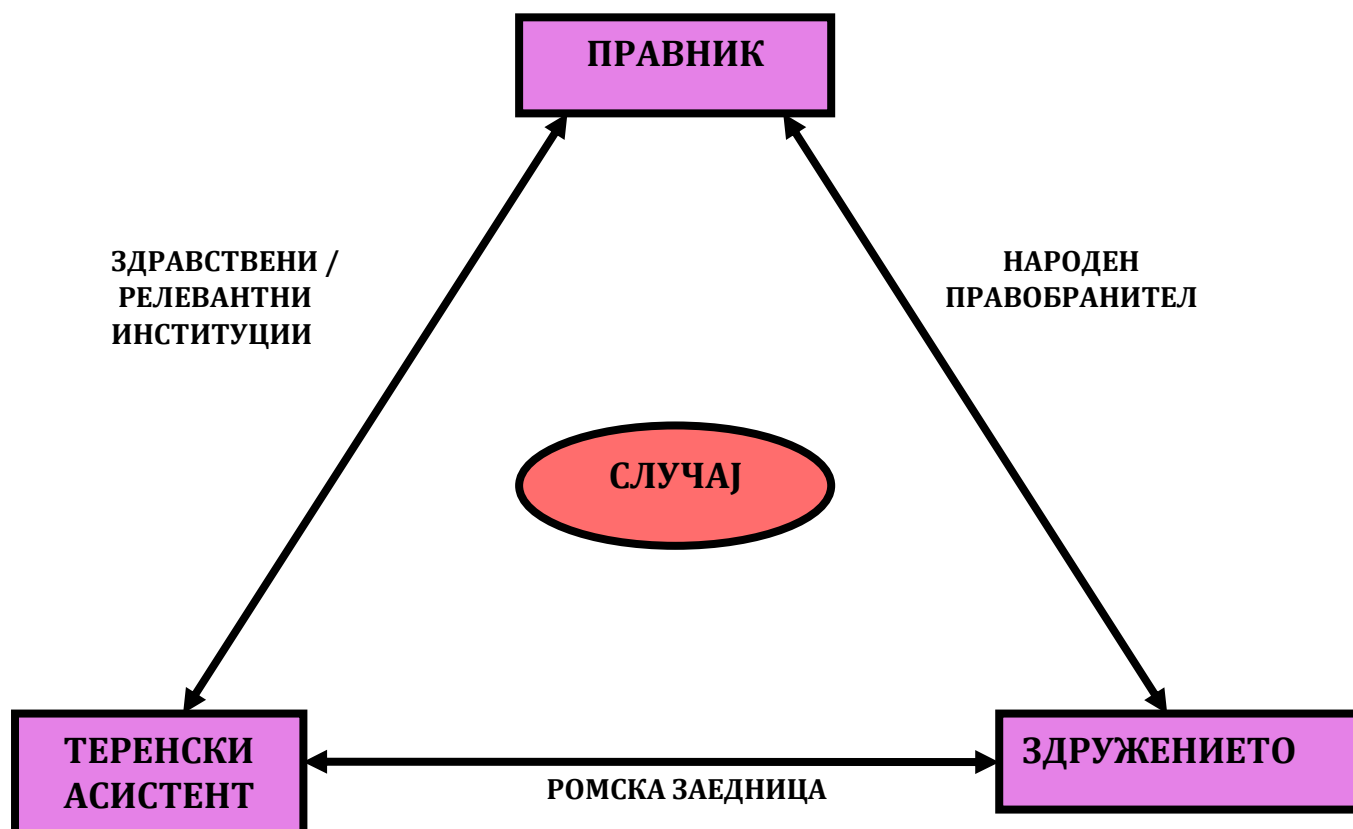
7. Предизвици или успеси потенцирани од овој случај.

Случајот го водел: \_\_\_\_\_

Случајот го верификувал: \_\_\_\_\_

Место и дата: \_\_\_\_\_

**Прилог 2. Засегнати страни од прв степен при документирање и постапување по детектиран случај**



### Прилог 3. Форма и содржина на изјавата од клиентот

#### ИЗЈАВА

Јас долупотпишаниот/ата \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_,  
улица \_\_\_\_\_, со лк.рег.бр. \_\_\_\_\_ и  
ЕМБГ \_\_\_\_\_, давам согласност на лицето  
\_\_\_\_\_ ангажирано од страна на овластениот застапник  
Несиме Салиоска, во РОМА С.О.С. Прилеп лоцирана на ул. Дабничка бр. 31  
Прилеп, во мое име/име на моето семејство да превзема дејствија за

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Исто така се согласувам РОМА С.О.С. слободно да располага, да ги користи и обработува моите лични податоци (согласно Законот за заштита на личните податоци, Сл. весник на РМ, 7/05 и 103/08), секаде каде што ќе има потреба за тоа.

**За РОМА С.О.С Прилеп**

**Несиме Салиоска**

**за Клементот**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Место и дата: \_\_\_\_\_



Ромска Организација за Мултикултурна Афирмација  
РОМА С.О.С.

[www.romasoprilep.org](http://www.romasoprilep.org)

улица Дабничка бр.31

7 500 Прилеп

тел/факс +389 48 429 328

e-mail: [romasoprilep@yahoo.com](mailto:romasoprilep@yahoo.com)

[mail@romasoprilep.org](mailto:mail@romasoprilep.org)