

Република Србија
Аутономна Покрајина Војводина
Општина Врбас
ОПШТИНСКА УПРАВА
Одељење за друштвене делатности
Број: 50-1-22/2019-IV/04
Дана: 31.12.2019. године
21460 В Р Б А С, М.Тита 89.
Тел: 021/705-990, 021/ 7954-064

Образац бр. 5

САВЕТУ ЗА ЗДРАВЉЕ ОПШТИНЕ ВРБАС
ОПШТА БОЛНИЦА ВРБАС - ДИРЕКТОРУ
ДОМ ЗДРАВЉА "ВЕЉКО ВЛАХОВИЋ" ВРБАС – ДИРЕКТОРУ
АПOTEKA ВРБАС- ДИРЕКТОРУ
РФЗО – ИСПОСТАВА ВРБАС - ДИРЕКТОРУ

МИНИСТАРСТВУ ЗДРАВЉА
СЕКТОРУ ЗА ИНСПЕКЦИЈСКЕ ПОСЛОВЕ
Одељење за здравствену инспекцију
Нови Београд, Омладинских бригада бр. 1
мејл адреса:
ivana.rodic@zdravlje.gov.rs, 011/311-74-24

КАНЦЕЛАРИЈИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА
Београд, Делиградска бр. 16
Јабланка Табаш, начелница,
мејл адреса:
jablanka.tabas@ombudsman.rs

ПОКРАЈИНСКИ ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА – ОМБУДМАН
office@ombudsmanapv.org

СТАЛНОЈ КОНФЕРЕНЦИЈИ ГРАДОВА И ОПШТИНА
Београд, Македонска 22/VIII
Јасмина Танасић
мејл адреса:
jasmina.tanasic@skgo.org

ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ ЗАШТИТНИКА ПРАВА ПАЦИЈЕНАТА ЗА 2019. ГОДИНУ

1. Име и презиме саветника пацијента: Мирјана Миловић
2. Извештај за период: 2019. година.
3. Број поднетих приговора/писаним путем или сачињен записник о усмено поднетом приговору /по правима на које се односи/: 6
4. Укупан број приговора: 6 – 5 неосновани, 1 у поступку решавања
5. Број здравствених установа и приватне праксе на које се приговор /и остала обраћања пацијената путем телефона/ односи: Клинички центар Војводине, Општа болница Врбас Дом здравља "Вељко Влаховић" Врбас, Апотека Врбас, РФЗО – испостава Врбас,
6. Извештај саветника пацијената по приговору у року број: 6

7. Поступање директора и одговорних лица по достављеном извештају саветника пацијената у року –

Приговор који је у поступку решавања /лечење пацијента и даље траје

/достављен је директору Опште Болнице Врбас и Директору Клиничког центра Војводине у Новом Саду.

По Информацији по достављеном приговору Опште болнице Врбас, број 2383 од 31.07.2019. године:

"Неспорно комплетна медицинска документација која је достављена уз приговор пацијента указује да се у овој здравственој установи подносиоцу приговора у континуитету, у зависности од испољених здравствених тегоба, пружају здравствене услуге у оквиру регистроване делатности, а да је, у складу са прописаним начинима остваривања здравствене заштите, у случају немогућности дијагностике или лечења у овој установи, пацијент упућиван у КЦВ у Новом Саду. **Обзиром да пацијент и даље нема дефинитивно верификовану дијагнозу/е болести, а има одређене тегобе**, пацијента је ...на дан 29.7.2019. године примио на ванредан преглед Начелник интерног одељења ... специјалиста интерниста, субспецијалиста кардиолог, ...упутио га на консултативни преглед код специјалисте неуролога и заказао у РТГ служби дијагностику у виду Г/Д са контрастом. Након ове дијагностике пацијента ће преузети ... специјалиста гастроентеролог, **који ће на основу до сада прикупљених дијагностичких налаза, предузети даље лечење које подразумева и упућивање на даље испитивање у КБЦ Војводине у Новом Саду**"...

По Изјашњењу Клинике за гастроентерологију и хепатологију Клиничког центра Војводине Нови Сад, по достављеном приговору број: 04-637 од 31. јула 2019. године:

"Приговор пацијента ... у делу који се односи на поступање Клиничког центра Војводине одбацујемо у целости као неоснован.

... Према информацијама прибављеним од поступајућег гастроентеролога наше Клинике, у међувремену је поновљен налаз МРИ ентерографије који се чека и предложена је допунска дијагностичка обрада од чега **ће зависити даље поступање**".

8. Предузете мере у заштити права пацијената и њихова реализација:

- појашњење пацијентима законских одредби, процедура, могућности, објашњење релације њиховог гледања на проблем и стварне могућности за решавање проблема,
- позив надлежнима /директор или секретар здравствене установе, начелник одељења/ да помогну у решавању неке ситуације,
- било случајева да се уместо пацијената или њихових законских заступника као подносиоци приговора јављају чланови породице – дато тумачење ко може да поднесе приговор, лично пацијент или његов законски заступник, али им је проблем, због кога су се обратили, решен у сарадњи са здравственом установом или им је дата информација коју су тражили,
- упознавања директора установа и организација о проблемима на која указују пацијенти како би их они размотрили и решили за поступање у будуће -
- идентификовање проблема на који се пацијент жали и упућивање у институцију која је надлежна за његово решавање /Центар за социјални рад, Геронтолошки центар, Фонд ПиО или Републички Фонд здравственог осигурања – Филијала Врбас, Општинска управа./
- разговор са радницима у установама надлежним за решавање или убрзање поступка решавања захтева за остваривање неког права пацијента...

9. Најчешћа повреда права пацијената:

- "право на информације" из члана 7.
- "права на квалитет пружања здравствене услуге" из члана 9,
- "право на обавештење" из члана 11.
- "права на поштовање пацијентовог времена" из члана 29,
- "права на приговор" из члана 30.

10. Број датих савета пацијентима о њиховим правима: 42

ОПШТА БОЛНИЦА ВРБАС – 13

- Пацијент дошао по лабораторијски налаз после радног времена, у 17,30, када више не ради благајна и не може да се уплати партиципација, а њему налаз треба исто вече да га носи лекару специјалисти у Нови Сад – решено,
- Пацијент који има пребивалиште у општини Врбас, пита како може на операцију у Клинички центар у Новом Саду? – Дат одговор,
- пацијенткиња је анонимно поставила питање каква је процедура око обављања прегледа у Општој болници по упућу "без термина", али није рекла да је у питању скрининг, а не преглед! Касније је поднела

писани приговор.

- **бака дошла због унука јер "мајка детета неће да се жали"** – након операције слепог црева загнојила се рана, названа Болница, проверено да је мајка довела дете на превијање, и да је добро, објашњено да приговор може да поднесе законски заступник детета, а то су родитељи!

- пацијент који је оперисао срце се жали да му је отказан холтер притиска због квара апарата. Кардиолог Опште болнице је написао да дође на контролу са налазом холтера притиска и УЗ, али није написао у ком року. Пита да ли он може да то уради приватно па да му се рефундирају трошкови? Објашњена процедура.

Према тумачењу надлежних у Болници:

- нема изабраног лекара специјалисте уролога, интернисте, кардиолога... у термину заказаног прегледа пацијента ће прегледати лекар који тог дана ради у амбуланти,
- преглед крвних судова на доплеру – наведена здравствена услуга као уговорена услуга између Опште Болнице Врбас и РФЗО, предвиђена је само за лежеће пацијенте!. Пацијент упућен Начелнику одељења .
- Клијент из иностранства треба да оперише брух, упућен на договор у Болницу.
- Три пацијента била на разговору, касније поднели писани приговор.
- Пацијент са пребивалиштем у суседној општини има оверен пут за вађење крви /електролити/ на захтев специјалисте у Општој болници Врбас, по тумачењу одговорних у Болници - то је услуга примарне здравствене заштите и треба да ради дом здравља према пребивалишту пацијента, Болница у Врбасу то ради само за стационарне болеснике...неспоразум да ли треба да пацијенту наплати услугу или да му се пружи здравствена услуга бесплатно, а да здравствена установа ту услугу наплати од Филијале Сомбор? – Решено.

ДОМ ЗДРАВЉА – 13

- Како да пребаци електронски картон из Дома здравља у Врбасу у Дом здравља у Нови Сад јер је променила место пребивалишта? /Да поднесе захтев Дому здравља у Врбасу/,

- Лекар који мења изабраног лекара који је на боловању нема простора да прими и све пацијенте другог лекара – неспоразум и расправа лекара и пацијента који није крив што не ради његов изабрани лекар, то мора да реши Министарство здравља са нормативом - решено.

Према ПРАВИЛНИКУ БЛИЖИМ УСЛОВИМА ЗА ОБАВЉАЊЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ДЕЛАТНОСТИ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА И ДРУГИМ ОБЛИЦИМА ЗДРАВСТВЕНЕ СЛУЖБЕ /"Службени гласник РС", бр. 43/06...16/18/ - ТАБЕЛА МЕРА ИЗВРШЕЊА У ПРИМАРНОЈ ЗДРАВСТВЕНОЈ ДЕЛАТНОСТИ И СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-КОНСУЛТАТИВНОЈ ДЕЛАТНОСТИ

Норматив је - Здравствена заштита одраслих (19+ година) је 35 пацијената дневно!!!

- пацијенткиња која је желела да остане анонимна, пита зашто је њој стоматолог преписао лек који мора да купи, када је комшиница исто извадила зуб прошле недеље, а њој то није речено да мора да купи? Дат јој број телефона апотеке да се информише о леку који је њој преписан и зашто служи, ако јој то већ није објаснио онај који је зуб извадио.

- Пацијент има заказану операцију левог ока сутра, данас дошао да се жали да нема пратиоца, а има глауком на десном оку, и када га оперишу, неће ништа видети!

Правилник о начину и поступку остваривања права из обавезног здравственог осигурања /Сл.гласник РС", 10/10...108/17/ члан 35. став 1. тачка 13:

"Изабрани лекар утврђује потребу да осигурано лице има пратиоца за време путовања"...

Упућен да се јави изабраном лекару.

- Лекар специјалиста ендокринолог у Клиничком центру у Новом Саду написао је у свом налазу да пацијент треба да уради анализу хормона штитне жлезе, кортизола у крви и још неке анализе. Како се кортизол у крви ради само на нивоу терцијарне здравствене заштите, исти лекар је требало, интерним упутом, да пошаље пацијента да ту анализу бесплатно уради у Поликлиници у Новом Саду, а да га информише да се хормони штитне жлезде Т3 и Т4 више НЕ РАДЕ бесплатно у Поликлиници у Новом Саду, него се сада раде **бесплатно** на нивоу секундарне здравствене заштите, тј. у Општој болници у Врбасу, по путу изабраног лекара. То све лекар специјалиста НИЈЕ рекао, пацијенту су урадили Т3 и Т4 у Општој болници у Врбасу, а за остале анализе га упутили приватно, у Медлаб, он те анализе платио 2.800,00 динара и сада пита ко ће да му врати паре? Питање је КО ЈЕ ДАО ПОГРЕШАНО ОБЈАШЊЕЊЕ ПАЦИЈЕНТУ ДА ЗА ОСТАЛО ИДЕ У МЕДЛАБ ГДЕ ЈЕ НАЛАЗЕ ПЛАТИО 2.800,00 динара?

ПИТАЊЕ: Са чијих материјалних трошкова РФЗО треба пацијенту да врати паре:

-Клиничког центра Нови Сад, зашто лекар специјалиста из Клиничког центра у Н.Саду није дао интерни упут за вађење кортизола у крви који налаз се ради само у лабораторији терцијалног нивоа здравствене заштите у Поликлиници у Новом Саду?,

-Дома здравља Врбас чији изабрани лекар није дао два упута: један за Болницу у Врбасу за бесплатно вађење хормона Т3 и Т4, а други за Клинички центар Н.Сад за кортизол у крви?

-Болнице Врбас чији је радник у лабораторији рекао да ће Општа болница Врбас бесплатно урадити налаз хормона Т3 и Т4, а за остало да пацијент иде приватно у Медлаб?

- Лекар психијатар из приватне праксе код кога се лечи и иде на терапију већ дуже време, препоручио је

пацијенткињи снимање главе на ЦТ у Општој болници у Врбасу, али њена изабрана лекарка јој није дала упут за неуролога или психијатра у Општој болници у Врбасу.

- пацијент је дошао у видно алкохолисано стању, да пита: "Да ли постоји лекарка у Дому здравља у Врбасу са именом ЈЂ?" Наиме, добио је позив за Прекршајно суд у Врбасу, па је скраћеницу ЗОЈТ из Записника полиције погрешно протумачио и од имена "заменика општинског јавног тужиоца" мислио да је име лекарке и закључио да га полиција зафркава и да ће да их тужи!

- неспоразум у оквиру Дома здравља око процедуре за обебеђивање аутомобила хитне помоћи за превоз пацијента на преглед у Београд,
- неспоразум око коришћења кола хитне помоћи између сина пацијенткиње која треба да се отпусти из Болнице и Дома здравља, који треба да обезбеди кола,
- пацијенткиња је дијабетичар, укинут јој је статус избеглице, закаснила је са предајом захтева за израду картице здравственог осигурања, а нестаће јој лекова док добије картицу,
- пацијенткиња је закаснила да узме налазе лабораторијског вађења крви, а има заказан преглед код реуматолога у Општој болници у Врбасу. Објашњено јој да се налази крви треба да налазе у њеном електронском здравственом картону коме реуматолог може да приступи.
- Пацијенткиња која иде на хемодијализу пита да ли има право на накнаду трошкова превоза јер од места пребивалишта до Ср. Каменице има мање од 50 км? Има право – члан 103. Закона о здравственом осигурању /"Службени гласник РС", број 25/19),
- Отварање боловања до два месеца које плаћа послодавац и преко два месеца које одобрава Првостепена лекарска Комисија.

АПOTEKA Врбас – 2

- Пацијент се жали на Апотеку Врбас због несташице метадона. У контакту са директорком Апотеке, речено да је несташица била краткотрајна и да се снабдевање нормализовало.

- психијатријски пацијент по електронском рецепту има право на подизање лекова 26-ог у месецу, а он дошао већ 12-ог... и апотека неће, тј. не може да му изда лек,

11. Број приговора поднетих савету, здравственој инспекцији или организацији

здравственог осигурања: По Закону о заштити података о личности, поднета је кривична пријава 29.11.2019. године од стране пацијенткиње, Основно Јавно тужилаштво у Врбасу је доставило Захтев за прикупљање обавештења, а у остављеном року од 30 дана /предато 27.12.2019. године/ поднет је Одговор на наводе из кривичне пријаве/Извештај саветника.

Поводом кривичне пријаве пацијенткиње јер је: "неко неовлашћено улазио у њен здравствени картон" следи

О б р а з л о ж е њ е

На основу члана 30. ЗАКОНА О ПРАВИМА ПАЦИЈЕНАТА /"Службени гласник РС", број 45/13 и 25/19 – други закон – Закон о здравственом осигурању – брисано - члан 38. став 2 и 3./:

Право на приговор има: "Пацијент који сматра да му је ускраћено право на здравствену заштиту или да му је поступком здравственог радника, односно здравственог сарадника, ускраћено неко од права из области здравствене заштите",

а да би саветник за заштиту права пацијената, према члану 41. став 2. Закона о правима пацијената: "утврдио све битне околности и чињенице у вези са наводима изнетим у приговору", тј. да би утврдио да ли је пацијенту "ускраћено право на здравствену заштиту"...

ОВЛАШЋЕН ЈЕ, према члану 40. став 4. Закона о правима пацијената да:

"У циљу ефикасног рада саветника пацијената, здравствена установа, приватна пракса и правна лица из става 1. овог члана дужни су да саветнику пацијената, У ПРИСУСТВУ ЗДРАВСТВЕНОГ РАДНИКА, ОМОГУЋЕ УВИД У МЕДИЦИНСКУ ДОКУМЕНТАЦИЈУ ПАЦИЈЕНТА, КОЈА ЈЕ У ВЕЗИ СА НАВОДИМА ИЗНЕТИМ У ПРИГОВОРУ".

Према члану 40. став 4. Закона о правима пацијената, НИСУ ТАЧНИ НАВОДИ подносиоца кривичне пријаве да сам у својству: "саветника за заштиту права пацијената НЕОВЛАШЋЕНО извршила увид у здравствени картон именоване".

Управо супротно, по члану 40. став 4. Закона о правима пацијената, моја је обавеза, да бих утврдила да ли је пацијенту "ускраћено право на здравствену заштиту", да "извршим увид у медицинску документацију пацијента, која је у вези са наводима изнетим у приговору, а обавеза је

здравствених радника, да ми то омогуће у њиховом присуству"...

У члану 12. став 1. тачка 2. ЗАКОНА О ЗАШТИТИ ПОДАТАКА О ЛИЧНОСТИ

/Напомена: овај Закон је престао да важи, али је био на снази у времену када је пацијенткиња поднела приговор, 19.7.2019. године, нови Закон о заштити података о личности је ступио на снагу 21. августа 2019. године/

прописано је, такође, да је: "ОБРАДА БЕЗ ПРИСТАНКА ДОЗВОЉЕНА У СВРХУ ИЗВРШЕЊА ОБАВЕЗА ОДРЕЂЕНИХ ЗАКОНОМ"...

Саветник за заштиту права пацијената има службену легитимацију издату од стране Министарства здравља Републике Србије, радник је Општинске управе, општинска управа је један од ОРГАНА ВЛАСТИ НА НИВОУ ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ у смислу члана 3. Закона о заштити података о личности, орган власти чија је надлежност да "ИЗВРШАВА ОБАВЕЗЕ ОДРЕЂЕНЕ ЗАКОНОМ" у смислу члана 12. став 1. тачка 2. Закона о заштити података о личности, у овом случају "обавезе одређене законом" су одређене чланом 40. став 4. Закона о правима пацијената и чланом 30. истог Закона како би утврдио "да ли је пацијенту ускраћено право на здравствену заштиту", те му, у смислу Закона о заштити података о личности, "за извршавање обавезе одређене законом" није потребан пристанак пацијента.

Наводи подносиоца кривичне пријаве да: "не дозвољава улазак у њен здравствени картон" нису у складу са чланом 12. став 1. тачка 2. ЗАКОНА О ЗАШТИТИ ПОДАТАКА О ЛИЧНОСТИ.

У последњој реченици Приговора који је поднела Саветнику 19.07.2019. године, подносилац кривичне пријаве је написала: "Молим Вашу помоћ и Ваш одговор и мишљење, а не одговор болнице". Напомињем да је поступак утврђивања "да ли је пацијенту ускраћено право на здравствену заштиту" из члана 30. Закона о правима пацијента – двосмеран, да ја нисам надлежна да дајем ОДГОВОР или МИШЉЕЊЕ, већ да је, према члану 41. став 2. и 3. Закона о правима пацијента, прописана НАДЛЕЖНОСТ за сачињавање ИЗВЕШТАЈА САВЕТНИКА ПО ПОДНЕТОМ ПРИГОВОРУ, који се заснива на УТВРЂЕНОМ ЧИЊЕНИЧНОМ СТАЊУ:

"По приговору из става 1. овог члана, саветник пацијената одмах, а најкасније у року од пет радних дана од дана подношења приговора, УТВРЂУЈЕ СВЕ БИТНЕ ОКОЛНОСТИ И ЧИЊЕНИЦЕ У ВЕЗИ СА НАВОДИМА ИЗНЕТИМ У ПРИГОВОРУ.

НАКОН УТВРЂИВАЊА СВИХ РЕЛЕВАНТНИХ ЧИЊЕНИЦА И ОКОЛНОСТИ, САВЕТНИК ПАЦИЈЕНАТА САЧИЊАВА ИЗВЕШТАЈ" ...

Значи, није било могуће прихватити једнострано, само приговор пацијенткиње, за утврђивање чињеничног стања мора се чути и "одговор болнице" без обзира да ли он одговара или не, подносиоцу приговора."

12. Напомена: Није надлежност Саветника, али су решени – 13 пацијената

Надлежност ПОСЛОДАВЦА - 1

- Зове послодавац из Новог Сада да изабрани лекар запослене са пребивалиштем у општини Врбас неће да РЕТРОАКТИВНО отвори и затвори боловање јер је радница млада, и када је у децембру 2018. била болесна, није знала да треба да отвори боловање, па сада, у јануару 2019. године, не може да јој обрачунају зараду: није била на послу, а није оправдала одсуство.

Надлежност ГЕРОНТОЛОШКОГ ЦЕНТРА У ВРБАСУ – 1

Неспоразум - Пацијент је непокретан и смештен је у Геронтолошком центру у Врбасу. Дошла његова мајка да пита зашто са њим не ради физиотерапеут? Након провере код директорице ГЦ, испоставило се да је мајка разговарала са лекарском опште праксе која ради у тој установи, а да сина уопште није прегледала лекар специјалиста физијатар која, једино, може да пропише вежбе! Решено - Упућена на договор у ГЦ.

Надлежност РФЗО – испостава Врбас – 3

- **рођак за рођака** који је страни држављанин - право на здравствену заштиту страних држављана – рођак из Црне Горе је примљен на грудно одељење Опште болнице у Врбасу. Каква је процедура око плаћања трошкова? Упућен на РФЗО и објашњена процедура – страни држављани су у обавези да, пре него што крену на пут у иностранство, конкретно у Републику Србију, изваде потврду за здравствене трошкове ако им затреба лекар док бораве у Србији. Ако то не ураде, а буду смештени у Болницу у Врбасу као ХИТАН случај, Болница доставља РФЗО Врбас документацију, па онда РФЗО тражи од Црногорског здравства САГЛАСНОСТ за лечење њиховог држављана у Болници у Врбасу, ако дају сагласност, они плате трошкове, ако не дају – мора да плати сам пацијент.

- пацијент је оперисао хернију за коју сматра да је добио од тешког рада на свом радном месту, а послодавац његово одсуство/боловање неће да призна као повреду на раду. Пацијенту објашњена процедура: послодавац треба да попуни образац повреде на раду који радник носи свом изабраном лекару или лекару

који га је први прегледао када је наступила повреда да он овери један део обрасца, и када попуни свој део, тај образац доставља Лекарској комисији Републичког Фонда здравственог осигурања /РФЗО/ испостава Врбас, која доноси одлуку да ли се настала повреда или професионално обољење може сматрати повредом на раду или не. Ако је повреда на раду, послодавац плаћа 100% накнаду зараде док је радник на боловању.

- **супруга за мужа** - првостепена лекарска комисија је одбила предлог за бањско лечење за мужа који је био на боловању јер је пао са мотора, имао је повреде али није је болнички лечен нити је био оперисан и нема право на бању, а супруга инсистира како Комисија није одобрила бању због неадекватне шифре болести!

Општа Болница Врбас - 1

- По Закону о заштити података о личности Општа болница Врбас одбила захтев мајке која се жали на Општу болницу јер неће, ретроактивно, да 2019. године изврши у обрасцу тадашње пријаве рођења детета, промену националности детета које је она родила 2003. године и тада пријавила по националности оца, а сада хоће да тражи држављанство друге државе па би јој одговарало да је дете пријављено по њеној националности.

Надлежност Центра за социјални рад - 5

- додела једнократних помоћи, помоћ за плаћање лекова – 3 пацијента,
- коме се предаје предлог за вештачење за туђу негу и помоћ за дете са сметњама у развоју – 1 пацијент,
- насиље у породици – сестра се жали на брата алкохоличара који малтретира породицу -

Остало - 2

- У ходнику Опште болнице Врбас пацијент и лекарка се расправљали али је расправа била приватне природе јер је она дошла код њега у приватну посету! Незадовољан разговором пацијент се жалио саветнику на лекарку! Од Болнице је тражен писани извештај о овом догађају. Овај случај није надлежност саветника за права пацијената у смислу члана 30. Закона о правима пацијената.

- пацијент тражи бесплатну правну помоћ због деобе имовине са женом након развода брака јер нема пара за адвокат.

Немају активну легитимацију – 1 пацијент

- супруг за супругу – неспоразум око заказивање прегледа код изабраног лекара – пацијенткиња мислила да је преглед заказан за данас /други дан Божића, који је нерадни дан/, а испоставило се да је заказано за сутра, тј. 9. јануара, када је радни дан!
- рођак за рођака који је страни држављанин, /већ обухваћено претходним описом код Надлежности РФЗО/
- супруга за мужа /већ обухваћено претходним описом код Надлежности РФЗО/
- бака дошла због унука јер "мајка детета неће да се жали" /већ обухваћено претходним описом код пацијената у Болници/.

Потпис саветника пацијента

Мирјана Миловић

