

OPĆI USLOVI POSLOVANJA

1. Opće odredbe

Ovim Općim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: *Uslovi*) definišu se pravila korištenja usluga koje pruža Grupna privatna praksa "Medplus" Gračanica (u daljem tekstu: *Ustanova*), kao i prava i obaveze korisnika usluga (u daljem tekstu: *Pacijent*).

Ovi Uslovi primjenjuju se na sve vidove poslovanja Ustanove, uključujući neposredno pružanje zdravstvenih usluga u prostorijama Ustanove ili na drugoj lokaciji, kao i online usluge putem web stranice www.medplus.ba, elektronske pošte, telefona i drugih oblika elektronske komunikacije.

Ustanova posluje u skladu sa važećim propisima Bosne i Hercegovine, Federacije Bosne i Hercegovine i Tuzlanskog Kantona, uključujući Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Zakon o liječništvu Federacije BiH, Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata Federacije BiH, Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o zaštiti ličnih podataka, te druge relevantne propise.

.

2. Usluge i područje primjene

Ustanova pruža zdravstvene usluge iz oblasti opće hirurgije, interne medicine, ultrazvuka, endoskopije te druge srodne usluge u skladu sa važećim dozvolama i propisima.

Usluge se mogu koristiti neposredno u prostorijama Ustanove ili na drugoj lokaciji, kao i online putem sistema za elektronsko zakazivanje i komunikaciju.

U slučaju izvođenja invazivnih dijagnostičkih ili terapijskih procedura (npr. endoskopski pregledi, manji hirurški zahvati, injekcione terapije i dr.), Pacijent je dužan potpisati informirani pristanak prije izvođenja zahvata, kojim potvrđuje da je upoznat sa svrhom, rizicima i mogućim komplikacijama postupka.

.

3. Zakazivanje termina i otkazivanje

Pacijenti mogu zakazivati termine lično, telefonski, putem e-maila ili online obrasca na web stranici Ustanove. Ustanova će potvrditi termin elektronski ili telefonski, a u slučaju promjena ili otkazivanja obavijestiti Pacijenta pravovremeno.

Pacijent ima pravo otkazati zakazani termin najkasnije 24 sata prije predviđenog vremena. Otkazivanja izvršena nakon tog roka mogu rezultirati naplatom naknade u skladu sa internim pravilima Ustanove.

.

4. Način plaćanja i izdavanje računa

Plaćanje usluga može se izvršiti gotovinom, platnim karticama ili elektronskim putem (bankovni transfer, online plaćanje ako je dostupno).

Ustanova izdaje fiskalni račun u skladu sa važećim propisima Federacije BiH. Sve cijene usluga iskazane su u konvertibilnim markama (BAM).

.

5. Odgovornost i ograničenja

Ustanova se obavezuje da pruža usluge stručno, savjesno i u skladu s medicinskim standardima. Ustanova ne odgovara za eventualne posljedice koje nastanu usljed nepotpunih ili netačnih informacija koje je Pacijent dao prilikom prijema ili pregleda.

U slučaju tehničkih problema, grešaka u online komunikaciji ili prekida elektronskih servisa, Ustanova ne snosi odgovornost za nemogućnost zakazivanja, odgađanja termina ili slične tehničke poteškoće.

.

6. Zaštita ličnih podataka i povjerljivost

Ustanova obrađuje lične podatke Pacijenata u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i ostalim relevantnim propisima o zaštiti ličnih podataka.

Podaci se koriste isključivo u svrhu pružanja zdravstvenih usluga, vođenja medicinske dokumentacije, izdavanja računa i zakazivanja termina. Ustanova preduzima sve tehničke i organizacione mjere zaštite od neovlaštenog pristupa i zloupotrebe.

Pacijent ima pravo uvida, ispravke i brisanja svojih podataka u skladu sa zakonskim odredbama.

.

7. Reklamacije i pritužbe

Pacijent ima pravo podnijeti pritužbu na pruženu uslugu usmeno, pismeno ili elektronski na adresu e-pošte Ustanove. Ustanova je dužna odgovoriti na pritužbu u roku od 15 dana od dana zaprimanja.

U slučaju nesporazuma, Pacijent može zatražiti dodatno stručno mišljenje ili uputiti prigovor nadležnom organu u skladu sa zakonom.

.

8. Način rješavanja sporova

Svi eventualni sporovi koji proizađu iz odnosa između Ustanove i Pacijenta nastojat će se riješiti mirnim putem. Ako to nije moguće, za rješavanje spora nadležan je Općinski sud u Gračanici.

.

9. Završne odredbe

Ovi Uslovi stupaju na snagu danom objave na web stranici www.medplus.ba i dostupni su Pacijentima u prostorijama Ustanove.

Ustanova zadržava pravo izmjene ovih Uslova u skladu sa promjenama propisa ili organizacijskih potreba, uz objavu važeće verzije na web stranici.

.

Datum: 02.12.2025 godine.

Grupna privatna praksa "Medplus" Gračanica