



**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><b>Ministri i Ministrisë së Shëndetësisë,</b></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><b>UDHËZIM ADMINISTRATIV NR. 19/2013</b></p> <p><b>LINJA TELEFONIKE PËR ANKESAT E QYTETARËVE NË OFRIMIN E SHËRBIMEVE SHËNDETËSORE</b></p> <p><b>Neni 1</b> <b>Qëllimi</b></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><b>Minister of Ministry of Health,</b></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><b>ADMINISTRATIVE INSTRUCTION NO. 19/ 2013</b></p> <p><b>TELEPHONE LINE FOR CITIZEN COMPLAINTS IN HEALTH SERVICE</b></p> <p><b>Article 1</b> <b>Purpose</b></p> <p>The purpose of this Administrative Instruction is putting into use the phone line twenty-four hours (24) free citizen</p>	<p><b>Ministar Ministarstva Zdravstva,</b></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><b>ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO BR. 19/ 2013</b></p> <p><b>TELEFONSKA LINIJA ZA ŽALBE GRAĐANA U VEZI SA PRUŽANJEM ZDRAVSTVENIH USLUGA</b></p> <p><b>Član 1.</b> <b>Svrha</b></p> <p>Svrha ovog Administrativnog uputstva je otvaranje besplatne telefonske linije za žalbe građana u vezi sa pružanjem</p>
---	---	---

<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.</p>	<p>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.</p>	<p>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 .</p>
<p style="text-align: center;"><b>Neni 2</b> <b>Fusha e zbatimit</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Article 2</b> <b>Field of application</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Član2.</b> <b>Delokrug primene</b></p>
<p>Ky Udhëzim Administrativ zbatohet në të gjitha institucionet shëndetësore pa dallim pronësie dhe niveli të organizimit.</p>	<p>This Administrative Instruction applies to all health care regardless of ownership and level of organization.</p>	<p>Ovo Administrativno uputstvo se primenjuje od strane svih zdravstvenih ustanova, bez obzira na vlasništvo i nivo organizacije .</p>
<p style="text-align: center;"><b>Neni 3</b> <b>Linja telefonike</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Article 3</b> <b>Hotline</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Član 3.</b> <b>Telefonska linija</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Linja telefonike është në shërbim të të gjithë qytetarëve në Republikën e Kosovës.</li> <li>2. Ministria e Shëndetësisë themelon shërbimin e veçantë për menaxhimin e Linjës telefonike në kuadër të Njësisë për të Drejtat e Njeriut.</li> <li>3. Numri i Linjës telefonike do të jetë publik.</li> <li>4. Të gjitha thirrjet në Linjën</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The telephone line is in service to all citizens of the Republic of Kosovo.</li> <li>2. Ministry of Health to establish special service telephone line management within the Unit for Human Rights.</li> <li>3. Line telephone number will be public.</li> <li>4. All phone calls are recorded Route 24</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telefonska linija je na usluzi svim građanima Republike Kosova .</li> <li>2.Ministarstvo zdravstva osniva posebnu službu u okviru Jedinice za ljudska prava koja upravlja Telefonskom linijom.</li> <li>3. Ova Telefonska linija ima javni telefonski broj.</li> <li>4. Svi telefonski pozivi se registruju 24</li> </ol>