



POLITIKA INTEGRISANOG SISTEMA UPRAVLJANJA

kvalitetom, sigurnošću informacija, kontinuitetom poslovanja i IT uslugama

Zavod zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo (Zavod) opredijeljen je za dosljedno pružanje usluga obaveznog zdravstvenog osiguranja u skladu sa najvišim standardima kvaliteta, sigurnosti informacija, kontinuiteta poslovanja i upravljanja IT uslugama.

Svjesni svoje uloge kao ključnog nosioca finansiranja i podrške zdravstvenom sistemu Kantona Sarajevo, uspostavili smo **Integrisani sistem upravljanja (ISU)** uskladen sa zahtjevima međunarodnih standarda **ISO 9001, ISO 27001, ISO 22301 i ISO 20000-1.**

Naša Politika integrisanog sistema upravljanja temelji se na sljedećim načelima:

- **Fokus na osiguranika i kvalitet:** Osiguravamo efikasnu zdravstvenu zaštitu u najboljem interesu osiguranika, garantujući transparentnost i dostupnost informacija o pravima iz obaveznog zdravstvenog osiguranja, te primjenjujući savremene standarde kontrolinga za proaktivno otklanjanje nedostataka, optimizaciju troškova i stalno unapređenje funkcionisanja Zavoda.
- **Sigurnost informacija:** Garantujemo povjerljivost, cjelovitost i raspoloživost svih informacija, a posebno osjetljivih medicinskih i ličnih podataka osiguranika, štiteći ih od neovlaštenog pristupa, narušavanja ili gubitka.
- **Pouzdanost IT servisa:** Upravljam Integralnim informacionim sistemom kao ključnim servisom za zdravstvene ustanove i interne korisnike, osiguravajući dogovoreni nivo kvaliteta usluge, brzo rješavanje incidenata i proaktivnu podršku zdravstvenom sektoru.
- **Kontinuitet poslovanja:** Osiguravamo otpornost Zavoda na prekide i katastrofe, uz sposobnost brzog oporavka ključnih funkcija kako bi finansiranje zdravstvene zaštite i prava osiguranika ostali neometani i u kriznim situacijama.
- **Odnos sa partnerima i pružaocima zdravstvenih usluga:** Održavamo i unapređujemo odnose s pružaocima zdravstvenih usluga uz stalnu kontrolu i praćenje ključnih pokazatelja provedbe i pokazatelja njihovih usluga, uz osiguravanje pozitivne tendencije rasta i uredno izmirivanje naših obaveza.
- **Upravljanje rizicima i prilikama:** Donosimo odluke na osnovu činjenica i procjene rizika koji mogu uticati na sigurnost informacija, kontinuitet servisa i kvalitet usluge.
- **Stalno poboljšavanje:** Obavezujemo se na trajno ispunjavanje svih primjenjivih zakonskih, regulatornih i ugovornih zahtjeva, kao i na kontinuirano unapređenje efikasnosti našeg integrisanog sistema upravljanja.

Ova politika predstavlja okvir za postavljanje i preispitivanje mjerljivih ciljeva integrisanog sistema upravljanja. Menadžment Zavoda osigurava potrebne resurse, kompetencije i uslove za primjenu ove Politike, te kontinuirano unapređuje organizacijsku kulturu zasnovanu na profesionalnosti, odgovornosti i visokoj svijesti o značaju kvaliteta, sigurnosti informacija i kontinuiteta poslovanja.

Poštovanje ove Politike je **obaveza svih uposlenika, kao i ugovorna obaveza naših partnera.** Svi su dužni, u okviru svojih ovlaštenja, aktivno doprinositi ostvarenju postavljenih ciljeva i zaštiti interesa Zavoda i njegovih osiguranika.



DIREKTOR

M. sc. doc. Muamer Kosovac