

1. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA.....	1
1.1. Problem istraživanja .....	1
1.2. Predmet istraživanja.....	2
1.3. Ciljevi istraživanja .....	2
1.4. Hipoteze istraživanja .....	3
1.5. Metode istraživanja.....	3
2. KONCEPT ZDRAVSTVENE USLUGE.....	4
2.1. Šta su zdravstvene usluge .....	4
2.2. Kvaliteta zdravstvenih usluga i zadovoljstvo pacijenata.....	8
2.3. Kvaliteta laboratorijskih usluga i zadovoljstvo pacijenata .....	9
2.4. Modeli mjerenja kvalitete usluge i zadovoljstva korisnika .....	11
3. STRUKTURA SISTEMA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE U BOSNI I HERCEGOVINI.....	14
3.1. Federacija BiH.....	14
3.2. Republika Srpska .....	16
3.3. Brčko distrikt BiH.....	17
3.4. Pokrivenost zdravstvenim osiguranjem .....	17
3.5. Potrošnja u zdravstvu.....	19
3.6. Pružanje usluga u javnom zdravstvu.....	23
4. PRUŽANJE USLUGA .....	26
4.1. Primarna zdravstvena zaštita.....	27
4.2. Specijalističko-konsultativna i bolnička zdravstvena zaštita .....	28
4.3. Javno zdravstvo .....	30
4.4. Privatna praksa .....	32
4.5. Efikasnost.....	33
4.6. Kvaliteta zdravstvene zaštite.....	34
5. STRATEGIJA RAZVOJA PRIMARNE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE.....	37

5.1. Svrha strategije .....	37
5.2. Osigurati kvalitet zdravstvenih usluga .....	38
ZAKLJUČAK .....	40
LITERATURA.....	42
POPIS GRAFIKONA I TABELA.....	44