



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Osijek

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE
U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU OSIJEK

Osijek, srpanj 2020.

SADRŽAJ

stranica

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU OSIJEK	5
Opći podaci o KBC-u Osijek	5
Vođenje Liste čekanja	8
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	15
Nadzor nad upravljanjem Listom čekanja	20
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU OSIJEK	23
OČITOVANJE KLINIČKOG BOLNIČKOG CENTRA OSIJEK	26



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Osijek

KLASA: 041-01/19-10/6
URBROJ: 613-16-20-7

Osijek, 16. srpnja 2020.

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE
U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU OSIJEK

Na temelju odredbi članaka 19. i 21. Zakona o Državnom uredu za reviziju (Narodne novine 25/19), obavljena je revizija učinkovitosti upravljanja listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Kliničkom bolničkom centru Osijek (dalje u tekstu: KBC Osijek).

Revizija je obavljena na način i prema postupcima utvrđenim Okvirom revizijskih standarda Međunarodne organizacije vrhovnih revizijskih institucija (INTOSAI) (Narodne novine 31/19) i Kodeksom profesionalne etike državnih revizora.

Postupci revizije provedeni su od 2. rujna 2019. do 16. srpnja 2020.

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE

Predmet revizije bile su aktivnosti KBC-a Osijek u vezi s vođenjem liste čekanja i upravljanjem listom čekanja za postupke magnetske rezonance. U ovoj reviziji pod pojmom liste čekanja podrazumijeva se jedinstvena lista naručenih osiguranih osoba (pacijenata) na temelju koje zdravstvena ustanova određuje redoslijed (termin) njihova prijama na zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja na koje se čeka (dalje u tekstu: Lista čekanja).

Osnovni cilj revizije bio je ocijeniti učinkovitost upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

U svrhu ocjene učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance, utvrđeni su sljedeći ciljevi:

- provjeriti vodi li KBC Osijek Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance
- provjeriti osigurava li KBC Osijek jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance
- ocijeniti efikasnost sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja.

METODE REVIZIJE

U skladu s prihvaćenim međunarodnim revizijskim standardima vrhovnih revizijskih institucija, revizija je planirana i obavljena na način koji osigurava potrebne dokaze i pruža razumnu osnovu za revizijske nalaze i zaključke te ostvarenje revizijskih ciljeva.

U fazi planiranja i pripreme za obavljanje revizije, analizirana je pravna regulativa, podaci KBC-a Osijek i Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (dalje u tekstu: Zavod) te drugi dostupni podaci.

U postupku revizije:

- proučeni su i analizirani propisi te stručni i drugi dostupni materijali u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja
- analizirani su podaci iz službenih baza podataka i provjerena dokumentacija u vezi s vođenjem Liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance
- obavljani su razgovori s odgovornim osobama
- pribavljena su obrazloženja o pojedinim aktivnostima u vezi s vođenjem Liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI

Za ocjenu učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance utvrđeni su kriteriji koji proizlaze iz zakona i drugih propisa te poduzetih aktivnosti KBC-a Osijek u vezi s vođenjem Liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

Okosnicu revizije činilo je glavno pitanje:

- Je li upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance učinkovito?

Revizijom su prikupljeni dokazi kako bi se odgovorilo na sljedeća potpitanja:

- Vodi li KBC Osijek Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance?
- Osigurava li KBC Osijek jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance?
- Je li KBC Osijek uspostavio učinkovit sustav nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja?

U tablici broj 1 daju se kriteriji za ocjenu učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance, prema područjima revizije.

Tablica broj 1

Kriteriji za ocjenu učinkovitosti,
prema područjima revizije

Redni broj	Područja revizije	Kriteriji
1	2	3
1.	Vođenje Liste čekanja	<ul style="list-style-type: none"> ○ KBC Osijek ustrojio je jedinicu za centralno naručivanje pacijenata i vodi Listu čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge magnetske rezonance ○ utvrđen je način naručivanja pacijenata za zdravstvene usluge na koje se čeka te im je osigurano jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu ○ osigurana je dostupnost termina za naručivanje pacijenata njihovim izabranim liječnicima putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva ○ Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku, u informacijski sustav unose se podaci čiji je sadržaj utvrdio Zavod, a šifre i nazivi postupaka magnetske rezonance koji se upisuju u Listu čekanja usklađeni su s Katalogom zahvata za naručivanje ○ centralnom sustavu eListe čekanja omogućeno je prikupljanje svih upisanih podataka te je na mrežnim stranicama KBC-a Osijek osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda ○ Lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama KBC-a Osijek, a upisani podaci usklađeni su s podacima na mrežnim stranicama Zavoda ○ podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance sistematizirani su na Listi čekanja tako da se lako može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni postupak ○ Lista čekanja redovito se ažurira te su podaci o broju narudžbi i vremenu čekanja na Listi točni, ažurni i potpuni
2.	Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	<ul style="list-style-type: none"> ○ KBC Osijek raspolaže dostatnim ljudskim i materijalnim resursima za obavljanje postupaka magnetske rezonance te se poduzimaju aktivnosti kako bi se ti resursi održali i unaprijedili ○ raspoloživi ljudski i materijalni resursi optimalno su iskorišteni, utvrđeni su normativi za obavljanje postupaka magnetske rezonance, u odnosu na ljudske i materijalne resurse, te se prati njihovo ostvarivanje ○ pacijenti na naručeni postupak magnetske rezonance dolaze redosljedom kojim su upisani na Listu čekanja ○ utvrđeni su kriteriji hitnosti te je pacijentima s većim stupnjem hitnosti osiguran brži pristup postupcima magnetske rezonance ○ pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran je jednak tretman u pristupu postupcima magnetske rezonance

Redni broj	Područja revizije	Kriteriji
	1	2
3.	Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	<ul style="list-style-type: none"> ○ unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika KBC-a Osijek obuhvaćene su aktivnosti u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja ○ osnovano je bolničko povjerenstvo za provjeru Liste čekanja i pritužbi na Listu čekanja te se obavljaju potrebne provjere ○ izrađena je analiza rada bolničkog povjerenstva za provjeru Liste čekanja i pritužbi na Listu čekanja te su sastavljene i uvedene procedure za transparentno vođenje Liste čekanja ○ KBC Osijek osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža te postupanje po podnesenim pritužbama ili prigovorima ○ izrađena je analiza pritužbi koje se odnose na vođenje i upravljanje Listom čekanja ○ ravnatelj i druga upravljačka tijela KBC-a Osijek raspoložu svim podacima iz područja unutarnjeg nadzora potrebnim za donošenje upravljačkih odluka u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance ocjenjuje se **učinkovitim**, ako KBC Osijek vodi Listu čekanja u skladu s propisima i ima cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance, ako osigurava jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance te ako je uspostavljen učinkovit sustav nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance ocjenjuje se **učinkovitim, pri čemu su potrebna određena poboljšanja**, ako su utvrđeni određeni propusti koji ne utječu bitno na upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance ocjenjuje se **djelomično učinkovitim**, ako su utvrđene nepravilnosti i propusti u vezi s vođenjem Liste čekanja i evidentiranjem podataka o čekanju na postupke magnetske rezonance, osiguravanjem jednako tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance te funkcioniranjem sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance ocjenjuje se **neučinkovitim**, ako su utvrđene nepravilnosti i propusti koji bitno utječu na vođenje Liste čekanja i evidentiranje podataka o čekanju na postupke magnetske rezonance, osiguravanje jednako tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance te funkcioniranje sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja.

LISTA ČEKANJA U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU OSIJEK

Opći podaci o KBC-u Osijek

KBC Osijek javna je zdravstvena ustanova koja je započela s radom 1864. Osnivač KBC-a Osijek je Republika Hrvatska, a prava i dužnosti osnivača obavlja Vlada Republike Hrvatske. KBC Osijek obavlja djelatnost bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite te znanstveno nastavnu-djelatnost. Rješenjem Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi iz veljače 2011. kategoriziran je kao nacionalna bolnica prve A kategorije. KBC Osijek pruža zdravstvene usluge svim građanima Republike Hrvatske, neovisno o mjestu prebivališta.

Ustrojstvene jedinice KBC-a Osijek medicinske djelatnosti čini 11 klinika (za kirurgiju, unutarnje bolesti, pedijatriju, psihijatriju, neurologiju, infektologiju, ginekologiju i opstetriciju, otorinolaringologiju i kirurgiju glave i vrata, opće bolesti, anesteziologiju, reanimatologiju i intenzivno liječenje te za neurokirurgiju), šest kliničkih zavoda (za nuklearnu medicinu i zaštitu od zračenja, klinički citologiju, dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, laboratorijsku dijagnostiku, patologiju i sudsku medicinu te za transfuzijsku medicinu), sedam zavoda (za urologiju, ortopediju i traumatologiju, fizikalnu medicinu i rehabilitaciju, onkologiju, dermatologiju i venerologiju, dječju i adolescentnu psihijatriju te za maksilofacijalnu i oralnu kirurgiju) te objedinjeni hitni bolnički prijam i bolnička ljekarna.

Ustrojstvene jedinice KBC-a Osijek nemedicinske djelatnosti čine Ravnateljstvo, Služba za pravne i kadrovske poslove, Služba ekonomsko financijskih poslova, Služba za tehničke poslove, Služba za informatiku, Služba za poslove nabave, Služba za uslužne djelatnosti, Služba za unutarnju reviziju te Služba za fakturiranje, obračun prihoda i administrativne poslove.

Koncem 2019. u KBC-u Osijek bilo je zaposleno ukupno 3 099 djelatnika, od čega 566 ili 18,3 % liječnika, 1 296 ili 41,8 % medicinskih sestara i tehničara, 511 ili 16,5 % drugih zdravstvenih djelatnika i 726 ili 23,4 % nezdravstvenih djelatnika.

Prema odredbama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta KBC-a Osijek u ustrojstvenim jedinicama KBC-a Osijek sistematizirano je 3 608 radnih mjesta, od čega se 649 ili 18,0 % odnosi na liječnike, 1 574 ili 43,6 % na medicinske sestre i tehničare, 567 ili 15,7 % na druge zdravstvene djelatnike, a 818 ili 22,7 % na nezdravstvene djelatnike. Usporedbom sistematiziranih i popunjenih radnih mjesta proizlazi da ukupna popunjenost radnih mjesta u KBC-u Osijek iznosi 85,9 %, pri čemu popunjenost radnih mjesta za liječnike iznosi 87,2 %, za medicinske sestre i tehničare 82,3 %, za druge zdravstvene djelatnike 90,1 % te za nezdravstvene djelatnike 88,8 %.

Prema financijskim izvještajima za 2019., KBC Osijek ostvario je prihode i primitke u iznosu od 922.916.130,00 kn, rashode i izdatke u iznosu od 993.118.416,00 kn te je ostvario manjak prihoda i primitaka u iznosu od 70.202.286,00 kn, što s manjkom prihoda i primitaka iz prethodnih godina u iznosu od 316.578.405,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 386.780.691,00 kn. Najznačajnije prihode KBC Osijek ostvaruje od Zavoda, a u 2019. ostvareni su u iznosu od 849.827.538,00 kn i čine 92,1 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka. Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019. iznose 38.907.334,00 kn, od čega se na potraživanja od Zavoda odnosi 15.350.630,00 kn ili 39,5 % ukupnih potraživanja.

KBC Osijek je u travnju 2018. zaključio sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (dalje u tekstu: Ugovor), a u lipnju, srpnju, listopadu i studenom 2018. te siječnju, ožujku, svibnju, srpnju i rujnu 2019. dodatke Ugovoru. Ugovorom se uređuju međusobna prava i obveze u vezi s provođenjem bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite od 1. siječnja 2018. do 31. prosinca 2019. Ugovoreno je 847 bolesničkih postelja za liječenje akutnih bolesti, 134 postelje za produženo liječenje, 258 postelja/stolaca dnevne bolnice te 129 specijalističkih ordinacija i dijagnostičkih jedinica. Osim na temelju Ugovora, KBC Osijek prihode od Zavoda ostvaruje i na temelju drugih međusobno zaključenih ugovora, a odnose se na provođenje nacionalnih programa prevencije raka dojke, ranog otkrivanja raka debelog crijeva i ranog otkrivanja slabovidnosti, pružanja stomatološke skrbi osobama s posebnim potrebama i drugo (refundacija plaća i slično).

Prema odredbama Ugovora, KBC Osijek se radi naplate svojih usluga obvezuje za provedenu bolničku zdravstvenu zaštitu Zavodu dostavljati osobne račune izdane za svaku osiguranu osobu, na kojima će specificirati sve vrste obavljenih zdravstvenih usluga, utrošene materijale i lijekove, naznačiti liječnika specijalista koji je proveo zdravstvenu uslugu te iskazati evidencijski broj opreme na kojoj je usluga obavljena, a za specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu (uključujući i specijalističku dijagnostiku) provedenu na temelju uputnica za specijalistički pregled i internih uputnica svakodnevno ispostavljati jedan objedinjeni ili više pojedinačnih računa. Ugovoren je maksimalni iznos sredstava koji KBC Osijek može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, a sastoji se od osnovnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, dodatnog prihoda koji se ostvaruje na temelju pokazatelja rada u bolnicama koje provode liječenje bolesnika oboljelih od akutnih bolesti i iznosa sredstava za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka. Ugovorom je utvrđen popis dijagnostičko-terapijskih postupaka za koje KBC Osijek ispostavlja račune po ugovorenim cijenama te ih naplaćuje od Zavoda do maksimalnog osnovnog mjesečnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, koji je za 2018. ugovoren u iznosu od 45.379.389,00 kn, od siječnja do rujna 2019. u iznosu od 47.185.753,00 kn, a od listopada do prosinca u iznosu od 49.329.429,00 kn, od čega 90,0 % Zavod isplaćuje unaprijed, a 10,0 % po obavljenim postupcima, u roku od 60 dana.

Zavod tijekom ugovornog razdoblja prati obavljanje zdravstvenih usluga na razini svih ugovornih bolnica te, u okviru ukupno ugovorenih sredstava, obavlja prenamjenu neutrošenog dijela sredstava bolnica koje nisu iskoristile maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite u korist bolnica koje su ga prekoračile. Prema Ugovoru, dodatni mjesečni prihod KBC-a Osijek na temelju pokazatelja rada može iznositi najviše 2.268.969,00 kn u 2018. te 1.415.572,00 kn od siječnja do rujna 2019., odnosno 1.479.883,00 kn od listopada do prosinca 2019. Dodatni mjesečni prihod za 2018. utvrđuje se u visini od 5,0 % te za 2019. u visini od 3,0 % izvršenih sredstava iz osnovnog iznosa za provođenje zdravstvene zaštite na temelju ispostavljenih računa za obavljene zdravstvene usluge u određenom mjesecu, koji ne može biti veći od ugovorenog maksimalnog osnovnog mjesečnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, a isplaćuje se do konca mjeseca za prethodni mjesec. Od travnja do prosinca 2019. posebno su ugovorena sredstva koja KBC Osijek ostvaruje na temelju ispostavljenih računa za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, do najviše 1.964.049,00 kn mjesečno od travnja do studenoga 2019., odnosno 1.568.445,00 kn u prosincu 2019., čije je plaćanje ugovoreno u roku od 60 dana.

Time je maksimalni mjesečni iznos sredstava koji KBC Osijek može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja od siječnja do prosinca 2018. ugovoren u iznosu od 47.648.358,00 kn, od siječnja do ožujka 2019. u iznosu od 48.601.325,00 kn, a od travnja do rujna 2019. u iznosu od 50.565.375,00 kn, u listopadu i studenom 2019. u iznosu od 52.773.361,00 kn, a u prosincu 2019. u iznosu od 52.377.757,00 kn.

Prema Ugovoru, KBC Osijek na temelju ispostavljenih računa ima pravo na dodatna sredstva koja se ne uračunavaju u maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, a odnose se na sredstva za nabavu posebno skupih lijekova, intervencijsku kardiologiju, intervencijsku neurologiju, medicinski potpomognutu oplodnju te zdravstvenu zaštitu hrvatskih državljana s prebivalištem u Bosni i Hercegovini. KBC Osijek je, u skladu s Ugovorom, u 2018. i 2019. ostvario i dodatna sredstva za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja po odlukama Zavoda o utvrđivanju dodatnih novčanih sredstava bolničkim zdravstvenim ustanovama.

Praćenje i usklađenje računa između KBC-a Osijek i Zavoda provodi se mjesečno te se u siječnju svake godine sastavlja zapisnik o usklađenju računa za proteklu godinu. KBC Osijek obvezuje se racionalno trošiti ugovoreni iznos sredstava pridržavajući se stručnih smjernica za primjenu dijagnostičkih i terapijskih procedura u liječenju osiguranih osoba, voditi računa da u provođenju zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja posluje u okviru ugovorenog maksimalnog mjesečnog iznosa sredstava te tijekom ugovornog razdoblja osigurati kontinuiranost i dostupnost zdravstvene zaštite osiguranim osobama Zavoda. Ako na kraju poslovne godine, nakon zapisničkog usklađenja primljenih računa i prenamjene neutrošenog dijela sredstava iz osnovnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu, utvrdi da je KBC Osijek prekoračio ugovoreni maksimalni osnovni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu, Zavod mu neće priznati ni platiti račune u visini iznosa prekoračenja.

Prema obrazloženju KBC-a Osijek, Zavod tijekom navedenog ugovornog razdoblja nije primjenjivao odredbu Ugovora o prenamjeni neutrošenog dijela sredstava bolnica koje nisu iskoristile maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite u korist bolnica koje su ga prekoračile. Prema zapisniku o usklađenju računa za 2018., obveze Zavoda po limitu za ugovorena temeljna sredstva iznose 544.527.449,00 kn, a KBC Osijek je u 2018. ispostavio račune Zavodu za provođenje bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite u iznosu od 564.004.431,00 kn, što je 19.476.982,00 kn više od temeljnih sredstava, a prema zapisniku o usklađenju računa za 2019. obveze Zavoda po limitu za ugovorena temeljna sredstva iznose 572.659.060,00 kn, a KBC Osijek je u 2019. ispostavio račune Zavodu za provođenje bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite u iznosu od 581.776.152,00 kn, što je 9.117.092,00 kn više od temeljnih sredstava. Za iznos više ispostavljenih računa u 2018. i 2019. u ukupnom iznosu od 28.594.074,00 kn pokriveni su primljeni predujmovi od Zavoda u iznosu od 10.439.861,00 kn te primljena dodatna novčana sredstva na temelju odluka Zavoda u iznosu od 18.127.987,00 kn, a računi u iznosu od 26.226,00 kn vraćeni su KBC-u Osijek.

KBC Osijek nepriznate i nenaplaćene račune od Zavoda za prekoračenje ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu evidentira u izvanbilančnoj evidenciji prema kojoj stanje navedenih računa koncem 2019. iznosi 137.033.418,00 kn, a odnosi se na nepriznate i nenaplaćene račune od 2009. do 2012. Nepriznati i nenaplaćeni iznosi prekoračenja ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu utječu na ostvarenje ukupnog manjka prihoda i primitaka KBC-a Osijek, koji koncem 2019. iznosi 386.780.691,00 kn, a odnosi se na manjak prihoda poslovanja u iznosu od 206.032.204,00 kn i manjak prihoda od nefinancijske imovine u iznosu od 180.748.487,00 kn. Osim navedenog, na koncu 2019. u poslovnim knjigama KBC-a Osijek iskazane su obveze za primljene predujmove od Zavoda od 2014. do 2019. u iznosu od 61.636.425,00 kn.

Vođenje Liste čekanja

Odlukom o ustrojavanju i načinu rada bolničke jedinice za centralno naručivanje, koju je donio ministar nadležan za zdravstvo u listopadu 2008., svim bolničkim ustanovama propisana je obveza ustrojavanja bolničke jedinice za centralno naručivanje u kojoj će se centralizirati narudžbe pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Navedena bolnička jedinica mora biti smještena u ulaznom dijelu bolnice, na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu. Za poslove u bolničkoj jedinici za centralno naručivanje odgovara osoba koju je ravnatelj bolničke ustanove odredio kao odgovornu osobu za naručivanje pacijenata (administrator) te kao osobu za kontakt za suradnju sa Zavodom i nadležnim ministarstvom. Za obavljanje navedenih poslova odgovorna osoba mora posjedovati *smart* karticu za pristup u Centralni zdravstveni informatički sustav Hrvatske (dalje u tekstu: CEZIH). Odgovorna osoba obvezna je primiti narudžbu te nakon određivanja termina obavljanja zdravstvene usluge izdati potvrdu o narudžbi pacijenta. Potvrda mora sadržavati naziv bolničke ustanove, matični broj osiguranika (MBO), ime i prezime pacijenta, adresu i broj telefona za kontakt, vrstu zdravstvene usluge, šifru postupka, datum i sat narudžbe, datum i sat obavljanja zdravstvene usluge i ime i prezime odgovorne osobe. Primljena narudžba mora se uvrstiti na listu čekanja za pojedinu zdravstvenu uslugu koja dnevno, putem CEZIH-a, mora biti dostupna Zavodu i nadležnom ministarstvu.

Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) i Općim uvjetima ugovora o provođenju bolničke zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) te Ugovorom zaključenim između KBC-a Osijek i Zavoda također je utvrđena obveza ustrojavanja jedinice za centralno naručivanje te vođenja liste čekanja, e-Naručivanjem i naručivanjem u KBC-u Osijek, za zdravstvene usluge koje KBC Osijek pruža na temelju Ugovora. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku na dostupan i transparentan način. Popis zdravstvenih usluga za koje se vode podaci o čekanju utvrđuju nadležno ministarstvo i Zavod. Sadržaj podataka na listi čekanja utvrđuje se Specifikacijom podataka za nacionalni sustav eLista čekanja.

KBC Osijek obvezan je upisivati sve narudžbe na listu čekanja i omogućiti Centralnom sustavu eListe čekanja i e-Naručivanja prikupljanje svih upisanih podataka te na svojim mrežnim stranicama osigurati poveznicu s listama čekanja na mrežnim stranicama Zavoda. Iznimno, u dogovoru s osiguranom osobom, KBC Osijek može na listu čekanja ne uvrstiti osiguranu osobu naručenu na određenu zdravstvenu uslugu koja se za istu uslugu već nalazi na listi čekanja u drugoj ugovornoj zdravstvenoj ustanovi, ako ima informaciju o tome. Osiguranu osobu koja zdravstvenu uslugu ostvaruje izvan obveznog zdravstvenog osiguranja KBC Osijek ne upisuje na listu čekanja. KBC Osijek se obvezuje u nacionalnom sustavu eListi čekanja bilježiti radi li se o kontrolnom pregledu i medicinski uvjetovanom terminu te želji pacijenta za određenim specijalistom. Osigurane osobe se na listu čekanja upisuju na prvo slobodno mjesto, vodeći računa o zaštiti i čuvanju njihovih podataka te ažurnom upravljanju listom čekanja. Po uvrštenju na listu čekanja, osiguranoj osobi izdaje se potvrda o narudžbi u elektroničkom ili papirnatom obliku. Ako KBC Osijek privremeno nije u mogućnosti pružiti naručenu zdravstvenu uslugu, obvezan je osigurati zamjensku ustanovu koja će pružiti zdravstvenu uslugu ili ponuditi zamjenski termin (u skladu s rokovima i odredbama Ugovora) i o tome obavijestiti osiguranu osobu.

KBC Osijek se obvezuje osigurati osiguranim osobama točnu informaciju o vremenu čekanja i poštivanju redoslijeda prijama, kao i pravo na anonimizirani uvid i presliku liste čekanja najkasnije u roku od tri dana od primitka njihova zahtjeva. Obvezuje se utvrditi raspored rada liječnika specijalista za razdoblje najmanje od 30 dana dulje od čekanja na zdravstvenu uslugu koju obavlja, ali to razdoblje ne mora biti dulje od šest mjeseci. Ako nije u mogućnosti postupiti na navedeni način, obvezan je utvrditi točan raspored termina obavljanja zdravstvenih usluga za navedeno razdoblje, uz napomenu da liječnici specijalisti nisu unaprijed određeni, i istaknuti sve liječnike specijaliste koji su predviđeni za njihovo obavljanje te sve termine za provođenje ugovorene specijalističko-konzilijarne i bolničke zdravstvene zaštite, radi provedbe naručivanja osiguranih osoba na upućenu specijalističko-konzilijarnu i bolničku zdravstvenu zaštitu, učiniti dostupnima njihovim izabranim liječnicima. Dostupnost se osigurava putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva.

KBC Osijek se obvezuje osiguranim osobama omogućiti jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba, a osiguranoj osobi koja iz opravdanih razloga ne dođe u zakazanom terminu dodijeliti najbliži slobodni termin na listi čekanja, tako da na zdravstvenu uslugu ne čeka dulje od medicinski prihvatljivog vremena čekanja. Obvezuje se svako neiskorištavanje i pomicanje termina na listi čekanja posebno evidentirati, a podatke o listi čekanja i svim promjenama, zajedno s obrazloženjima okolnosti koje dovode do promjene redoslijeda na listi čekanja, trajno čuvati.

U kolovozu 2012. Zavod i nadležno ministarstvo započeli su s provođenjem projekata eListe čekanja i e-Naručivanje. Ciljevi projekta eListe čekanja su, objedinjavanjem podataka o bolničkim listama čekanja na razini Republike Hrvatske, omogućiti usporedbu duljine čekanja po regijama, bolnicama i zahvatima, omogućiti dostupnost informacija o prvom slobodnom terminu na stranicama nadležnog ministarstva i Zavoda, omogućiti analizu i upravljanje procesom (poticanje bolnica, usmjeravanje pacijenata, usmjeravanje dodatnih sredstava, nadzor rada ugovornih subjekata) te stvoriti preduvjete za nadzor i učinkovito upravljanje.

Ciljevi projekta e-Naručivanje su omogućiti pacijentima dobivanje optimalnog termina iz ordinacija primarne zdravstvene zaštite, izbor bolnice koja im po lokaciji najviše odgovara, omogućiti bolju organizaciju i iskorištenost bolničkih resursa, sustavom izvješćivanja dobiti transparentan uvid u cjelokupno stanje naručivanja i značajno skratiti višemjesečna čekanja za pojedine specijalističke pretrage i medicinske postupke. Aktivnosti u provođenju projekata bile su objedinjavanje kataloga pretraga, odnosno izrada Kataloga zahvata za naručivanje, novog šifarnika za naručivanje, utvrđivanje i ujednačavanje osnovnog seta podataka koji se razmjenjuju, organizacija poslovnog procesa naručivanja u bolnicama i osiguravanje tehničkih preduvjeta za uspostavu centraliziranog servisa i povezivanje bolnica (uspostava informacijske i komunikacijske infrastrukture i prilagodba bolničkih informacijskih sustava) te spajanje primarne zdravstvene zaštite.

Prema podacima u vrijeme obavljanja revizije (veljača 2020.), objavljenim na mrežnim stranicama CEZIH-a, do konca 2012. projektima su obuhvaćene 64 bolnice. Prema arhivi podataka za eListe, Katalog zahvata za naručivanje je od 2012. do 2017. više puta nadopunjavane, a tijekom 2019. u primjeni je verzija iz studenoga 2017. Katalog sadrži podatke o nazivu djelatnosti, šifri djelatnosti, šifri postupaka, tipu postupaka, oznaci mogućnosti e-Naručivanja te oznaci maksimalnog vremena čekanja za prioriteto naručivanje. Katalogom su predviđene šifre za 691 medicinski postupak, od čega se 57 odnosi na postupke magnetske rezonance, određene prema vrstama pregleda (prema područjima rada pojedinih liječnika specijalista i subspecijalista), zasebno za prve preglede i za kontrolne preglede te za terapijske i dijagnostičke postupke.

KBC Osijek ustrojio je jedinicu (odsjek) za centralno naručivanje te vodi Listu čekanja na temelju koje se određuje redoslijed prijama naručenih pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge magnetske rezonance. Jedinica za centralno naručivanje ustrojena je kao organizacijska jedinica unutar Službe za fakturiranje, obračun prihoda i administrativne poslove te ima četiri zaposlenika koji poslove obavljaju na radnim mjestima voditelja Odsjeka te referenata. Zaposlenici koji obavljaju poslove zaprimanja narudžbi, izdavanja potvrda o narudžbi i unosa podataka u bolnički informacijski sustav osposobljeni su za njihovo obavljanje. Uneseni podaci su točni, redovito se ažuriraju i lako su dostupni. U skladu s Ugovorom, u KBC-u Osijek određena je osoba nadležna za listu čekanja, a podaci o navedenoj osobi dostavljeni su Ministarstvu zdravstva i Zavodu te je određena osoba zadužena za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba na zakazani termin.

Putem jedinice za centralno naručivanje naručuju se svi pacijenti za prvi pregled za sve odjele unutar KBC-a Osijek, osim za dva odjela na drugoj lokaciji (Odjela oftalmologije i Odjela za fizikalnu i medicinsku rehabilitaciju unutar kojih se obavlja naručivanje pacijenata za sve preglede) te za dijagnostičke preglede u djelatnosti radiologije (osim hitnih, žurnih i prioriternih pacijenata) i neurologije, dok se naručivanje za ostale dijagnostičke preglede obavlja unutar pojedinih klinika odnosno kliničkih zavoda.

Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku u bolničkom informacijskom sustavu koji omogućuje dva načina vođenja podataka o narudžbama, odnosno evidentiranja i to evidentiranje rezervacija i evidentiranje na listu čekanja. Pri evidentiranju rezervacija utvrđuje se, odnosno upisuje termin obavljanja pregleda (datum i vrijeme), a lista čekanja je lista svih prijavljenih pacijenata kojima u trenutku upisa nije dodijeljen termin za odabrani postupak i/ili pregled liječnika.

Za postupke magnetske rezonance, KBC Osijek koristi sustav evidentiranja rezervacija, odnosno odmah pri upisu pacijenta utvrđuje se datum i vrijeme pregleda. Osnovne mogućnosti koje program podržava su unos, izmjena i brisanje rezervacija. Navedeni program omogućuje aktiviranje opcije, u kojoj sustav pronalazi i korisniku nudi najraniji slobodni termin, odnosno vidljiv je podatak o najranijem slobodnom terminu (neovisno o traženom terminu) te podatak o broju dana do odabranog termina. Za odabrani postupak magnetske rezonance program nudi i zauzima onoliko vremena koliko je definirano trajanje odabranog postupka, a u programu se evidentiraju svi podaci o promjenama izvršenim nad rezervacijom koji obuhvaćaju datum, vrijeme, opis promjene te ime korisnika koji je promjenu izvršio. Navedeni program omogućuje uvid/ispis pet izvještaja: ispis rezervacija i ispis rezervacija od datuma, ispis obrisanih rezervacija i ispis otkazanih rezervacija te prvi slobodni termin po stavkama kalendara za naručivanje.

Lista čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje KBC Osijek pruža objavljuje se na mrežnoj stranici KBC-a Osijek¹ i raščlanjena je po organizacijskim jedinicama (ambulantama) i medicinskim zahvatima koji se u njima obavljaju te sadrži identifikacijski broj upisanog pacijenta, broj potvrde o narudžbi, datum upisa i datum prijama na naručeni zahvat, što omogućuje naručenom pacijentu da se može pronaći na Listi čekanja. Objavljena Lista čekanja na mrežnim stranicama KBC-a Osijek ne sadrži podatke o slobodnim terminima za prijam pacijenata za obavljanje zdravstvenih usluga na koje se čeka, što dovodi u pitanje svrhovitost njihova objavljivanja. Javno objavljivanje lista čekanja na zdravstvene usluge dobiva smisao ako omogući osiguranim osobama informacije o slobodnim terminima u različitim zdravstvenim ustanovama, kako bi mogli što prije doći do potrebne zdravstvene usluge.

Objavljena Lista čekanja na mrežnim stranicama KBC-a Osijek na postupke magnetske rezonance podijeljena je na sedam grupa po vrstama pretraga i uređajima na kojima se obavljaju pretrage (MR mozga i kralježnice 3 T, MR lokomotornog sustava 3 T, MR dojki 3 T, MR abdomena 3 T, MR glave i vrata 3 T, MR mozga i kralježnice 1,5 T i MR u općoj anesteziji 1,5 T), a za svaku grupu pacijentu je vidljiv ukupan broj narudžbi. Međutim, pacijentu koji se želi naručiti na određeni postupak magnetske rezonance (primjerice MR mozga, MR kralježnice, MR orbita, MR vrta i drugo) nije vidljivo koliko se čeka na pojedinu vrstu postupka i kada je prvi slobodni termin za taj postupak. Na pojedine postupke magnetske rezonance čeka se kraće, a na neke dulje. Primjerice, iz bolničkog informacijskog sustava vidljivo je da se na MR mozga čeka prosječno 172 dana, MR torakalne kralježnice 143 dana, MR hipofize 116 dana, MR jetre 212 dana, a MR dojke 165 dana, što nije vidljivo na mrežnoj stranici KBC-a Osijek. Dakle, mrežna stranica prikazuje redoslijed narudžbi po uređaju magnetske rezonance i po grupiranim vrstama pretraga na magnetsku rezonancu, a ne po postupku na koji se naručuje i prvom slobodnom terminu za pojedini postupak. Također, na mrežnoj stranici se ne prikazuje radi li se o prvom ili kontrolnom pregledu pacijenta.

Državni ured za reviziju preporučuje u Listi čekanja na mrežnim stranicama KBC-a Osijek objavljivati podatke o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje KBC Osijek pruža.

¹ <http://www.kbco.hr/wp-content/uploads/lista-cekanja/wlist.html>

Preporučuje u Listi čekanja na mrežnim stranicama KBC-a Osijek osigurati prikaz podataka na način da je pacijentima jasno vidljiva pojedina vrsta postupka magnetske rezonance, odnosno vrsta zdravstvene usluge na koju se naručuje, prvi slobodni termin za pojedini postupak te radi li se o prvom ili kontrolnom pregledu na koje se pacijenti naručuju.

Na postupke magnetske rezonance u KBC-u Osijek može se naručiti osobno, elektroničkom poštom ili telefaksom, a telefonom se mogu dobiti informacije o naručivanju. U jedinici za centralno naručivanje pacijenti se u bolničkom informacijskom sustavu na Listu čekanja upisuju na temelju odgovarajuće uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite i nalaza liječnika specijalista, u kojem je navedena potreba obavljanja postupka magnetske rezonance. Osim navedenog, određivanje termina na postupke magnetske rezonance do 30. rujna 2019. za dio ambulantnih pacijenata (hitni, žurni i prioritetni pacijenti) obavlja se i u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju. Prema obrazloženju KBC-a Osijek, hitni, žurni i prioritetni pacijenti u najvećem dijelu nisu do konca 2019. upisivani u Listu čekanja.

Upis pacijenata u jedinici za centralno naručivanje obavlja se na način da se postupci magnetske rezonance u bolničkom informacijskom sustavu upisuju/naručuju u modulu Rezervacija, što čini Listu čekanja na postupke magnetske rezonance. Pri upisu pacijenata na Listu čekanja, u bolnički informacijski sustav unose se podaci čiji sadržaj i način unosa definira Zavod u obliku dokumenta u kojem su opisani poslovni procesi sustava eLista čekanja u odnosu na bolničke sustave naručivanja. Uneseni podaci se putem mrežnog servisa dostavljaju u CEZIH, a odnose se na podatke o pacijentu koji se upisuje, šifra i naziv naručenog postupka prema Katalogu zahvata za naručivanje, datum i vrijeme upisa narudžbe, datum i vrijeme obavljanja naručenog zahvata, datum i vrijeme prvog slobodnog termina za naručeni postupak, podaci o uputnoj dijagnozi, uputnici i liječniku koji je indicirao postupak koji se naručuje, šifra radilišta na kojem će se postupak obaviti, tip pregleda, radi li se o medicinski uvjetovanom pregledu, želji pacijenta za određenim specijalistom i drugo. U pojedinim slučajevima pri upisu pacijenata nisu u bolničkom informacijskom sustavu upisani podaci radi li se o medicinski uvjetovanom pregledu i želji pacijenta za određenim specijalistom jer prema obrazloženju KBC-a Osijek pacijenti pri upisu nisu imali primjerenu medicinsku dokumentaciju iz koje bi navedeno bilo vidljivo.

KBC Osijek je korištenjem funkcionalnosti informacijskog sustava CEZIH osigurao mrežnu poveznicu sa sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, čime je omogućena izravna razmjena podataka sa sustavom eLista. Za postupak koji je upisan na listu, u sustavu eLista prikazuje se prvi slobodan termin (datum i vrijeme) te broj dana čekanja prema vrsti postupka predviđenoj Katalogom zahvata naručivanja.

Cilj dostavljanja podataka u CEZIH je ažuriranje lista čekanja svih bolnica u Republici Hrvatskoj te preusmjeravanje pacijenata iz bolnica u kojima su liste čekanja na pojedine postupke preduge u bolnice u kojima postoje slobodni termini za te postupke. Kako bi se navedeni cilj mogao ostvariti, nužno je osigurati točnost dostavljenih podataka te usklađenost podataka u bolničkim informacijskim sustavima, CEZIH-u i u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda.

Objavljeni podaci na Listi čekanja na postupke magnetske rezonance na mrežnoj stranici KBC-a Osijek nisu usporedivi s dostupnim podacima u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda², jer je Lista čekanja na mrežnim stranicama KBC-a Osijek podijeljena na sedam grupa (po grupiranim vrstama pretraga magnetske rezonance i po uređajima na kojima se obavljaju pretrage,) a po dostupnim podacima u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda, u KBC-u Osijek moguće je obaviti 26 vrsta pretraga magnetskom rezonancom te su za svaku vrstu pretrage objavljeni podaci o slobodnom terminu i/ili podaci o broju dana čekanja. Za pojedine postupke magnetske rezonance (primjerice koljena, vrata, stopala ili šake i drugo) koji se obavljaju u KBC-u Osijek u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda navedeno je da se u KBC-u Osijek ne obavljaju. Osim toga, na mrežnim stranicama KBC-a Osijek nije osigurana poveznica s mrežnom stranicom CEZIH-a, odnosno sa sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, a što je propisano Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja.

Državni ured za reviziju preporučuje osigurati usklađenost podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda.

Preporučuje na mrežnim stranicama KBC-a Osijek osigurati poveznicu s mrežnim stranicama CEZIH-a i sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, u skladu s Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, kojom bi se osigurane osobe uputilo na pristup podacima o slobodnim terminima za naručivanje kod drugih zdravstvenih ustanova koje pružaju istu zdravstvenu uslugu.

Jedinica za centralno naručivanje, pri zaprimanju narudžbe pacijenta u bolničkom informacijskom sustavu provjerava je li pacijent za traženi postupak magnetske rezonance naručen u drugoj zdravstvenoj ustanovi. Pri unosu i spremanju podataka o pacijentu, u sustavu se prikazuje obavijest o postojećoj narudžbi, odnosno dobivenom terminu za traženi postupak u drugoj zdravstvenoj ustanovi. Ako se pri upisu odnosno zaprimanju narudžbi u jedinici za centralno naručivanje utvrdi da je pacijent za traženi postupak magnetske rezonance naručen u drugoj zdravstvenoj ustanovi, u dogovoru s pacijentom se navedena narudžba otkáže te zakaže termin u KBC-u Osijek. Ako pacijent zatraži narudžbu elektroničkom poštom ili telefaksom, onda mu se objasni da ima već zakazani termin u drugoj ustanovi te ako želi zakazati termin u KBC-u Osijek, mora prvo otkazati zakazani termin u drugoj ustanovi.

Iz informacijskog sustava, pri obavljenoj narudžbi, odnosno utvrđenom terminu, pacijent nekoliko dana prije utvrđenog termina automatski na mobilni uređaj dobiva SMS poruku (podsjetnik) o naručenom pregledu. Također, pri obavljenoj narudžbi na pregled pacijentu se osobno, elektroničkom poštom ili telefaksom dostavlja Potvrda o narudžbi.

SMS poruka (podsjetnik) o naručenom pregledu koju pacijent dobiva na mobilni uređaj nekoliko dana prije zakazanog termina sadrži naziv KBC-a Osijek, datum termina, inicijale pacijenta te uputu da se termin može otkazati slanjem poruke na navedeni telefonski broj. SMS poruka ne sadrži naziv klinike odnosno kliničkog zavoda na kojem se naručeni pregled treba obaviti (sadrži samo naziv KBC-a Osijek), a revizijom je utvrđeno da zbog navedenog dolazi do zabune kod pacijenata (pri dolasku na preglede i otkazivanju pregleda) koji su naručeni na preglede u više klinika odnosno kliničkih zavoda.

² http://www.hzzo-net.hr/liste_narudzbi_i_otkazivanje_narudzbe.html

Državi ured za reviziju preporučuje pri slanju SMS poruka (podsjetnika) o naručenim pregledima koje pacijenti dobivaju na mobilni uređaj navesti i naziv klinike odnosno kliničkog zavoda na kojem se naručeni pregled treba obaviti.

Potvrda o narudžbi pacijenta sadrži podatke o pacijentu, zdravstvenoj usluzi na koju se naručuje, nazivu odjela u kojem će se naručena usluga obaviti, datumu i broju narudžbe, datumu i vremenu prijama, telefonskom broju pacijenta te uputu o donošenju medicinske dokumentacije u vezi s bolesti. Potvrda o narudžbi pacijenta ne sadrži i uputu pacijentima o prijavljivanju nedolaska, odnosno otkazivanja naručene zdravstvene usluge.

Državi ured za reviziju preporučuje pri izdavanju potvrda o narudžbi pacijenata navesti i uputu pacijentima o načinu prijavljivanja nedolaska, odnosno otkazivanja naručene zdravstvene usluge i roku u kojem se treba prijaviti nedolazak na zakazani termin.

Pacijenti mogu otkazati naručenu zdravstvenu uslugu u KBC-u Osijek osobnim dolaskom, telefaksom ili elektroničkom poštom upućenoj jedinici za centralno naručivanje. Informacije o načinu otkazivanja naručenih zdravstvenih usluga objavljene su na mrežnoj stranici KBC-a Osijek. Osim navedenog, naručena zdravstvena usluga može se otkazati i putem SMS poruke (podsjetnika) o naručenom pregledu koju pacijent dobiva na mobilni uređaj. U slučaju otkazivanja termina, neotkazivanja ili nedolaska na termin, nedolazak ili otkazivanje pacijenta evidentira se u bolničkom informacijskom sustavu. Na neiskorišteni termin ne upisuje se prvi sljedeći pacijent s Liste čekanja, jer bi takav način upisa zahtijevao svakodnevno pomicanje termina za veliki broj pacijenata, nego se na upražnjeno mjesto upisuju djeca, pacijenti za koje se po medicinskoj dokumentaciji utvrdi da trebaju hitniji termin ili prvi novonaručeni pacijent. Zbog navedenog, na Listi čekanja KBC-a Osijek iz rujna 2019. vidljivo je da su pojedini pacijenti dobili termin u roku manjem od tjedan dana ili manjem od mjesec dana, dok ostali pacijenti kojima su na iste dane dodjeljivani termini dobili termin u roku od nekoliko mjeseci. Uvidom u pojedine slučajeve, utvrđeno je da se postupci magnetske rezonance za pacijente s malignom i hematološkom bolešću te predtransplantacijskom obradom i djecu obavljaju u roku predviđenim Ugovorom, odnosno upisuju se na Listu čekanja za termin do najkasnije četiri tjedna, odnosno dva mjeseca. Ako navedeni pacijenti putem Liste čekanja ne mogu dobiti termin u roku predviđenim Ugovorom, upućuju se na Klinički zavod za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju gdje im se dodjeljuje termin.

Prema podacima KBC-a Osijek iz rujna 2019., na Listi čekanja KBC-a Osijek upisano je ukupno 2 726 narudžbi na postupke magnetske rezonance, s prosječno 179 dana čekanja po pojedinom postupku.

U tablici broj 2 daju se podaci o broju upisanih narudžbi i prosječnom broju dana čekanja po postupcima magnetske rezonance u KBC-u Osijek, prema stanju na Listi čekanja u rujnu 2019.

Tablica broj 2

Broj upisanih narudžbi i prosječan broj dana čekanja po postupcima magnetske rezonance u KBC-u Osijek, u rujnu 2019.

Redni broj	Postupak magnetske rezonance (MR) po anatomskoj regiji	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3
Organi neurološkog sustava			
1.	MR mozga	1 007	172
2.	MR mozga s angiografijom mozga	102	152
3.	MR mozga sa spkroskopijom	6	149
4.	MR cervikalne kralježnice	459	199
5.	MR torakalne kralježnice	33	143
6.	MR lumbosakralne kralježnice	461	213
7.	MR temporalne kosti	5	172
8.	MR orbita	17	173
9.	MR vrata	10	168
10.	MR hipofize	74	116
11.	MR sinusa	9	182
Organi lokomotornog sustava			
12.	MR zdjelice	79	169
13.	MR kukova	11	157
14.	MR koljena	159	112
15.	MR stopala	18	182
16.	MT šake	6	149
17.	MR ramena	16	192
18.	MR zgloba	9	193
Abdomen i drugi organi			
19.	MR abdomena	82	177
20.	MR dojke	54	165
21.	MR jetre	51	212
22.	MR gušterače	11	203
23.	MR bubrega	11	225
24.	MR enterografija	33	207
25.	MR urografija	3	125
Ukupno		2 726	179

Od ukupno 2 726 upisanih narudžbi, njih 1 927 ili 70,7 % odnosi se na postupke magnetske rezonance mozga, lumbosakralne kralježnice i cervikalne kralježnice. Za šest postupaka prosječno vrijeme čekanja je od 203 do 225 dana, za 14 postupaka od 157 do 199 dana dok je za šest postupaka prosječno vrijeme čekanja od 112 do 149 dana. Upisane narudžbe odnose se najvećim dijelom na ambulantne pacijente koji se naručuju na prvi pregled, jer se naručivanje ambulantnih pacijenta za kontrolne preglede u većini slučajeva obavlja u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, a navedeni pacijenti nisu upisivani na Listu čekanja.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance obavljaju se na dva uređaja za magnetsku rezonancu koji su u vlasništvu KBC-a Osijek. Prema obrazloženju KBC-a Osijek, uređaje je nabavilo Ministarstvo. Prvi uređaj, Siemens Magnetom Avanto 1.5 T, u vrijednosti od 9.389.120,00 kn, nabavljen je u 2007. Navedeni uređaj otpisan je u cijelosti te mu je sadašnja vrijednost u poslovnim knjigama KBC-a Osijek iskazana u iznosu od 0,00 kn. Drugi uređaj, Siemens Magnetom Skyra 3.0 T, u vrijednosti od 9.790.625,00 kn, nabavljen je u 2016., a sadašnja vrijednost navedenog uređaja na koncu 2019. iskazana je u poslovnim knjigama u iznosu od 2.284.479,00 kn.

Održavanje uređaja za magnetsku rezonancu obavlja se na temelju ugovora o usluzi cjelovitog održavanja kapitalnih medicinskih uređaja proizvođača Siemens koji su u upotrebi u KBC-u Osijek zaključenog u travnju 2019., a nabava usluga održavanja uređaja obavljena je na temelju provedenog otvorenog postupka javne nabave. Prema ugovoru, cijena usluge godišnjeg održavanja za četiri različita uređaja ugovorena je u iznosu od 3.499.995,00 kn s porezom na dodanu vrijednost, od čega se na održavanje dva uređaja za magnetsku rezonancu godišnje odnosi 1.244.968,00 kn s porezom na dodanu vrijednost, odnosno mjesečno održavanje za oba uređaja iznosi 103.747,00 kn, odnosno 48.930,00 kn za jedan i 54.817,00 kn za drugi uređaj, s porezom na dodanu vrijednost. Ugovor je zaključen na godinu dana od potpisa ugovora, a plaćanje je ugovoreno u mjesečnim obrocima. Računi za održavanje uređaja ispostavljaju se u mjesečnom iznosu za sve uređaje.

Postupci magnetske rezonance obavljaju se u okviru Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, koji je ustrojstvena jedinica KBC-a Osijek. U okviru navedenog Kliničkog zavoda su Odjel za opću, ultrazvučnu i urgentnu radiologiju, Odjel za neuroradiologiju i radiologiju glave i vrata i Odjel za invazivnu dijagnostičku i terapijsku radiologiju. Prema odredbama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta KBC-a Osijek, u okviru Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju sistematizirano je 86 radnih mjesta, i to 30 za liječnike, šest za medicinske sestre, 49 za prvostupnike medicinske radiologije te jedno za radno mjesto tajnika. Prema podacima KBC-a Osijek, na koncu 2019. u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju radi ukupno 79 djelatnika, od čega je 19 liječnika specijalista radiologa, 11 liječnika specijalizanata, 44 prvostupnika medicinske radiologije, četiri medicinske sestre te tajnik.

KBC Osijek je u 2018. i u 2019. objavio tri natječaja za prijam liječnika na specijalističko usavršavanje iz kliničke radiologije te jedan natječaj za prijam specijalista radiologa na temelju kojih su zaposlena tri liječnika specijalizanta.

U tablici broj 3 daju se podaci o udjelu obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju tijekom 2019., prema podacima KBC-a Osijek.

Tablica broj 3

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na
Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju
tijekom 2019., prema podacima KBC-a Osijek

Redni broj	Mjesec	Ukupan broj obavljenih zdravstvenih postupaka	Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance	Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka u %
	1	2	3	4 (3/2 x 100)
1.	siječanj	14 117	725	5,1
2.	veljača	13 095	892	6,8
3.	ožujak	14 028	976	7,0
4.	travanj	14 028	899	6,4
5.	svibanj	13 988	941	6,7
6.	lipanj	12 404	834	6,7
7.	srpanj	13 126	698	5,3
8.	kolovoz	12 349	631	5,1
9.	rujan	13 346	916	6,9
10.	listopad	13 515	933	6,9
11.	studeni	13 880	873	6,3
12.	prosinac	14 622	1 034	7,1
	Ukupno	162 498	10 352	6,4

Tijekom 2019. na Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju obavljeno je ukupno 162 498 zdravstvenih postupaka, od čega se 10 352 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 6,4 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Prema podacima KBC-a Osijek, na postupcima magnetske rezonance radi 16 liječnika specijalista radiologa (od kojih su tri liječnika tijekom 2019. bila na bolovanju) te 20 radioloških tehnologa odnosno prvostupnika medicinske radiologije. Liječnici specijalisti, osim postupaka magnetske rezonance, obavljaju i druge radiološke postupke koji se obavljaju u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju.

Dva uređaja za magnetsku rezonancu kojima raspolaže KBC Osijek svakoga radnog dana rade u jutarnjoj smjeni, jedan uređaj tri radna dana u tjednu radi i u poslijepodnevnoj smjeni, a drugi uređaj u popodnevnoj smjeni radi četiri radna dana u tjednu. Prema obrazloženju KBC-a Osijek, postojeći ljudski resursi nisu dostatni za potpunu iskorištenost uređaja za magnetsku rezonancu u dvije smjene svakodnevno.

KBC Osijek nije u pisanom obliku utvrdio broj postupaka koji uređaji za obavljanje magnetske rezonance mogu obaviti dnevno, ovisno o planiranom radnom vremenu i broju medicinskog osoblja koje je raspoloživo za obavljanje postupaka magnetske rezonance, odnosno nije u pisanom obliku utvrdio raspored termina za naručivanje pacijenata za postupke magnetske rezonance.

Postupci magnetske rezonance u KBC-u Osijek obavljaju se za ambulantne pacijente koji se naručuju na prvi pregled i koji se upisuju u Listu čekanja, druge ambulantne pacijente odnosno hitne, žurne i prioritetne pacijente koji u najvećem broju slučajeva nisu upisivani u Listu čekanja te bolničke (ležeće) pacijente. Prema obrazloženju KBC-a Osijek hitnim pacijentima smatraju se pacijenti koji (prema medicinskoj dokumentaciji ili prema komunikaciji liječnika specijalista koji upućuje pacijenta na hitni pregled s liječnikom specijalistom radiologom) moraju indiciranu pretragu obaviti u roku od 24 do 48 sati, žurni pacijenti su pacijenti kojima je potreban termin za pretragu u što žurnijem roku, a prioritetni pacijenti su pacijenti koji moraju obaviti pregled unutar razumnog roka koji je indicirao liječnik specijalist i koji je ranije od uobičajenog termina na Listi čekanja.

Prema obrazloženju KBC-a Osijek, o vremenu rada uređaja za magnetsku rezonancu, trajanju pojedinih zahvata te o podjeli termina za ambulantne, hitne, žurne, prioritetne te bolničke pacijente odlučuje pročelnik Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju. U vrijeme obavljanja revizije (listopad 2019.) predviđen je rad dva uređaja za magnetsku rezonancu u jutarnjoj smjeni svakoga radnog dana, za jedan uređaj ponedjeljkom, utorkom srijedom i četvrtkom predviđen je rad i u drugoj smjeni, a za drugi uređaj rad u drugoj smjeni predviđen je ponedjeljkom, srijedom i četvrtkom. Za prvi uređaj (Siemens Magnetom Avanto 1,5 T) predviđena su 104 tjedna termina, od čega je 78 termina predviđeno za ambulantne pacijente, a 26 termina predviđeno je za hitne, žurne i prioritetne te bolničke pacijente. Za drugi uređaj (Siemens Magnetom Skyra 3,0 T) za rad u jutarnjoj smjeni svakoga radnog dana te za rad u drugoj smjeni tri radna dana tjedno predviđeno je 90 tjednih termina, od čega su 72 termina predviđena za ambulantne pacijente, a 18 termina predviđeno je za hitne, žurne i prioritetne te bolničke pacijente. Za postupke magnetske rezonance predviđeno je i vrijeme trajanja termina, na primjer za postupak magnetske rezonance kralježnice i mozga zahvat traje 30 minuta, za postupak magnetske rezonance organa abdomena zahvat traje 60 minuta, za postupak magnetske rezonance dojke zahvat traje 40 minuta i slično.

Prema navedenom, na dva uređaja magnetske rezonance predviđena su tjedno (pet radnih dana) 194 termina za obavljanje postupaka magnetske rezonance za ambulantne, hitne, žurne i prioritetne te bolničke pacijente, odnosno za četiri tjedna ili 20 radnih dana predviđeno je 776 termina. Prema podacima KBC-a Osijek, u listopadu 2019., u 22 radna dana obavljeno je ukupno 933 zahvata postupcima magnetske rezonance, što je više od predviđenih termina za obavljanje postupaka magnetske rezonance. KBC Osijek ne prati i ne analizira ostvarenje predviđenih termina za obavljanje postupaka magnetske rezonance.

Državni ured za reviziju preporučuje, radi optimalnog naručivanja pacijenata za postupke magnetske rezonance i korištenja uređaja za magnetsku rezonancu, u pisanom obliku utvrditi raspored termina za naručivanje pacijenata za postupke magnetske rezonance te pratiti i analizirati ostvarenje predviđenih termina.

U sustavu zdravstva Republike Hrvatske nisu utvrđeni normativi za postupke magnetske rezonance, odnosno nije utvrđen optimalan broj obavljenih zahvata po pojedinom uređaju za magnetsku rezonancu, ovisno o njegovim tehničkim karakteristikama, odnosno po liječničkom timu koji ga opslužuje. Prema podacima KBC-a Osijek, tijekom 2019. obavljeno je 10 352 zahvata postupcima magnetske rezonance.

U tablici broj 4 daju se podaci o broju obavljenih postupaka magnetske rezonance u KBC-u Osijek tijekom 2019., prema podacima KBC-a Osijek.

Tablica broj 4

Broj obavljenih postupaka magnetske
rezonance u KBC-u Osijek tijekom 2019., prema podacima KBC-a Osijek

Redni broj	Mjesec	Broj radnih dana*	Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance			Prosječan dnevni broj obavljenih postupaka magnetske rezonance		
			Ambulantni pacijenti	Bolnički pacijenti	Svi pacijenti	Ambulantni pacijenti	Bolnički pacijenti	Svi pacijenti
	1	2	3	4	5 (3 + 4)	6 (3/2)	7 (4/2)	8 (5/2)
1.	siječanj	22	637	88	725	29,0	4,0	33,0
2.	veljača	20	818	74	892	40,9	3,7	44,6
3.	ožujak	21	865	111	976	41,2	5,3	46,5
4.	travanj	21	808	91	899	38,5	4,3	42,8
5.	svibanj	22	835	106	941	38,0	4,8	42,8
6.	lipanj	18	737	97	834	40,9	5,4	46,3
7.	srpanj	23	610	88	698	26,5	3,8	30,3
8.	kolovoz	20	518	113	631	25,9	5,7	31,6
9.	rujan	21	830	86	916	39,5	4,1	43,6
10.	listopad	22	849	84	933	38,6	3,8	42,4
11.	studen	20	784	89	873	39,2	4,5	43,7
12.	prosinac	20	925	109	1 034	46,3	5,5	51,7
Ukupno		250	9 216	1 136	10 352	36,9	4,5	41,4

* U 2019. je bilo 250 radnih dana, prema odredbi članka 28. Kolektivnog ugovora za djelatnost zdravstva i zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 29/18).

Od 10 352 obavljena postupka magnetske rezonance, 9 216 se odnosi na ambulantne, a 1 136 na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 41,4 postupka, od čega se 36,9 odnosi na ambulantne, a 4,5 na bolničke pacijente. Tijekom 2019. prosječno je po jednom uređaju za magnetsku rezonancu obavljeno 5 176 postupaka.

Analizirani su podaci o upisanim narudžbama za postupke magnetske rezonance na Listi čekanja i podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance u listopadu 2019. Od ukupno 849 postupaka magnetske rezonance koji su obavljani na ambulantnim pacijentima u listopadu 2019., na pacijente koji su bili upisani na Listu čekanja odnosi se 535 postupaka ili 63,0 %, a na pacijente koji nisu bili upisani na Listu čekanja odnosi se 314 postupaka ili 37,0 %. Prema obrazloženju KBC-a Osijek obavljani postupci magnetske rezonance na pacijentima koji nisu bili upisani na Listu čekanja odnose se na hitne, žurne i prioritetne pacijente. Prema medicinskoj dokumentaciji (uputnice, nalazi i mišljenja po obavljenim pregledima magnetske rezonance) za odabrani uzorak pacijenata koji nisu bili upisani na Listu čekanja, odnosno koji su primljeni kao hitni, žurni i prioritetni pacijenti (deset pacijenata) utvrđeno je da se radi o djeci, onkološkim bolesnicima odnosno bolesnicima s zloćudnim novotvorinama te bolesnicima s drugim različitim dijagnozama (multipla skleroza i drugo).

Za hitne, žurne i prioritetne pacijente odnosno pacijente koji nisu bili upisivani na Listu čekanja KBC Osijek ne vodi evidenciju o datumu naručivanja na preglede magnetskom rezonancom i datumu zakazanih termina za obavljanje pregleda. Također, KBC Osijek nije unutarnjim procedurama uredio način postupanja pri naručivanju hitnih, žurnih i prioritetnih pacijenata na postupke magnetske rezonance te ovlasti i odgovornosti osoba uključenih u postupke naručivanja.

Državni ured za reviziju preporučuje sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje KBC Osijek pruža, uvrstiti na listu čekanja. Preporučuje se u pisanom obliku urediti način postupanja pri naručivanju pacijenata na postupke magnetske rezonance te ovlasti i odgovornosti osoba uključenih u postupke naručivanja i upisivanja na Listu čekanja.

Nadzor nad upravljanjem Listom čekanja

KBC Osijek ima ustrojenu Službu za unutarnju reviziju, koja tijekom 2018. i 2019. nije obavljala kontrolu odnosno reviziju Liste čekanja na postupke magnetske rezonance. Statutom KBC-a Osijek propisano je da unutarnji nadzor i kontrolu rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor i kontrolu koje imenuje ravnatelj KBC-a Osijek na vrijeme od četiri godine, a način obavljanja unutarnjeg nadzora i kontrole provodi se na temelju Pravilnika o unutarnjem nadzoru i kontroli te godišnjeg plana i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Planom i programom provedbe unutarnjeg nadzora KBC-a Osijek za 2018. i 2019. nije planiran unutarnji nadzor u vezi s upravljanjem i vođenjem Liste čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika KBC-a Osijek, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor i kontrolu, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja. Preporučuje se analizirati uzroke dugog čekanja na zdravstvene usluge te poduzimati aktivnosti na otklanjanju tih uzroka.

Akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine predviđeno je osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru liste čekanja i pritužbi na liste čekanja, izrada i, na mrežnoj stranici Ministarstva zdravstva, javno objavljivanje analize njihova rada i zaprimljenih pritužbi građana na liste čekanja te izrada i uvođenje procedura za transparentno vođenje listi čekanja. KBC Osijek je navedeno povjerenstvo osnovao odlukom ravnatelja iz travnja 2018., ali nije izradio i objavio analizu njegova rada i zaprimljenih pritužbi građana na listu čekanja niti je izradio i uveo pisane procedure za transparentno vođenje liste čekanja. Odlukom o osnivanju, kao ni drugim aktima KBC-a Osijek, nisu utvrđeni poslovi, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za liste čekanja niti je Povjerenstvo tijekom 2018. i 2019. pisanim putem izvještavalo ravnatelja o svojim aktivnostima.

Državni ured za reviziju preporučuje utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za listu čekanja, osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima te izvještavati ravnatelja o obavljenim poslovima pisanim putem. Preporučuje se izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za listu čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na listu čekanja te izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine.

U skladu s odredbama Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (Narodne novine 79/11), KBC Osijek osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. KBC Osijek je izradio uputu kojom je utvrdio postupak podnošenja prigovora ili pritužbi pacijenta, njegove obitelji ili zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika vezanim uz njihovo nezadovoljstvo kvalitetom, sadržajem i vrstom zdravstvene usluge koje im KBC Osijek pruža. Prema uputi, KBC Osijek obavezan je odgovoriti na svaku pritužbu ili prigovor, bez obzira na prirodu pritužbe ili prigovora, nakon analize problema i nezadovoljstva pacijenata na koje svojim sadržajem ukazuje pritužba ili prigovor. Pritužbe se u KBC-u Osijek zaprimaju usmenim i pisanim putem. Pri usmenom podnošenju prigovora, voditelji ustrojstvenih jedinica KBC-a Osijek dužni su saslušati prigovor i pokušati otkloniti nezadovoljstvo i/ili provesti popravne radnje koje su rješenje nezadovoljstva korisnika. Pismeno podnošenje pritužbi obavlja se putem propisanih obrazaca, upisom u knjigu žalbi ili elektroničkim slanjem pritužbe KBC-u Osijek. Nakon zaprimanja pritužbe pismenim putem traži se očitovanje predstojnika ili pročelnika ustrojstvene jedinice na koju je pritužba upućena koji je dužan istražiti i analizirati sadržaj pritužbe te prikupiti očitovanja osoba uključenih u sadržaj pritužbe te o navedenom pisanim putem izvijestiti Ravnateljstvo KBC-a Osijek, a na pritužbu pacijenta odgovara ravnatelj KBC-a Osijek pisanim putem u roku od osam dana, a ako u navedenom roku nije moguće dati odgovor, podnositelju pritužbe upućuje se obavijest da je pritužba u postupku rješavanja te da će odgovor dobiti po završetku postupka.

KBC Osijek je na koncu studenoga 2019. ustrojio evidenciju o pritužbama koja se vodi u Jedinici za kvalitetu i koja sadržava podatke o datumu i načinu zaprimanja pritužbe, podnositelju pritužbe, razlogu pritužbe, prikupljenim očitovanjima po pritužbama i odgovorima na pritužbe.

Prema navedenoj evidenciji, od 28. studenoga 2019. do 24. veljače 2020. podneseno je 58 pritužbi koje se odnose na rad liječnika, medicinskih sestara i tehničara, organizaciju rada, nezadovoljstvo liječenjem, ponašanje medicinskih djelatnika i drugo. Na provođenje postupaka magnetske rezonance odnosila se jedna pritužba (radi nezadovoljstva čekanjem na MR koljena i potkoljenice), koja je u postupku rješavanja. Podaci o pritužbama, odnosno podaci o broju pritužbi te razlozima pritužbi razmatraju se na sastancima Povjerenstva za kvalitetu, a izvještaji Povjerenstva za kvalitetu dostavljaju se periodično ravnatelju. U izvještajima Povjerenstva za kvalitetu ne navode se podaci o pritužbama koje se smatraju opravdanim, na koje se organizacijske jedinice i zaposlenike KBC-a Osijek odnose, koje su korektivne mjere dane, odnosno poduzete mjere radi otklanjanja nepravilnosti utvrđenih u opravdanim pritužbama te koje bi preporuke mogle biti dane organizacijskim jedinicama KBC-a Osijek u svrhu poboljšanja pružanja zdravstvenih usluga, bolje organizacije rada, ponašanja zaposlenika KBC-a Osijek i slično.

Državni ured za reviziju preporučuje u izvještajima Povjerenstva za kvalitetu navoditi podatke o broju pritužbi koje se odnose na pojedine organizacijske jedinice s obzirom na razlog podnošenja, kako bi se za svaku jedinicu mogle donositi odgovarajuće odluke i poduzimati aktivnosti radi otklanjanja razloga za podnošenje pritužbi.

Zavod je u veljači 2019. u KBC-u Osijek proveo izvanrednu djelomičnu kontrolu poslovanja i izvršavanja ugovornih obveza u vezi s postupanjem pri vođenju i upravljanju elektroničkom listom čekanja. Prema izvješću o provedenoj kontroli, provjeren je rad bolničke jedinice za centralno naručivanje u vezi sa zaprimanjem narudžbi i vođenjem elektroničke liste čekanja te ispravnost postupanja pri naručivanju pacijenata na liste čekanja u djelatnosti radiologije (za postupke CT-a, MR-a i UZV dojke), djelatnosti oftalmologije (operacija katarakte), kardiovaskularnoj djelatnosti (UZV srca, holter EKG i ergonometriju), djelatnosti nuklearne medicine (UZV štitnjače) i djelatnosti interne medicine (gastroskopiija). Kontrolom je utvrđeno da KBC Osijek u nacionalnom sustavu eListi čekanja kod pojedinih upisanih osoba/pacijenata nije bilježio radi li se o kontrolnom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu ili želji pacijenta za određenim specijalistom. Zavod je u izvješću dao zahtjev za otklanjanje utvrđene nepravilnosti i uputu o pravu na očitovanje.

Osim navedenog, Zavod je u listopadu 2019. proveo redovitu, sveobuhvatnu kontrolu poslovanja i izvršavanja ugovorenih obveza KBC-a Osijek. Prema izvješću o provedenoj kontroli, vezano za naručivanje pacijenata i vođenje lista čekanja, utvrđeno je da KBC Osijek u nacionalnom sustavu eListi čekanja pri naručivanju pacijenata ne bilježi uvijek radi li se o kontrolnom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu ili želji pacijenta za određenim specijalistom, da KBC Osijek treba osigurati pružanje medicinskih usluga u najkraćem vremenu čekanja i treba nastojati svesti liste čekanja na prvi specijalistički pregled neurologa, ortopeda, reumatologa i imunologa te MR, CT i UZV dijagnostiku u medicinski prihvatljive okvire i da KBC Osijek treba osigurati pružanje zdravstvenih usluga djeci najkasnije u roku od dva mjeseca. Zavod je u izvješću dao zahtjev za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti te je dao prijedlog za izricanje opomene i uputu o pravu na očitovanje.

OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU OSIJEK

Državni ured za reviziju obavio je reviziju učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u KBC-u Osijek. Ciljevi revizije bili su provjeriti vodi li KBC Osijek Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance, provjeriti osigurava li KBC Osijek jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance te ocijeniti efikasnost sustava nadzora nad vođenjem Liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

Na temelju revizijom utvrđenih činjenica, primjenjujući utvrđene kriterije, Državni ured za reviziju ocijenio je da je KBC Osijek poduzeo propisane aktivnosti u vezi s ustrojavanjem jedinice za centralno naručivanje pacijenata i vođenjem Liste čekanja, da pacijentima s većim stupnjem hitnosti osigurava brži pristup postupcima magnetske rezonance, da pacijentima i njihovim obiteljima osigurava pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža te da je prosječno dnevno obavljeno 41,4 postupka magnetske rezonance tijekom 2019. Međutim, ocijenjeno je da postoje nepravilnosti i propusti koji se odnose na objavljivanje podataka o slobodnim terminima na Listi čekanja za zdravstvene usluge na koje se čeka, objavljivanje podataka u Listi čekanja na mrežnim stranicama KBC-a Osijek, izdavanja potvrda o narudžbama, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance, odnosno uvrštavanje svih pacijenata na Listu čekanja jer 37,0 % pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom u jednom mjesecu nije bilo na Listi čekanja te nepoduzimanje zadovoljavajućih aktivnosti pri unutarnjem nadzoru upravljanja Listom čekanja i aktivnosti u svrhu poboljšanja upravljanja Listom čekanja, smanjenja Liste čekanja te otklanjanja uzroka nastanka Liste čekanja.

Slijedom navedenog, Državni ured za reviziju ocjenjuje da je upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u KBC-u Osijek **djelomično učinkovito** te daje sljedeće preporuke, prema područjima revizije:

1. Vođenje Liste čekanja

- 1.1. Objavljivati na Listi čekanja na mrežnim stranicama KBC-a Osijek podatke o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje KBC Osijek pruža.
- 1.2. U Listi čekanja na mrežnim stranicama KBC-a Osijek osigurati prikaz podataka na način da je pacijentima jasno vidljiva pojedina vrsta postupka magnetske rezonance, odnosno vrsta zdravstvene usluge na koju se naručuje, prvi slobodni termin za pojedini postupak te radi li se o prvom ili kontrolnom pregledu na koje se pacijenti naručuju.
- 1.3. Osigurati usklađenost podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda.

- 1.4. Na mrežnim stranicama KBC-a Osijek osigurati poveznicu s mrežnim stranicama CEZIH-a i sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, u skladu s Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, kojom bi se osigurane osobe uputilo na pristup podacima o slobodnim terminima za naručivanje kod drugih zdravstvenih ustanova koje pružaju istu zdravstvenu uslugu.
 - 1.5. Pri slanju SMS poruka (podsjetnika) o naručenim pregledima koje pacijenti dobivaju na mobilni uređaj navesti i naziv klinike odnosno kliničkog zavoda na kojem se naručeni pregled treba obaviti.
 - 1.6. Pri izdavanju potvrda o narudžbi pacijenata navesti i uputu pacijentima o načinu prijavljivanja nedolaska, odnosno otkazivanja naručene zdravstvene usluge i roku u kojem se treba prijaviti nedolazak na zakazani termin.
2. Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance
 - 2.1. U pisanom obliku utvrditi raspored termina za naručivanje pacijenata za postupke magnetske rezonance radi optimalnog naručivanja pacijenata i korištenja uređaja za magnetsku rezonancu te pratiti i analizirati ostvarenje predviđenih termina.
 - 2.2. Sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje KBC Osijek pruža, uvrstiti na listu čekanja.
 - 2.3. U pisanom obliku urediti način postupanja pri naručivanju pacijenata na postupke magnetske rezonance te ovlasti i odgovornosti osoba uključenih u postupke naručivanja i upisivanja na Listu čekanja.
3. Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja
 - 3.1. Unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika KBC-a Osijek, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor i kontrolu, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.
 - 3.2. Analizirati uzroke dugog čekanja na zdravstvene usluge te poduzimati aktivnosti na otklanjanju tih uzroka.
 - 3.3. Utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za listu čekanja, osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima te izvještavati ravnatelja o obavljenim poslovima pisanim putem; izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za listu čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na listu čekanja te izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine.

- 3.4. U izvještajima Povjerenstva za kvalitetu navoditi podatke o broju pritužbi koje se odnose na pojedine organizacijske jedinice s obzirom na razlog podnošenja, kako bi se za svaku jedinicu mogle donositi odgovarajuće odluke i poduzimati aktivnosti radi otklanjanja razloga za podnošenje pritužbi.

Državni ured za reviziju mišljenja je da bi se provedbom navedenih preporuka postigla poboljšanja u vezi s vođenjem Liste čekanja i evidentiranjem podataka o čekanju na zdravstvene usluge, osiguravanjem jednakog tretmana pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama te funkcioniranjem sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja, čime bi se povećala učinkovitost upravljanja Listom čekanja u KBC-u Osijek.

OČITOVANJE KLINIČKOG BOLNIČKOG CENTRA OSIJEK

Klinički bolnički centar Osijek očitovao se na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Kliničkom bolničkom centru Osijek. U očitovanju navodi da prihvaća utvrđeno činjenično stanje, ocjenu učinkovitosti i preporuke Državnog ureda za reviziju te navodi da su poduzete aktivnosti vezane uz informatičku prilagodbu za provođenje dijela preporuka i izradu izvještaja Povjerenstva za kvalitetu. Navodi da će izraditi plan provedbe preporuka te u skladu s okolnostima i svojim realnim mogućnostima učiniti sve kako bi se postigla poboljšanja učinkovitosti upravljanja listama čekanja i kvaliteta usluge koju osigurava zajednici.