



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Split

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

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

Split, srpanj 2020.

SADRŽAJ

stranica

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU SPLIT	5
Opći podaci o KBC-u Split	5
Vođenje Liste čekanja	8
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	15
Nadzor nad upravljanjem Listom čekanja	18
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU SPLIT	22
OČITOVANJE KLINIČKOG BOLNIČKOG CENTRA SPLIT	24



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Split

KLASA: 041-01/19-10/8
URBROJ: 613-19-20-6

Split, 15. srpnja 2020.

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

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 Split (dalje u tekstu: KBC Split).

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 15. srpnja 2020.

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE

Predmet revizije bile su aktivnosti KBC-a Split 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 Split Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance
- provjeriti osigurava li KBC Split 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 Split 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 Split 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 Split Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance?
- Osigurava li KBC Split jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance?
- Je li KBC Split 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 Split 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 Split osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda ○ Lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama KBC-a Split, 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 Split 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 Split 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 Split 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 Split raspolažu 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 Split 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 SPLIT

Opći podaci o KBC-u Split

KBC Split javna je zdravstvena ustanova čiji je osnivač Republika Hrvatska, a prava i dužnosti osnivača obavlja Vlada Republike Hrvatske. KBC Split osnovan je spajanjem Nove bolnice Split, Bolnice za reumatske bolesti i rehabilitaciju „Splitske toplice“ Split i Kliničkog bolničkog centra „Firule“ Split rješenjem Ministarstva zdravstva iz prosinca 1992. i siječnja 1993. Rješenjem nadležnog ministarstva iz siječnja 1993. promijenjen je naziv u Klinička bolnica Split, a rješenjem Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi iz kolovoza 2007. dodijeljen je naziv Klinički bolnički centar Split. Središnja je zdravstvena ustanova Splitsko-dalmatinske županije, smještena na tri lokacije u gradu Splitu (Firule, Križine i središte grada). U siječnju 2019. započela je s radom podružnica Kliničkog bolničkog centra u Zagvozdu, a osnovana je radi pružanja specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite pacijentima koji gravitiraju općini Zagvozd, koja se nalazi u blizini gradova Imotskog, Makarske, Omiša i Vrgorca, koji zajedno imaju oko 100 000 stanovnika. Sjedište Kliničkog bolničkog centra je Spinčićeva 1, Split. Prema Statutu (donesen u veljači 2014. te izmjene i dopune u travnju 2016. i lipnju 2017.), KBC Split obavlja bolničku i specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu te znanstveno-nastavnu djelatnost. U KBC-u Split, na koncu 2019., bilo je zaposleno 3 584 djelatnika, od čega 783 ili 21,8 % liječnika, 1 555 ili 43,4 % medicinskih sestara, 439 ili 12,3 % drugih zdravstvenih zaposlenika i 807 ili 22,5 % nezdravstvenih djelatnika. Ustrojstvo KBC-a Split utvrđeno je Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta iz srpnja 2018., donesenog na temelju Pravilnika o uvjetima za unutarnji ustroj kliničkih zdravstvenih ustanova (Narodne novine 145/13, 31/15, 79/15, 49/16 i 62/18). Pravilnikom je utvrđen naziv radnog mjesta te uvjeti koje zaposlenik mora imati za pojedino radno mjesto, dok potreban broj izvršitelja za pojedino radno mjesto nije utvrđen. Zbog navedenog se ne može utvrditi stupanj popunjenosti radnih mjesta u KBC-u Split, odnosno potrebnog broja izvršitelja sa stvarnim brojem zaposlenika. U KBC-u Split ustrojeno je 15 klinika, četiri klinička zavoda, pet zavoda, pet odjela, tri odsjeka, podružnica Zagvozd, bolnička ljekarna te deset službi.

Prema financijskim izvještajima za 2019. KBC Split je u 2019. ostvario prihode i primitke u iznosu od 1.229.704.083,00 kn, rashode i izdatke u iznosu od 1.339.731.612,00 kn te je ostvario manjak prihoda i primitaka u iznosu od 110.027.529,00 kn, što s manjkom prihoda i primitaka iz prethodnih godina u iznosu od 367.036.864,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 477.064.393,00 kn. Najveći dio prihoda KBC Split ostvaruje od Zavoda koji su u 2019. ostvareni u iznosu od 1.028.176.437,00 kn (iz osnovnog zdravstvenog osiguranja 681.670.815,00 kn, na temelju pokazatelja učinkovitosti i kvalitete 15.296.195,00 kn, za posebno skupe lijekove 243.787.715,00 kn i izvan ugovorenog limita 87.421.712,00 kn), što je 83,6 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka za 2019. Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019., iznose 61.137.869,00 kn, a najveći dio potraživanja odnosi se na potraživanja od Zavoda u iznosu od 34.170.292,00 kn (osnovno zdravstveno osiguranje 14.782.034,00 kn, dopunsko zdravstveno osiguranje 3.050.695,00 kn i izvan ugovorenog limita 16.337.563,00 kn), što je 55,9 % ukupnih potraživanja.

KBC Split je u veljači 2018. zaključio sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite (dalje u tekstu: Ugovor), a u kolovozu, rujnu, listopadu i prosincu 2018. te travnju, lipnju, listopadu 2019. dodatke Ugovoru.

Ugovorom su uređena međusobna prava i obveze u vezi s provođenjem bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite od 1. siječnja 2018. do 31. prosinca 2019. Ugovoreno je 1 231 bolesničkih postelja za akutno liječenje, 148 postelja za produženo liječenje te 269 stolaca/postelja dnevne bolnice.

Prema odredbama Ugovora, KBC Split se radi naplate svojih usluga obvezuje za provedenu bolničku zdravstvenu zaštitu Zavodu dostavljati račune izdane osiguranim osobama, 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 Split 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 i dodatnog iznosa sredstava za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka.

Ugovorom je utvrđen popis dijagnostičko-terapijskih postupaka za koje KBC Split ispostavlja račune po ugovorenim cijenama te ih naplaćuje od Zavoda do osnovnog mjesečnog iznosa sredstava, koji je za 2018. ugovoren u iznosu od 54.807.870,00 kn, od siječnja do rujna 2019. u iznosu od 56.989.543,00 kn, a od listopada do prosinca 2019. u iznosu od 59.578.610,00 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 za 2018. dodatni mjesečni prihod KBC-a Split može iznositi najviše 2.740.394,00 kn na temelju pokazatelja učinkovitosti i kvalitete te 1.709.686,00 kn od siječnja do rujna 2019., odnosno može iznositi najviše 1.787.358,00 kn na temelju pokazatelja rada 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 Split ostvaruje na temelju ispostavljenih računa za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, do najviše 2.494.277,00 kn mjesečno od travnja do studenoga, odnosno 1.768.435,00 kn u prosincu 2019., čije je plaćanje ugovoreno u roku od 60 dana. Time su maksimalna mjesečna sredstva koja KBC Split može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja od siječnja 2018. do ožujka 2019. ugovorena u iznosu od 57.548.264,00 kn, od travnja do rujna 2019. u iznosu od 61.193.506,00 kn, u listopadu i studenome 2019. u iznosu od 63.860.245,00 kn, a u prosincu 2019. u iznosu od 63.134.404,00 kn.

Prema Ugovoru, KBC Split na temelju ispostavljenih računa ima pravo i 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 i katetera za kompleksne aritmije za kardiološko liječenje, provođenje zdravstvene zaštite iz područja intervencijske kardiologije i intervencijske neurologije, medicinske oplodnje, zdravstvenu zaštitu hrvatskih građana s prebivalištem u Bosni i Hercegovini i hiperbaričnu oksigenoterapiju, do mjesečnih iznosa utvrđenih ugovorom, sredstva za troškove obavljenih postupaka eksplantacije organa, do iznosa utvrđenih financijskim planom Zavoda i sredstva za proizvedenu i isporučenu krv i krvne komponente, po cijenama iz Osnovne liste lijekova Zavoda. KBC Split 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 Split i Zavoda provodi se mjesečno te se u siječnju svake godine sastavlja zapisnik o usklađenju računa za proteklu godinu. KBC Split 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 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 Split prekoračio ugovoreni maksimalni osnovni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu, Zavod ne priznaje i ne plaća račune u visini iznosa prekoračenja.

Osim na temelju Ugovora, KBC Split 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 raka vrata maternice te obavljanje drugih zdravstvenih usluga za potrebe provođenja zdravstvene zaštite osiguranika Zavoda.

Prihodi KBC-a Split na temelju ugovora zaključenih sa Zavodom u 2018. ostvareni su u iznosu od 903.289.526,00 kn, a u 2019. u iznosu od 1.028.176.437,00 kn. Zavod za navedeno ugovoreno razdoblje, na temelju zapisnika iz siječnja 2019. o usklađenju računa za 2018. i zapisnika iz siječnja 2020. o usklađenju računa za 2019., nije priznao ni platio račune za obavljene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja u iznosu od 22.337.136,00 kn za 2018., odnosno 15.716.633,00 kn za 2019., koliko je prema podacima Zavoda iznosilo prekoračenje ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu u 2018. i 2019. Stanje nepriznatih i nenaplaćenih iznosa prekoračenja ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu koja su isknjižena iz poslovnih knjiga KBC-a Split od 2014. do konca 2019. iznosila su 149.682.195,00 kn. Nepriznati i nenaplaćeni iznosi prekoračenja ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu iz godine u godinu utječu na povećanje ukupnog manjka prihoda i primitaka KBC-a Split, koji koncem 2019. iznosi 477.064.393,00 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 Split i Zavoda također je utvrđena obveza ustrojavanja jedinice za centralno naručivanje te vođenja Liste čekanja, e-Naručivanjem i naručivanjem u KBC-u Split, za zdravstvene usluge koje KBC Split 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 Split obavezan 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 Split 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 Split ne upisuje na Listu čekanja. KBC Split obavezuje se 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 Split privremeno nije u mogućnosti pružiti naručenu zdravstvenu uslugu, obvezna 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 Split obvezuje se 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 tri dana od primitka njihova zahtjeva. Obvezuje se utvrditi raspored rada liječnika specijalista za razdoblje od najmanje 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, obvezna 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 Split obvezuje se 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 nadopunjavan, 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 prioritetno 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 Split ustrojio je Odsjek za centralno naručivanje bolesnika i 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 pregleda magnetskom rezonancom. Odsjek za centralno naručivanje bolesnika ustrojen je kao organizacijska jedinica unutar Ravnateljstva KBC-a Split i ima šest zaposlenika koji svoje poslove obavljaju na radnim mjestima voditelja Odsjeka (magistra sestринства), viših medicinskih sestara i medicinskih sestara. Zaposlenici koji obavljaju poslove zaprimanja narudžbi, izdavanja potvrda o narudžbi i unosa podataka u bolnički informacijski sustav osposobljeni su za njihovo obavljanje. Lista čekanja vodi se u bolničkom informacijskom sustavu, koji je izradio informatičko društvo. Šifre i nazivi postupaka magnetske rezonance za koje se vodi Lista čekanja usklađeni su s Katalogom zahvata za naručivanje (dalje u tekstu: KZN).

Prema objavi na mrežnoj stranici KBC-a Split, zbog implementacije bolničkog informacijskog sustava i zbog otežane komunikacije pojedinih organizacijskih jedinica KBC-a Split, bolnička jedinica za centralno naručivanje pacijenata nije uvijek u mogućnosti odmah udovoljiti zahtjevima za upis/naručivanje pacijenata.

Revizijom je utvrđeno da je Odsjek za centralno naručivanje bolesnika smješten u neodgovarajućem prostoru u kojem se sa sadašnjom opremom i kadrom stvaraju gužve pri upisu odnosno naručivanju pacijenata. Odlukom sanacijskog upravitelja iz srpnja 2014. određena je osoba nadležna za Listu čekanja koja upravlja jedinstvenom listom čekanja za sve zdravstvene usluge koje su sastavni dio Ugovora o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite i koordinira rad Tima za Liste čekanja koji ima šest osoba. Odlukom ravnatelja iz svibnja 2018. određene su osobe za provođenje projekta „e-Naručivanje – prioritarno naručivanje pacijenata“ te su podaci o njima dostavljeni Ministarstvu zdravstva. Odredbom članka 11. Ugovora zaključenog sa Zavodom, KBC Split obvezuje se odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba. U KBC-u Split nije određena osoba ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata, što nije u skladu s odredbama Ugovora.

Državni ured za reviziju preporučuje odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata, u skladu s odredbama Ugovora.

Pacijenti se na Listu čekanja upisuju na temelju odgovarajuće uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite ili nalaza liječnika specijalista u kojem je navedena potrebna zdravstvena usluga. Mogu se upisati osobno, putem člana obitelji ili pouzdane osobe, telefaksom, kojim se šalje preslika uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite ili nalaza liječnika specijalista, i elektroničkom poštom, kojom se šalje skenirana uputnica liječnika primarne zdravstvene zaštite ili skenirani nalaz liječnika specijalista, te naručivanjem koje obavlja izabrani liječnik primarne zdravstvene zaštite putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje Ministarstva zdravstva, ako su slobodni termini za obavljanje zdravstvenih usluga utvrđeni i uneseni u sustav e-Naručivanje.

KBC Split vodi dvije liste upisa pacijenata i to listu u koju se upisuju pacijenti kojima se dodjeljuju termini pretrage i listu u koju se upisuju pacijenti bez termina narudžbe. Naime, pacijenti koji čekaju duže od jedne i pol godine upisuju se bez termina narudžbe jer su odgovorne osobe procijenile da nema medicinske opravdanosti upisivati termine obavljanja pretrage unaprijed za toliko vremensko razdoblje. Pacijentima upisanim bez termina narudžbe dodjeljuju se termini za obavljanje pretrage otvaranjem pojedinih odjela (ili ambulanti) kojima se pristupa u bolničkom informacijskom sustavu. Zaposlenici Odsjeka za centralno naručivanje telefonom obavještavaju pacijenta o slobodnom terminu i traže potvrdu dolaska na pretrage te ga upisuju na Listu čekanja s terminom obavljanja pretrage.

Pacijentima KBC-a Split se nakon upisa izdaje potvrda o narudžbi, koja sadrži podatke o pacijentu, zdravstvenoj usluzi za koju se naručuje, datumu i broju narudžbe te datumu i vremenu prijama na naručeni pregled. Potvrda o narudžbi sadrži napomenu da navedeno vrijeme označava narudžbu, dok se vrijeme obavljanja usluge može pomicati, ovisno o nizu činitelja (odustajanje od pretrage, kvarovi uređaja i drugo) o čemu će ih se pravovremeno izvijestiti. Ako je datum obavljanja pretrage veći od godine i pol od dana upisa, potvrda ne sadrži datum narudžbe, već će ih se naknadno obavijestiti o datumu pregleda. Uz potvrdu o narudžbi pacijenti dobivaju uputu o pripremi za dijagnostičku pretragu i obrazac s pitanjima o zdravstvenom stanju koji se popunjava radi osiguranja sigurnosti pacijenta tijekom izvođenja dijagnostičke pretrage.

Potvrda o narudžbi sadrži i uputu pacijentima za jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezino otkazivanje, prema kojoj se naručena usluga može otkazati u samom KBC-u Split, pozivom na besplatni telefonski broj, slanjem e-pošte na adresu navedenu u potvrdi ili popunjavanjem obrasca na mrežnim stranicama Zavoda, čija je adresa također navedena u potvrdi.

Prema prikupljenim podacima, upisi pacijenata obavljaju se na Odsjeku za centralno naručivanje i 26 radilišta, tj. odjela ili ambulanti (postupci iz djelatnosti kirurgije, nuklearne medicine, psihijatrije, pedijatrije, kardiokirurgije, onkologije, audiologije, otorinolaringologije za djecu, kardiologije s kardiološkom dijagnostikom, fizikalne ambulantne terapije, oftalmologije), a svi upisani nalaze se na jedinstvenoj Listi.

Lista čekanja ažurira se svakodnevno tako da se upisane narudžbe brišu s Liste čekanja ako se naručeni postupak iz bilo kojeg razloga otkazuje i na upražnjeno mjesto upisuje se prvi prioritetni (onkološki, predoperativna obrada, pacijenti s akutnim neurološkim ispadima) pacijent. Na otkazani termin ne upisuje se prvi sljedeći pacijent s Liste čekanja, jer bi takav način upisa zahtijevao svakodnevno pozivanje velikog broja pacijenata radi pomicanja termina. Prema obrazloženju odgovorne osobe KBC-a Split, ako pacijent ne dođe na naručeni termin, obavlja se pregled bolničkog pacijenta te se na taj način popunjava slobodni termin.

Nedolazak naručenih pacijenata i druge promjene evidentiraju se na Listi čekanja, a obrazloženja okolnosti koje su dovele do promjena na Listi pohranjena su trajno u bolničkom informacijskom sustavu. Pacijentima su osigurane informacije o vremenu čekanja i redoslijedu prijama, kao i pravo na anonimni uvid i kopiju Liste čekanja u roku tri dana od podnošenja zahtjeva.

Pri upisu pacijenata na Listu čekanja, u bolnički informacijski sustav unose se podaci, čiji je sadržaj i način unosa utvrdio Zavod u obliku dokumenta pod nazivom Tehnički opis programskog sučelja, u kojem su opisani poslovni procesi sustava eLista čekanja za sve bolničke sustave naručivanja. Uneseni podaci se putem mrežnog servisa dostavljaju u CEZIH, a odnose se na podatke o pacijentu koji se upisuje, šifru i naziv naručenog postupka prema KZN-u, datum i vrijeme upisa narudžbe, datum i vrijeme obavljanja naručenog zahvata, datum i vrijeme prvog slobodnog termina za naručeni postupak, podatke o uputnoj dijagnozi prema Međunarodnoj klasifikaciji bolesti, uputnici i liječniku koji je indicirao postupak koji se naručuje te radi li se o prvom ili kontrolnom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu i želji pacijenta za određenim specijalistom, šifru radilišta, odnosno ordinacije u kojoj će se naručeni postupak obaviti, jedinstveni identifikator narudžbe i druge podatke. U CEZIH-u je omogućeno prikupljanje svih upisanih podataka iz sustava naručivanja pacijenata.

Na mrežnim stranicama KBC-a Split osigurana je poveznica na mrežnu stranicu Zavoda za pristup podacima o slobodnim terminima za naručivanje zdravstvenih usluga koje KBC Split pruža. Tako uz mjesec i godinu prvog slobodnog termina s brojem dana čekanja na pojedini postupak magnetske rezonance stoji napomena da se narudžbe obavljaju osobno u zdravstvenoj ustanovi.

KBC Split 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 o listama čekanja 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 raniji slobodni termini za te postupke.

Lista čekanja raščlanjena je po organizacijskim jedinicama i medicinskim zahvatima koji se u njima obavljaju te sadrži prezime i ime upisanih pacijenata, godinu rođenja, datum i sat narudžbe na postupak, razlog naručivanja, npr. magnetska rezonanca mozga, magnetska rezonanca dojke s kontrastom, šifru bolesti ili ozljede prema Međunarodnoj klasifikaciji bolesti te napomenu liječniku. Nakon upisa matičnog broja osiguranika pojavljuju se svi podaci o pacijentu iz matičnog registra baze Zavoda (prezime i ime, datum rođenja, adresa i mjesto stanovanja, broj telefona ili mobitela) te se upisuju podaci o narudžbi i podaci o uputnici.

Podaci o narudžbi odnose se na odjel ili ambulantu u kojoj će se obaviti postupak, datum i vrijeme narudžbe s vremenom trajanja postupka, razlog naručivanja, broj jedinstvenog identifikatora narudžbe, šifru dijagnoze, podatke o tome radi li se o prvom ili kontrolnom pregledu, narudžbi po želji pacijenta ili medicinski uvjetovanoj narudžbi, napomenu specijalistu, datum i vrijeme upisa te ime i prezime osobe koja je narudžbu upisala. U podacima o uputnici upisuje se tip uputnice te je li pacijent naručen po internoj uputnici.

Upisi na Listu čekanja za postupke magnetske rezonance obavljaju se samo na Odsjeku za centralno naručivanje. Način upisa pacijenata na Listu čekanja za postupke magnetske rezonance ovisi o tome radi li se o ambulantnim pacijentima ili prioritetnim skupinama pacijenata, dok se za pacijente na bolničkom liječenju ne sačinjava Lista čekanja. Pacijenti se na Listu čekanja za postupke magnetske rezonance upisuju osobno na temelju odgovarajuće uputnice i nalaza liječnika specijalista u kojem je navedena potrebna zdravstvena usluga.

Upis ambulantnih pacijenata obavlja se u Odsjeku za centralno naručivanje bolesnika smještenom na lokaciji Firule, upis prioritetnih pacijenata obavlja se na Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, dok za pacijente na bolničkom liječenju nema upisa na Listu čekanja. Prema obrazloženju odgovorne osobe KBC-a Split, u Odsjeku za centralno naručivanje bolesnika zaposlene su licencirane medicinske sestre i voditeljica magistra sestinstva koje na temelju svog znanja i iskustva osiguravaju pravilnu trijažu. Medicinske sestre uz voditeljicu analiziraju medicinsku dokumentaciju pacijenta te prioritetne pacijente (onkološke pacijente, pacijente koji boluju od multiple skleroze, epilepsije, transplantirane pacijente, donatore organa, dobrovoljne darivatelje krvi, hrvatske branitelje, djecu, pacijente s potrebom predoperativnom obradom te pacijente kojima je na uputnici naznačeno „hitno“) upućuju na Klinički zavod za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju gdje se pacijenti ručno upisuju na prioritetne liste.

Uputnice i nalazi se fotokopiraju, sortiraju prema navedenom redosljediu prioriteta i evidentiraju kronološki po datumu zaprimanja. Tako prikupljena medicinska dokumentacija (uputnice i nalazi) tjedno se dostavlja kolegiju liječnika Kliničkog zavoda koji, ovisno o težini dijagnoze te hitnosti stanja pacijenta, određuju termine za obavljanje postupka magnetske rezonance u najkraćem raspoloživom roku unutar vremenskog razdoblja (do 15 dana). Na uputnicama se navode termini obavljanja postupka te sačinjava, odnosno popunjava lista prioriteta po danima.

Pacijente se obavještava telefonski ili elektroničkom poštom o dodijeljenim terminima. Također, Klinički zavod za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju obavlja provjeru liste naručenih ambulantnih pacijenata za tjedan dana unaprijed te sve naručene pacijente poziva telefonom da potvrde ili otkazu termin. Ako pacijent otkáže, termin se ne briše, već se obavještava kolegij liječnika Kliničkog zavoda o slobodnom terminu koji se popunjava s prioritetnim pacijentom. Popunjava se svaki termin te se na taj način smanjuju i liste prioriteta. Tako se osigurava da svaki termin za pružanje zdravstvene usluge bude iskorišten, odnosno mogućnost neiskorištavanja termina zbog nedolaska naručenog pacijenta svodi se na najmanju moguću mjeru.

Sustav sprječavanja višestrukog naručivanja u bolničkom informacijskom sustavu uspostavljen je tako da pri kreiranju narudžbe sustav upozorava da za navedenog osiguranika/pacijenta već postoji narudžba. Međutim, nema povezanosti s drugim zdravstvenim ustanovama.

Lista čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje KBC Split pruža ne objavljuje se na mrežnim stranicama KBC-a Split. Objavljena Lista čekanja trebala bi sadržavati identifikacijske brojeve upisanih pacijenata, datume upisa i datume narudžbe za pojedine zahvate te podatke o slobodnim terminima za obavljanje zdravstvenih usluga na koje se čeka, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje KBC Split pruža.

Državni ured za reviziju preporučuje objaviti na mrežnim stranicama Listu čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje KBC Split pruža.

S obzirom na to da se Lista čekanja ne objavljuje na mrežnim stranicama KBC-a Split, ne može se utvrditi usklađenost podataka na Listama čekanja KBC-a Split i CEZIH-a.

Podaci na Listi čekanja koji se odnose na postupke magnetske rezonance sistematizirani su po pojedinim postupcima te se lako može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni zahvat. Prema podacima KBC-a Split, u rujnu 2019. je za 28 postupaka magnetske rezonance po anatomske regiji bilo upisano 2 806 narudžbi s prosječno 477 dana čekanja na naručeni postupak.

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

Redni broj	Postupak magnetske rezonance (MR) po anatomskoj regiji	Broj narudžbi za prvi pregled	Broj narudžbi za kontrolni pregled	Ukupan broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3	4 (2 + 3)	5
1.	MR mozga	713	142	855	484
2.	MR lumbalne kralježnice	668	18	686	484
3.	MR vratne kralježnice	489	48	537	484
4.	MR piramida temporalne kosti	23	0	23	484
5.	MR hipofize	22	5	27	484
6.	MR torakalne kralježnice	71	5	76	484
7.	MR orbita	9	0	9	484
8.	MR vrata	2	4	6	484
9.	MR sinusa	6	1	7	484
10.	MR kostiju glave	12	0	12	484
11.	MR koljena	42	1	43	447
12.	MR ramena	16	0	16	447
13.	MR zdjelice	86	1	87	447
14.	MR kukova	15	0	15	447
15.	MR ručnog zgloba	9	0	9	447
16.	MR sakroilijakalnih zglobova	18	0	18	447
17.	MR stopala	14	0	14	447
18.	MR nožnog zgloba	9	4	13	447
19.	MR lakta	18	0	18	447
20.	MR potkoljenice	86	0	86	447
21.	MR natkoljenice	76	0	76	447
22.	MR abdomena	51	3	54	447
23.	MR jetre	2	2	4	447
24.	MR bubrega	2	0	2	447
25.	MR organa gornjeg abdomena	69	28	97	447
26.	MR nadbubrežne žlijezde	8	0	8	447
27.	MR toraksa	5	0	5	447
28.	MR mekih tkiva	1	2	3	447
	Ukupno	2 542	264	2 806	477

Od ukupno 2 806 upisanih narudžbi, 2 078 ili 74,1 % odnosi se na postupke magnetske rezonance mozga, lumbalne kralježnice i vratne kralježnice. Prosječno vrijeme čekanja za sve postupke je preko 400 dana. Za devet postupaka magnetske rezonance organa neurološkog sustava prosječno vrijeme čekanja je 484 dana, za 19 postupaka magnetske rezonance abdomena, zglobova i drugih organa prosječno vrijeme čekanja je 447 dana. Od ukupnog broja upisanih narudžbi, 2 542 se odnosi na prvi, a 264 na kontrolni pregled magnetskom rezonancom.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance obavljaju se u Odjelu za digitalnu dijagnostičku radiologiju, unutar Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, koji raspolaže s dva uređaja za magnetsku rezonancu. Uređaj, Siemens Magnetom Avanto jakosti polja 1,5 T, nabavne vrijednosti 9.389.120,00 kn, nabavljen je u listopadu 2007. sredstvima državnog proračuna, na temelju postupka javne nabave koji je provelo nadležno ministarstvo i smješten je na lokaciji Firule. Zbog značajnog povećanja broja zahtjeva za uslugama magnetske rezonance, potrebe povećanja njihove dostupnosti i smanjenja Liste čekanja kao i učestalih kvarova uređaja, u ožujku 2019. nabavljen je uređaj, Siemens Magnetom Aera jakosti polja 1,5 T, nabavne vrijednosti 7.145.000,00 kn koji je smješten na lokaciji Križine. Uređaj je nabavljen bespovratnim sredstvima iz fondova Europske unije, na temelju postupka javne nabave koji je provelo nadležno ministarstvo, a stavljen je u funkciju u ožujku 2019. Nabavna vrijednost uređaja Siemens Magnetom Avanto otpisana je u cijelosti. Usluge popravka i održavanja obavljao je isti izvršitelj na temelju ugovora zaključenih u 2017., 2018. i 2019. po prethodno provedenom otvorenom postupku javne nabave velike vrijednosti. Usluge popravka i održavanja uređaja magnetske rezonance ugovorene su u iznosu od 563.375,00 kn za svaku godinu, a odnose se na preventivno održavanje, servisiranje po pozivu i isporuku rezervnih dijelova. Od siječnja 2018. do listopada 2019. obavljeno je sedam preventivnih servisa, zamjene neispravnih dijelova i ugradnja novih sklopova zbog čega je uređaj Siemens Magnetom Avanto tijekom 26 dana bio preko 96 sati izvan uporabe. Za uređaj Siemens Magnetom Aera izdan je jamstveni list kojim se potvrđuje da jamstvo vrijedi pet godina, odnosno do ožujka 2024., do kada dobavljač snosi troškove održavanja uređaja.

Prema podacima KBC-a Split iz rujna 2019., na Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju zaposlen je 31 liječnik specijalist radiolog, 14 liječnika na specijalizaciji iz kliničke radiologije, 66 inženjera medicinske radiologije, dvije više medicinske sestre i četiri medicinske sestre/tehničari, zaposleni na puno radno vrijeme. Postupke magnetske rezonance obavlja 18 liječnika, koji su usko specijalizirani za svoje područje rada te jedanaest inženjera medicinske radiologije. Liječnici specijalisti i inženjeri medicinske radiologije, osim postupaka magnetske rezonance, obavljaju i druge radiološke postupke i dijagnostike (rendgensko snimanje, ultrazvučnu dijagnostiku, mamografiju, kompjutoriziranu tomografiju) te sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava.

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 Split.

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 Split

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	19 251	762	4,0
2.	veljača	13 854	823	5,9
3.	ožujak	26 166	936	3,6
4.	travanj	22 639	1 046	4,6
5.	svibanj	17 584	1 127	6,4
6.	lipanj	19 132	1 092	5,7
7.	srpanj	19 654	806	4,1
8.	kolovoz	18 652	726	3,9
9.	rujan	19 520	1 154	5,9
10.	listopad	24 258	1 216	5,0
11.	studen	14 715	1 039	7,1
12.	prosinac	13 187	911	6,9
	Ukupno	228 612	11 638	5,1

Tijekom 2019. na Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju KBC-a Split obavljeno je ukupno 228 612 zdravstvenih postupaka, od čega se 11 638 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 5,1 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Rukovoditelj Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku kardiologiju odobrava raspored rada liječnika u posljednjem tjednu mjeseca za idući mjesec. Ovisno o rasporedu dežurstava, godišnjim odmorima, državnim praznicima te bolovanjima, desetak dana prije početka mjeseca sastavlja se raspored rada dostupnih liječnika za magnetsku rezonancu abdomena, zglobova i dojke, za magnetsku rezonancu organa neurološkog sustava mozga i kralježnice te za magnetsku rezonancu srca i krvnih žila za rad na lokaciji Firule i Križine. Glavni inženjer radiologije na lokaciji Firule i glavni inženjer radiologije na lokaciji Križine utvrđuju tjedne rasporede rada inženjera radiologije vodeći računa da uređaje za magnetsku rezonancu opslužuju tročlani timovi koji se sastoje od liječnika specijalista i dva inženjera medicinske radiologije, a u iznimnim situacijama (praznici, bolovanja) i dvočlani timovi koje čine liječnik specijalist i inženjer medicinske radiologije. Uz liječnika specijalista i inženjera medicinske radiologije, svaku srijedu u jutarnjoj smjeni u suradnji s anesteziolozima snimaju djecu i odrasle kojima je potrebna anestezija za vrijeme trajanja pregleda magnetske rezonance.

Rukovoditelj Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku kardiologiju utvrđuje raspored termina za obavljanje postupaka magnetske rezonance, koji se dostavlja Odsjeku za centralno naručivanje bolesnika i prema kojem se obavlja upis i naručivanje ambulantnih pacijenata. Ambulantni pacijenti upisuju se u Listu čekanja prema rasporedu termina za pojedinu vrstu postupka magnetske rezonance na lokaciji Firule.

Termini za postupke magnetske rezonance na novom uređaju koji je u funkciji od travnja 2019. smještenom na lokaciji Križine, prema obrazloženju odgovorne osobe, određeni su za prioritetne pacijente, a vrsta i broj postupaka koji će se obavljati ovisi o dostupnosti liječnika specijalista.

Za bolničke pacijente (ležeće pacijente s odjela) i pacijente dnevne bolnice, dogovoren je raspored postupaka magnetske rezonance tako da se u ponedjeljak ujutro obavlja pregled po jednog pacijenta iz dječje dnevne bolnice, odjela neurokirurgije i oftalmologije te pregled četiri pacijenta s odjela neurologije, u utorak ujutro obavlja se pregled jednog pacijenta s odjela neurokirurgije, dnevne bolnice (ORL) i dječje dnevne bolnice, srijeda ujutro je predviđena za postupke magnetske rezonance za sedam djece pod anestezijom te po jedan pacijent iz dnevne bolnice (neurokirurgija) i odjela neurologije, četvrtak ujutro je dogovoren za pet pacijenata dnevne bolnice (neurologija) te petak ujutro za po jednog pacijenta dječje dnevne bolnice, odjela za unutarnje bolesti (gastro) i odjela onkologije.

Postupak magnetske rezonance za bolničke pacijente i dnevnu bolnicu obavlja se tako da se s pojedinog odjela dan prije obrade donese interna uputnica koju radiolozi idući dan rasporede po vrsti pretrage.

Prema obrazloženju odgovorne osobe KBC-a Split, s obzirom na raspoloživi broj liječnika i njihove radne obveze, u vrijeme obavljanja revizije nedostaje pet radiologa kako bi optimalno iskoristili postojeće uređaje za magnetsku rezonancu u dvije smjene svih pet radnih dana u tjednu, što bi trebalo dovesti do smanjenja Liste čekanja na postupke magnetske rezonance.

U sustavu zdravstva Republike Hrvatske nisu utvrđeni normativi za postupke magnetske rezonance, odnosno nije utvrđen optimalan broj obavljenih postupaka po pojedinom uređaju za magnetsku rezonancu, ovisno o njegovim tehničkim karakteristikama, odnosno po liječničkom timu koji ga opslužuje. Prema podacima KBC-a Split, tijekom 2019. obavljeno je 11 638 postupaka magnetske rezonance.

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

Tablica broj 4

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

Redni broj	Mjesec	Broj radnih dana	Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance			Prosječan dnevni broj obavljenih postupaka magnetske rezonance		
			ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	ukupno	ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	ukupno
	1	2	3	4	5 (3 + 4)	6 (3/2)	7 (4/2)	8 (5/2)
1.	siječanj	22	625	137	762	28,4	6,2	34,6
2.	veljača	20	675	148	823	33,8	7,4	41,2
3.	ožujak	21	768	168	936	36,6	8,0	44,6
4.	travanj	21	858	188	1 046	40,9	9,0	49,8
5.	svibanj	22	925	202	1 127	42,0	9,2	51,2
6.	lipanj	18	896	196	1 092	49,8	10,9	60,7
7.	srpanj	23	564	242	806	24,5	10,5	35,0
8.	kolovoz	20	508	218	726	25,4	10,9	36,3
9.	rujan	21	947	207	1 154	45,1	9,9	55,0
10.	listopad	22	950	266	1 216	43,2	12,1	55,3
11.	studen	20	799	240	1 039	40,0	12,0	52,0
12.	prosinac	20	721	190	911	36,1	9,5	45,6
	Ukupno	250	9 236	2 402	11 638	36,9	9,6	46,6

Od 11 638 obavljenih postupaka magnetske rezonance, 9 236 se odnosi na ambulantne, a 2 402 na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 46,6 postupaka, od čega se 36,9 odnosi na ambulantne, a 9,6 na bolničke pacijente.

Postupci magnetske rezonance obavljaju se u jutarnjoj i poslijepodnevnoj smjeni radnim danima u tjednu (osim od 1. srpnja do 31. kolovoza kada se zbog korištenja godišnjih odmora postupci obavljaju samo ujutro) te subotom u jutarnjoj smjeni ovisno o dostupnosti liječnika specijalista (od siječnja do konca listopada 2019. bilo je 20 radnih subota). Od travnja 2019. obavljen je veći broj zahvata u odnosu na prva tri mjeseca 2019. zbog korištenja novonabavljenog uređaja za magnetsku rezonancu.

Analizirani su podaci o upisanim narudžbama za postupke magnetske rezonance na Listi čekanja i podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance u listopadu 2019. Utvrđeno je da su u listopadu pregledana 783 pacijenta, od čega njih 324 ili 41,4 % nije bilo upisano na Listu čekanja. Prema obrazloženju odgovorne osobe KBC-a Split, radi se o bolničkim pacijentima, čije je liječenje vezano uz boravak u KBC-u Split, djeci i hitnim pacijentima, čiji su pregledi bili uvjetovani malignom i hematološkom bolešću, te se ne upisuju na Listu čekanja. KBC Split dostavio je popis pregledanih pacijenata postupcima magnetske rezonance u listopadu 2019. koji sadrži podatke o tipu pacijenata (odrasli), organizacijskim jedinicama u kojima su obavljani postupci (Firule i Križine) te identifikaciji i prijamoj dijagnozi pregledanih pacijenata. Prema podacima iz dostavljenog popisa, od 324 pregledana pacijenta koji nisu bili upisani na Listu čekanja, 104 su pacijenti čiji su pregledi bili uvjetovani malignom bolešću i drugim hitnim stanjima (infarkti, prijelomi, unutarnje ozljede, krvarenja, kontuzije i drugo), a 220 drugi pacijenti. U dostavljenim podacima nisu navedeni pokazatelji koji bi upućivali na to koliko se pregledanih pacijenata odnosilo na djecu, a koliko na ambulantne odnosno bolničke pacijente.

Državni ured za reviziju preporučuje sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje KBC Split pruža, uvrstiti na Listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi čekanja koja se objavljuje na mrežnim stranicama KBC-a i u bolničkom informacijskom sustavu naznačiti radi li se o djetetu, prvom pregledu, kontrolnom pregledu, hitnom terminu u vezi s malignom i hematološkom bolešću i predtransplantacijskom obradom ili medicinski uvjetovanom terminu, kako bi se osigurala potpuna transparentnost upravljanja Listom čekanja te jednak tretman svih pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama u skladu s utvrđenim stupnjem hitnosti.

Nadzor nad upravljanjem Listom čekanja

Statutom KBC-a Split propisano je da unutarnji nadzor i kontrolu rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, na temelju Pravilnika o unutarnjem nadzoru te godišnjih planova i programa provedbe unutarnjeg nadzora.

Tijekom 2018. i 2019. planiran je i obavljen nadzor nad radom devet bolničkih ustrojstvenih jedinica i njihovih djelatnika, ali nadzorom nisu obuhvaćene aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja.

Zavod je od veljače do srpnja 2019. proveo izvanrednu kontrolu 41 bolničke ustanove, među kojima je i KBC Split. Predmet kontrole, u KBC-u Split, bilo je izvršavanje ugovornih obveza bolničkih ustanova u vezi s vođenjem i upravljanjem Listama čekanja za devet ugovorenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, među kojima je i postupak magnetske rezonance.

Kontrolom je obuhvaćeno postupanje po Ugovoru te je utvrđeno da KBC Split nije ponudio za sve postupke e-Naručivanje iz ordinacija liječnika primarne zdravstvene zaštite, nije utvrdio raspored rada specijalista koji provode pojedinu zdravstvenu uslugu za razdoblje od najmanje 30 dana dulje od Liste čekanja na pojedinu zdravstvenu uslugu te da narudžbe ostaju na Listi čekanja iako su usluge realizirane u KBC-u Split u ranijim terminima od termina narudžbi. U srpnju 2019. Zavod je proveo izvanrednu ciljanu kontrolu provjere ispravljanja nepravilnosti utvrđenih u veljači 2019. Provjerom je utvrđeno da KBC Split i nadalje nije ponudio za sve postupke e-Naručivanje iz ordinacija liječnika primarne zdravstvene zaštite ni utvrdio raspored rada liječnika specijalista koji provode pojedinu zdravstvenu uslugu za razdoblje od najmanje 30 dana dulje od Liste čekanja na pojedinu zdravstvenu uslugu. Utvrđeno je da je KBC Split napravio pozitivan pomak jer na mrežnoj aplikaciji Lista čekanja Zavoda uredno objavljuje slobodne termine i prosječne dane čekanja na pojedine postupke. Nadalje, utvrđeno je da, ako osigurana osoba ranije obavi postupak od termina narudžbe, zaposlenici KBC-a Split brišu termin s navođenjem datuma kada je postupak obavljen. Radi smanjenja Lista čekanja, KBC Split kontinuirano osigurava dodatne termine izvan ugovorenog radnog vremena u radiološkim djelatnostima i djelatnosti kardiologije. Pozvane osigurane osobe na dodatne termine brišu se s Lista čekanja, a termini se ostavljaju otvorenim bez pomicanja osiguranih osoba na Listi. Nadalje, postoje kadrovski i tehnički problemi u vezi s čekanjem na ostvarivanje prava na specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu jer KBC-u Split gravitira oko 500 000 stanovnika. Kontrolom je potvrđeno da se na pojedine preglede čeka i do 400 dana, ali i uz to, svi pacijenti koji su prema stručnim kriterijima prioritetni obrađuju se u medicinski prihvatljivom vremenu čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika KBC-a Split, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.

Akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije od 2015. do 2020. (Narodne novine 26/15), propisano je osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru Liste čekanja i pritužbi na Liste čekanja, izrada i, na mrežnim stranicama nadležnog ministarstva, javno objavljivanje analize njihova rada i zaprimljenih pritužbi građana na Liste čekanja te izrada i uvođenje procedura za transparentno vođenje Listi čekanja.

KBC Split je odlukom ravnatelja iz travnja 2014. osnovao tim za praćenje i kontrolu Listi čekanja, a odlukom iz srpnja 2014. odredio osobu koja će upravljati Listom čekanja i koordinirati rad tima. U ožujku 2016. osnovano je bolničko povjerenstvo za provjere Lista čekanja i pritužbi na Liste čekanja te je izradilo i dostavilo nadležnom ministarstvu analizu njegova rada, ali nisu izrađene i uvedene pisane procedure za transparentno vođenje Listi čekanja.

Bolničko povjerenstvo za provjere Lista čekanja i pritužbi na Liste čekanja sastoji se od 19 članova iz 12 ustrojstvenih jedinica te je na početnim sastancima odlučilo o postupanjima i mjerama za smanjenje Listi čekanja. Povjerenstvo svakodnevnim uvidom u liste naručenih pacijenata utječe na skraćivanje Liste čekanja uvođenjem dodatnih termina zdravstvenih usluga, telefonskim kontaktiranjem naručenih pacijenata radi provjere dolaska na zakazani termin pretrage i brisanje pacijenata s Liste čekanja ako su pretragu obavili, a u hitnim slučajevima organizira pregled/pretragu pacijenta odmah po dolasku pacijenta u ambulante. Uspostavljen je sustav brisanja narudžbe pacijenta u slučaju dojava Zavoda o duplim narudžbama te o smrti osoba u cilju smanjenja liste čekanja. Odjel za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite analizira uzroke i donosi prijedlog mjera za učinkovito upravljanje Listom čekanja te o svojim aktivnostima izvještava pomoćnika ravnatelja za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor koji izvještava ravnatelja.

KBC Split je u ožujku 2018. uputio očitovanje nadležnom ministarstvu u vezi s provedbom aktivnosti akcijskog plana za 2017. i 2018. uz Strategiju suzbijanja korupcije od 2015. do 2020. U očitovanju se navodi da je u 2017. zaprimljeno 35 pritužbi u vezi s Listom čekanja koje je obradio Odjel za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite. Primjedbe su se odnosile na dugo čekanje na ultrazvuk (dojki, krvnih žila donjih ekstremiteta, abdomena), magnetsku rezonancu (mozga i orbita, koljena), prvi pregled fizijatra, terapiju i kontrolni pregled nakon terapije, kolonoskopiju, citološki nalaz i patohistološku dijagnozu i nalaz specijalista nuklearne medicine te dugo čekanje na specijalističke preglede. Jedna pritužba odnosila se na ordiniranje intraokularne injekcije i na dužinu čekanja na pretragu te je tražen uvid u Listu čekanja.

Prema očitovanju odgovorne osobe KBC-a Split, da bi se skratilo vrijeme čekanja, osiguravaju se dodatni termini za snimanje ultrazvuka dojki, osigurava se brz prijam onkoloških bolesnika te svih pacijenata s hitnim dijagnozama, odnosno hitno upućenih. Nakon zaposlenja dva liječnika citologa, nema pritužbi na dugo čekanje za citološki nalaz. Uvedena je dodatna ambulanta za preglede i terapiju na Zavodu za fizikalnu terapiju. Provjeravaju se narudžbe i telefonski se kontaktiraju osobe upisane na Listu čekanja te se njihove narudžbe brišu ako su pretragu obavile, a na to mjesto upisuju se novi pacijenti. Nadalje, u očitovanju se navodi da KBC Split ima samo jedan uređaj za magnetsku rezonancu koji radi šest dana u tjednu do 22 sata. Veliki problem u vezi s Listom čekanja je nedolazak pacijenata na naručene termine i neotkazivanje na bilo koji način te je uočeno, posebno u radiologiji, često upućivanje pacijenata na preglede bez odgovarajućih medicinskih indikacija što također opterećuje sustav.

Analizom Liste čekanja iz prosinca 2018. ukazuje se na nedostatak opreme (ultrazvučnih aparata, rendgenoloških aparata i uređaja za magnetsku rezonancu) te nedostatak liječnika pojedinih specijalnosti i subspecijalnosti u reumatologiji, Klinici za kirurgiju i Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju. Unatoč navedenim nedostacima, hitni pregledi obave se u realnom vremenu bez Listi čekanja, dok se onkološki pacijenti i pacijenti za koje liječnici ocijene da su hitni, upisuju na posebne prioritete Liste čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije od 2015. do 2020.

U skladu s odredbama Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (Narodne novine 79/11), KBC Split osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Pritužba se može uputiti pisanim putem i usmeno.

Pritužba se pismenim putem podnosi putem službenog obrasca objavljenog na mrežnim stranicama KBC-a Split ili putem pisane pritužbe koja mora sadržavati ime i prezime podnositelja pritužbe s adresom i telefonom za kontakt, ime i prezime pacijenta, opis događaja na koji se odnosi pritužba, datum, vrijeme, mjesto događaja na koji se odnosi pritužba te osobe na koju se odnosi pritužba. Pritužbe se mogu predati osobno na protokol (u Upravnoj zgradi KBC-a Split) te poslati zemaljskom ili elektroničkom poštom. KBC Split obvezao se u roku od osam dana pisanim putem odgovoriti na pritužbu.

Zaprimanje, istraživanje, proučavanje, rješavanje pritužbi, izradu i dostavu odgovora podnositeljima pritužbi obavlja Odjel za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite (u daljnjem tekstu: Odjel) u skladu s procedurom dokumenta sustava kvalitete Upravljanje pritužbama.

Odjel je odgovoran za zaprimanje i prosljeđivanje pritužbi voditeljima ustrojstvenih jedinica od kojih zahtijeva pisana očitovanja te zajedno s pomoćnikom ravnatelja za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor odgovora podnositeljima pritužbi. Svaki voditelj ustrojstvene jedinice kojem se uputila pritužba na Listu čekanja u svom odgovoru pacijentu ili podnositelju pritužbe predlaže i poduzima mjere kako bi se Liste čekanja smanjile. Godišnje izvješće o podnesenim pritužbama Odjel dostavlja ravnatelju. Prema obrazloženju odgovorne osobe KBC-a Split, s obzirom na ograničenost raspoloživih resursa (zaposlenika, osobito liječnika i opreme) za provođenje određenih postupaka i njihovu maksimalnu iskorištenost, nema dovoljno mogućnosti za skraćenje Listi čekanja za postupke s najdužim čekanjem. KBC Split dugi niz godina ima isti broj ultrazvučnih uređaja i liječnika (a zahtjevi za ultrazvučnim pregledima su iz godine u godinu sve veći), a do ožujka 2019. imao je samo jedan uređaj magnetske rezonance iz 2007., što je bio uzrok dugih Lista čekanja. Navedeno predstavlja veliko opterećenje za zaposlenike koji dnevno pregledavaju značajno veći broj pacijenata radeći pet radnih dana u tjednu u dvije smjene te subotom u jutarnjoj smjeni.

U 2018. obrađeno je ukupno 199 846 pacijenata od kojih je na ultrazvučnim pregledima obrađeno 34 828 pacijenata, na višeslojnoj kompjuteriziranoj tomografiji 30 657 te na magnetskoj rezonanci 8 858 pacijenata. U 2019. obrađeno je ukupno 220 152 pacijenata, odnosno 20 306 pacijenata više u odnosu na 2018., od kojih je na ultrazvuku obrađeno 37 452 pacijenata, odnosno 2 624 više u odnosu na 2018., na višeslojnoj kompjuteriziranoj tomografiji 34 116, odnosno 3 459 više u odnosu na 2018. te na postupcima magnetske rezonance 10 519 pacijenata, odnosno 1 661 više u odnosu na 2018.

Prema izvješću Odjela za 2018., dostavljenom ravnatelju, KBC Split je tijekom 2018. zaprimio 169 pisanih pritužbi pacijenata zbog loše organizacije rada pojedinih djelatnosti (27,1 %), kvalitetu liječenja i skrbi (25,1 %), neprofesionalnog ponašanja i komunikacije bolničkog osoblja (15,8 %), listu čekanja na zdravstvene usluge (13,3 %), nejavljanja na telefonske pozive (7,4 %) i drugih razloga (11,3 %). Na temelju pritužbi koje su se odnosile na netočne podatke o Listi čekanja na stranicama Zavoda, u suradnji s informatičkom službom KBC-a Split i Zavodom, riješili su se postojeći problemi te su se podaci o Listi čekanja na stranicama Zavoda ispravili i ažurirali. Pritužbe na Listu čekanja najčešće su se odnosile na ultrazvučnu dijagnostiku Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, a rješenja su se osiguravala u skladu s raspoloživim uvjetima i mogućnostima. Svakom pacijentu pristupalo se individualno, bez obzira na činjenicu da je KBC Split u 2018. imao osam rendgenologa manje nego prethodnih godina, da su zahtjevi za ultrazvučnim pregledima sve veći te da KBC Split godinama radi s istim brojem uređaja.

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

Državni ured za reviziju obavio je reviziju učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u KBC-u Split. Ciljevi revizije bili su provjeriti vodi li KBC Split Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance, provjeriti osigurava li KBC Split 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 Split 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 te da pacijentima i njihovim obiteljima osigurava pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Međutim, ocijenjeno je da postoje nepravilnosti i propusti koji se odnose na određivanje osoba nadležnih za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata, objavu Liste čekanja na mrežnim stranicama KBC-a Split te podatke o slobodnim terminima za obavljanje zdravstvenih usluga na koje se čeka, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance, odnosno uvrštavanje svih pacijenata na Listu čekanja jer 41,4 % pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom u jednom mjesecu nije bilo uvršteno na Listu čekanja te nepoduzimanje zadovoljavajućih aktivnosti pri unutarnjem nadzoru upravljanja Listom čekanja.

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

1. Vođenje Liste čekanja
 - 1.1. Odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata, u skladu s odredbama Ugovora zaključenog sa Zavodom.
 - 1.2. Objaviti na mrežnim stranicama Listu čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje KBC Split pruža.
2. Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance
 - 2.1. Sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje KBC Split obavlja, uvrstiti na Listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi čekanja naznačiti radi li se o djetetu, prvom pregledu, kontrolnom pregledu, hitnom terminu u vezi s malignom i hematološkom bolešću i predtransplantacijskom obradom ili medicinski uvjetovanom terminu, kako bi se osigurala potpuna transparentnost upravljanja Listom čekanja te jednak tretman svih pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama u skladu s utvrđenim stupnjem hitnosti.

3. Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja
 - 3.1. Unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika KBC-a Split, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.
 - 3.2. Izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije od 2015. do 2020.

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 Split.

OČITOVANJE KLINIČKOG BOLNIČKOG CENTRA SPLIT

Klinički bolnički centar Split očitovao se na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance te prihvatio preporuke Državnog ureda za reviziju. U očitovanju navodi da će imenovati osobu za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata u najskorije vrijeme, da je u pripremi tehnička dokumentacija za novu mrežnu stranicu Kliničkog bolničkog centra Split te je objavljen postupak za nabavu novog IBIS-a čijom realizacijom će imati ustrojenu i objavlvenu Listu čekanja na mrežnim stranicama. Navodi da su u svrhu transparentnosti upravljanja Listom čekanja već poduzete aktivnosti. Pacijente koji u dosadašnjem radu nisu bili na Listi čekanja sada registriraju u sustavu BIS na način da kreiraju narudžbu s terminom koji je prvi dostupan, tu narudžbu potom otkazuju, a u razlozima otkazivanja upisuju „pacijent stavljen na prioritetnu listu zbog maligne bolesti ili nekog od navedenih prioritetnih razloga“ te mu se dodjeljuje termin na prioritetnoj listi (datum, vrijeme i lokalitet dijagnostičkog postupka). Na taj način osigurava se transparentnost jer su svi pacijenti registrirani u BIS-u te su vidljivi u svakom trenutku i ostaje trajan zapis, lista je dostupna i usporediva s listom koju vode u papirnatom obliku, transparentni su razlozi stavljanja na prioritetne termine te je razvidno skraćivanje vremena čekanja realizacije traženog postupka. Također, obvezni dio narudžbe su indikatori prvi i kontrolni pregled te medicinski uvjetovana narudžba. Podatak da je osiguranik dijete ne navode posebno jer se to vidi iz godine rođenja, o čemu se vodi računa pri narudžbi, podatak o malignitetu vidljiv je iz dijagnoze i šifre, a podatak o osiguranicima koji su u predtransplantacijskom postupku ili postransplantacijskom razdoblju, osiguranici dokazuju pripadajućom medicinskom dokumentacijom. Nadalje, navodi da će u godišnji plan i program rada Povjerenstva za unutarnji nadzor za sljedeću godinu uvrstiti nadzor nad upravljanjem listama čekanja, te će pristupiti izradi pisane procedure za transparentno vođenje listi čekanja u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije od 2015. do 2020.