



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Osijek

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE
U NACIONALNOJ MEMORIJALNOJ BOLNICI VUKOVAR

Osijek, srpanj 2020.

SADRŽAJ

stranica

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U NACIONALNOJ MEMORIJALNOJ BOLNICI VUKOVAR	5
Opći podaci o Bolnici	5
Vođenje Liste čekanja	7
Upravljanje Listom čekanja u odnosu na postupke magnetske rezonance	19
Nadzor nad upravljanjem Listom čekanja	22
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U NACIONALNOJ MEMORIJALNOJ BOLNICI VUKOVAR	25
OČITOVANJE NACIONALNE MEMORIJALNE BOLNICE VUKOVAR	28



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Osijek

KLASA: 041-01/19-10/21
URBROJ: 613-16-20-7

Osijek, 20. srpnja 2020.

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE
U NACIONALNOJ MEMORIJALNOJ BOLNICI VUKOVAR

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 Nacionalnoj memorijalnoj bolnici Vukovar (dalje u tekstu: Bolnica).

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 20. srpnja 2020.

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE

Predmet revizije bile su aktivnosti Bolnice 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 Bolnica Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance
- provjeriti osigurava li Bolnica 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 Bolnice 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 Bolnice 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 Bolnica Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance?
- Osigurava li Bolnica jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance?
- Je li Bolnica uspostavila 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"> ○ Bolnica je ustrojila 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 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 Bolnice osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda ○ Lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama Bolnice, 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"> ○ Bolnica 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 Bolnice 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 ○ Bolnica 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 Bolnice 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 Bolnica 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 NACIONALNOJ MEMORIJALNOJ BOLNICI VUKOVAR

Opći podaci o Bolnici

Bolnica je javna zdravstvena ustanova čiji je osnivač do 14. ožujka 2020. bila Vukovarsko-srijemska županija i poslovala je pod nazivom Opća županijska bolnica Vukovar i bolnica hrvatskih veterana. Zakonom o prijenosu osnivačkih prava nad Općom županijskom bolnicom Vukovar i bolnicom hrvatskih veterana (Narodne novine 25/20) osnivačka prava preuzela je Republika Hrvatska, a Bolnica je nastavila s radom kao Nacionalna memorijalna bolnica Vukovar. Registrirana je za obavljanje bolničke i specijalističko-konzilijarne djelatnosti. Zdravstvenu djelatnost obavlja na sekundarnoj razini, što obuhvaća dijagnostiku, liječenje, medicinsku rehabilitaciju i zdravstvenu njegu bolesnika te osiguravanje boravka i prehrane bolesnika, a uz suglasnost ministarstva može obavljati i znanstvenu djelatnost. Rješenjem ministarstva iz veljače 2011. kategorizirana je kao županijska bolnica treće A kategorije. Koncem 2019. u Bolnici je zaposleno 565 zaposlenika, od čega 123 ili 21,8 % liječnika, 212 ili 37,5 % medicinskih sestara odnosno tehničara, 92 ili 16,3 % drugih zdravstvenih djelatnika i 138 ili 24,4 % nezdravstvenih djelatnika.

Djelatnost Bolnice obavlja se u Vukovaru, Županijska 35. Prema odredbama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta, donesenog u srpnju 2018. na temelju Pravilnika o uvjetima za unutarnji ustroj općih i specijalnih bolnica (Narodne novine 145/13, 31/15, 49/16 i 62/18), u okviru stacionarne i polikliničko-konzilijarne zdravstvene zaštite u Bolnici je ustrojen Odjel za pedijatriju, Odjel za internu medicinu, Služba za kiruršku djelatnost u okviru koje je Odjel za ortopediju i traumatologiju i Odjel za opću kirurgiju, Poliklinika sa dnevnom bolnicom (za urologiju, otorinolaringologiju te oftalmologiju i optometriju), Odjel za ginekologiju i opstetriciju, Odjel za neurologiju, Odjel za psihijatriju, Odjel za anesteziologiju, reanimatologiju i intenzivnu medicinu, Odjel za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i reumatologiju, Odjel za radiologiju, Odjel za patologiju i citologiju, Odjel za laboratorijsku i transfuzijsku medicinu, Bolnička ljekarna, a u osnivanju je Centar za hitnu medicinu, odnosno objedinjeni hitni bolnički prijam. Prema Pravilniku, sistematizirano je 628 radnih mjesta, od čega se 122 ili 19,4 % odnosi na liječnike, 266 ili 42,4 % na medicinske sestre, 85 ili 13,5 % na druge zdravstvene djelatnike i 155 ili 24,7 % na nezdravstvene djelatnike. Usporedbom sistematiziranih i popunjenih radnih mjesta proizlazi da ukupna popunjenost radnih mjesta u Bolnici iznosi 90,0 %, pri čemu popunjenost radnih mjesta za liječnike iznosi 100,8 %, za medicinske sestre odnosno tehničare 79,7 %, za druge zdravstvene djelatnike 108,2 % te za nezdravstvene djelatnike 89,0 %.

Prema financijskim izvještajima, Bolnica je u 2019. ostvarila prihode i primitke u iznosu od 117.212.358,00 kn, a rashode i izdatke u iznosu od 167.664.100,00 kn te manjak prihoda i primitaka iznosi 50.451.742,00 kn, što s prenesenim manjkom prihoda i primitaka iz prethodnih godina u iznosu od 159.731.730,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 210.183.472,00 kn. Najznačajnije prihode Bolnica ostvaruje od Zavoda, a u 2019. ostvareni su u iznosu od 97.433.572,00 kn i čine 83,1 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka.

Ostvareni su prema ispostavljenim računima za provođenje bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite i prema drugim ugovorima koje je Bolnica zaključila sa Zavodom za posebno skupe lijekove, za provođenje nacionalnih programa, od korištenja zdravstvene zaštite inozemnih osiguranika za vrijeme privremenog boravka u Republici Hrvatskoj te od dodatnih sredstava za provođenje pojedinih postupaka. Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019. iznose 3.457.181,00 kn, od čega se na potraživanja od Zavoda odnosi 922.632,00 kn, što čini 26,7 % ukupnih potraživanja.

Bolnica je u ožujku 2018. zaključila sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (dalje u tekstu: Ugovor), a u lipnju, srpnju, rujnu, listopadu i studenome 2018. te u ožujku, svibnju i kolovozu 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 106 bolesničkih postelja za liječenje akutnih bolesti, 20 postelja za produženo liječenje, 114 postelja/stolaca dnevne bolnice i pet postelja za liječenje kroničnih bolesti te 1 033 dijagnostičko-terapijskih postupaka i skupina za koje Bolnica može Zavodu ispostavljati račune. Prema odredbama Ugovora, Bolnica 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 obavio 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 Bolnica 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 Bolnica ispostavlja račune po ugovorenim cijenama te ih naplaćuje od Zavoda do osnovnog mjesečnog iznosa sredstava, koji je za 2018. ugovoren u iznosu od 8.895.115,00 kn, od siječnja do rujna 2019. u iznosu od 9.249.192,00 kn, a od listopada do prosinca 2019. u iznosu od 9.669.388,00 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 Bolnice na temelju pokazatelja rada može iznositi najviše 444.756,00 kn u 2018. te 277.476,00 kn od siječnja do rujna 2019., odnosno 290.082,00 kn od listopada do prosinca 2019. Utvrđuje se za 2018. u visini od 5,0 %, a 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 Bolnica ostvaruje na temelju ispostavljenih računa za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, do najviše 472.647,00 kn mjesečno od travnja do studenoga, odnosno 470.043,00 kn u prosincu 2019., čije je plaćanje ugovoreno u roku od 60 dana. Time su maksimalna mjesečna sredstva koja Bolnica može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja od siječnja do prosinca 2018. ugovorena u iznosu od 9.339.871,00 kn, od siječnja do ožujka 2019. u iznosu od 9.526.668,00 kn, od travnja do rujna 2019. u iznosu od 9.999.315,00 kn, u listopadu i studenom 2019. u iznosu od 10.432.117,00 kn, a u prosincu 2019. u iznosu od 10.429.513,00 kn. Praćenje i usklađenje računa između Bolnice i Zavoda provodi se mjesečno te se u siječnju svake godine sastavlja zapisnik o usklađenju računa za proteklu godinu. Bolnica se obvezuje 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 Bolnica prekoračila ugovoreni maksimalni osnovni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu, Zavod ne priznaje i ne plaća račune u visini iznosa prekoračenja, a ako Bolnica ne opravda avansno plaćene maksimalne iznose sredstava iz Ugovora, Zavod utvrđuje način vraćanja avansno uplaćenih, a neizvršenih sredstava.

Prema Ugovoru te obavijestima Zavoda o izmjenama maksimalnog iznosa sredstava koji Bolnica može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Zavod je tijekom 2019. mijenjao maksimalni iznos sredstava, odnosno limit koji Bolnica može ostvariti, a nije u svim slučajevima zaključivao dodatke Ugovoru, nego je Bolnici poslao obavijest o povećanju ugovorenog limita) te prema iznosima utvrđenim u zapisnicima o konačnom obračunu izvršenja rada i usklađenja s bolničkim zdravstvenim ustanovama, ukupno ugovoreni limit Bolnice za osnovna sredstva za 2018. iznosio je 106.741.376,00 kn, a za 2019. je iznosio 112.250.893,00 kn. Za 2018. Bolnica je ispostavila račune za provođenje bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite u ukupnom iznosu 74.512.260,00 kn, što iznosi 69,8 % ugovorenog limita, a za 2019. u iznosu od 75.727.486,00 kn ili 67,5 % ugovorenog limita. Prema podacima iz navedenog zapisnika za 2019., ukupne obveze Bolnice prema Zavodu za primljena temeljna sredstva, a za koja nisu ispostavljeni računi, odnosno za primljeni predujam na dan 31. prosinca 2019. iznose 110.695.506,46 kn, a odnose se na razdoblje od 2015. do 2019. Ukupne obveze Bolnice na dan 31. prosinca 2019. iznosile su 216.555.507,00 kn te obveze prema Zavodu za primljeni predujam koncem 2019. čine 51,1 % ukupnih obveza Bolnice.

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 Bolnice i Zavoda također je utvrđena obveza ustrojavanja jedinice za centralno naručivanje te vođenja Liste čekanja, e-Naručivanjem i naručivanjem u Bolnici, za zdravstvene usluge koje Bolnica 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.

Bolnica je obvezna 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, Bolnica 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 Bolnica ne upisuje na listu čekanja. Bolnica 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 Bolnica 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.

Bolnica 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 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.

Bolnica 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 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.

Bolnica je ustrojila jedinicu za centralno naručivanje u okviru Odjela ekonomsko-financijskih poslova, Odsjeka za računovodstvene i financijske poslove i ima tri zaposlenika na radnom mjestu administrativni tajnik. Radom jedinice za centralno naručivanje koordinira voditelj Odsjeka za informatiku, imenovan odlukom ravnateljice u 2012. kao voditelj radne skupine za rješavanje problema u vezi s listama čekanja. Podatak o imenovanoj osobi i podatke za kontakt Bolnica je dostavila ministarstvu i Zavodu.

Zdravstvene usluge na koje se u Bolnici ne čeka obavljaju se u hitnoj internističkoj ordinaciji s dnevnom bolnicom, u ordinaciji hitne kirurške medicine i ordinaciji za traumatologiju bez upisa na Listu čekanja.

Na zdravstvenu uslugu na koju se čeka pacijenti se naručuju na temelju uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite i nalaza liječnika specijalista u kojem je navedena potrebna zdravstvena usluga. Mogu se naručiti dolaskom u jedinicu za centralno naručivanje, telefaksom i elektroničkom poštom uz priloženu uputnicu i nalaz liječnika specijalista, a za pojedine zdravstvene usluge, za koje je to omogućeno u sustavu e-Naručivanje i za koje su u Bolnici utvrđeni slobodni termini za obavljanje zdravstvenih usluga, moguće je i naručivanje iz ordinacija primarne zdravstvene zaštite.

Pri naručivanju u jedinici za centralno naručivanje pacijenti za pojedine zdravstvene usluge dobiju termin (datum i sat) obavljanja zdravstvene usluge, a za većinu zdravstvenih usluga upisuju se na listu uz usmeno objašnjenje da će o terminu postupka biti naknadno obaviješteni telefonom. Ako pacijenti dobiju termin, izdaje se potvrda o narudžbi koja sadrži podatke o pacijentu, zdravstvenoj usluzi za koju se naručuje, datumu upisa pacijenta na listu, broju narudžbe te datumu i vremenu prijama, a ako pri naručivanju ne dobiju termin, umjesto potvrde o narudžbi, izdaje se obrazac predviđeni termin narudžbe koji sadrži istovjetne podatke kao i potvrda, osim datuma i vremena prijama odnosno predviđenog termina za obavljanje zdravstvene usluge.

Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku i objavljena je na mrežnoj stranici Bolnice¹, a prema objavljenim podacima vode se 52 odvojene liste dijelom prema odjelima (primjerice anesteziologija, dermatologija) i ambulantom (reumatološka ambulanta, kardiološka ambulanta), a dijelom prema zdravstvenim postupcima (CT, magnetska rezonanca, ultrazvuk). Objavljena lista sadrži identifikacijsku oznaku pacijenta, datum upisa pacijenta na Listu čekanja, broj potvrde o narudžbi ili predviđenom terminu narudžbe, a u manjem broju slučajeva i datum prijama pacijenta, odnosno obavljanja usluge.

Bolnica vodi Listu čekanja u okviru integralnog bolničkog informacijskog sustava, u modulu Rezervacije, koji je izradilo informatičko društvo. Modul Rezervacije omogućuje dva načina vođenja podataka o naručivanju pacijenata na određeni pregled ili postupak, evidentiranje na listu rezervacija i evidentiranje na listu predbilježbi. Pri evidentiranju na listu rezervacija utvrđuje se, odnosno upisuje termin obavljanja pregleda (datum i vrijeme), a na listu predbilježbi upisuju se pacijenti kojima u trenutku upisa nije dodijeljen termin za pregled ili postupak na koji se trebaju naručiti.

U informacijskom sustavu Bolnice, u dijelu u kojem se vodi Lista čekanja, zdravstveni postupci razvrstani su prema Katalogu zahvata naručivanja na prve i kontrolne preglede te na terapijske i dijagnostičke postupke za ukupno 219 postupaka predviđenih Katalogom zahvata naručivanja, od čega se za 46 postupaka vodi lista rezervacija, odnosno pri naručivanju u jedinici za centralno naručivanje pacijent dobije datum i vrijeme obavljanja zdravstvene usluge, a za 173 postupka Lista čekanja vodi se kao lista predbilježbi, pacijent se u jedinici za centralno naručivanje upisuje na listu bez datuma i vremena obavljanja postupka, a o terminu postupka naknadno ga telefonom obavještava administrativno osoblje s odjela na kojem se pregled ili postupak obavlja.

¹ <http://www.ob-vukovar.hr/in2/ozbvlc.html>

Prema obrazloženju Bolnice, na listu rezervacija u jedinici za centralno naručivanje upisuju se narudžbe za zdravstvene usluge koje se obavljaju na odjelima koji imaju dovoljan broj liječnika te je na tim odjelima moguće utvrditi dnevni raspored rada liječnika specijalista za razdoblje od najmanje 30 dana dulje od čekanja na pojedinu zdravstvenu uslugu, odnosno za razdoblje od šest mjeseci, a na listu predbilježbi upisuju se na odjelima koji nemaju dovoljan broj liječnika te je na tim odjelima moguće utvrditi dnevni raspored rada liječnika specijalista samo za sljedeći mjesec. Bolnica također navodi da na većini odjela nema dovoljan broj liječnika specijalista i da dnevni raspored rada može utvrditi samo za naredni mjesec, zbog čega i za veći broj zdravstvenih usluga ne može pri naručivanju odrediti točan termin obavljanja zdravstvene usluge. Način postupanja u jedinici za centralno naručivanje utvrđuje se u koordinaciji između voditelja pojedinih odjela i voditelja Odsjeka za informatiku te zaposlenici u jedinici za centralno naručivanje imaju mogućnost upisati narudžbu za pojedini zdravstveni postupak u listu rezervacija ili listu predbilježbi na način kako je administratorskim ovlastima uređeno u informacijskom sustavu.

Odredbama Ugovora utvrđeno je da je Bolnica dužna osiguranim osobama Zavoda osigurati točnu informaciju o vremenu čekanja i poštivanju redoslijeda prijama osiguranih osoba. Ako Bolnica nije u mogućnosti utvrditi dnevni raspored rada liječnika specijalista za razdoblje od najmanje 30 dana dulje od čekanja na pojedinu zdravstvenu uslugu, odnosno za razdoblje od šest mjeseci, obvezna je utvrditi točan raspored termina obavljanja pojedinih zdravstvenih usluga za navedeno razdoblje, uz napomenu da ime liječnika specijalista nije unaprijed određeno te istaknuti sve liječnike specijaliste koji su predviđeni za obavljanje pojedine zdravstvene usluge.

Na mrežnim stranicama Bolnice², u okviru podataka o organizaciji Bolnice, za većinu odjela nisu navedeni podaci o liječnicima specijalistima i rasporedu termina u kojima se obavljaju zdravstvene usluge, za pojedine odjele navedeni su svi liječnici specijalisti koji obavljaju zdravstvene usluge, ali nije naveden točan raspored termina obavljanja zdravstvenih usluga, a podaci o liječnicima specijalistima i terminu u kojem se obavljaju zdravstvene usluge objavljeni su samo za Odjel za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i reumatologiju.

S obzirom na to da Bolnica navodi da zbog manjka liječnika specijalista na većini odjela nije u mogućnosti utvrditi dnevni raspored rada liječnika za razdoblje duže od mjesec dana, Bolnica je u skladu s odredbama Ugovora trebala utvrditi točan raspored termina obavljanja pojedinih zdravstvenih usluga, podatke o terminu obavljanja zdravstvenih usluga te liječnicima specijalistima koji ih obavljaju istaknuti na mrežnoj stranici Bolnice, odnosno pojedinih odjela, a prema tako utvrđenom rasporedu pacijentima pri naručivanju u jedinici za centralno naručivanje dodijeliti i termin obavljanja zdravstvene usluge. Dodjelom termina pri naručivanju omogućilo bi se i da pacijenti pri naručivanju dobiju točnu informaciju o vremenu čekanja te o poštivanju redoslijeda prijama na zdravstvenu uslugu.

Državni ured za reviziju preporučuje, u skladu s odredbama Ugovora, utvrditi točan raspored termina obavljanja pojedinih zdravstvenih usluga te podatke o terminu obavljanja zdravstvenih usluga i liječnicima specijalistima koji ih obavljaju istaknuti na mrežnoj stranici Bolnice, odnosno pojedinih odjela.

Preporučuje se u skladu s utvrđenim terminima za obavljanje pojedinih zdravstvenih usluga, nakon primitka narudžbe u jedinici za centralno naručivanje pacijenata, odrediti datum i sat obavljanja usluge te o tome pacijentu izdati potvrdu.

² <http://www.ob-vukovar.hr/organizacija.htm>

Za narudžbe evidentirane na listi rezervacija, Bolnica je korištenjem funkcionalnosti informacijskog sustava CEZIH osigurala poveznice sa sustavom eLista³ čime je omogućena izravna razmjena podataka sa sustavom eLista, a za zahvat koji je upisan na listu rezervacija, u sustavu eLista prikazuje se prvi slobodan termin (datum i vrijeme) te broj dana čekanja prema vrsti postupka predviđenoj Katalogom zahvata naručivanja.

Za narudžbe evidentirane na listi predbilježbi, za koje upisani pacijenti dobivaju termin naknadno, administrator informatičkog sustava koristi opciju ručnog administriranja podataka prema sustavu eLista te prema okvirnim podacima kojima raspolaže, kao prvi slobodan termin za pojedinu vrstu postupka predviđenu Katalogom zahvata naručivanja upisuje očekivani mjesec u kojem bi se zahvat mogao obaviti, a sustav eLista kao broj dana čekanja iskazuje ukupan broj dana od sadašnjeg datuma do kraja navedenog mjeseca.

Iako Bolnica ima poveznice sa sustavom eLista (bolnički zahvati su većinom ispravno šifrirani prema Katalogu zahvata naručivanja), zbog ručnog administriranja podataka o vremenu čekanja na zdravstvene usluge i jer se za veći dio zdravstvenih usluga koje se obavljaju u Bolnici pri naručivanju ne dodjeljuju termini, u sustavu eLista prikazuje se znatno manji broj postupaka nego što se stvarno obavlja u Bolnici. Prema podacima iz sustava eLista, koji su na stranicama Zavoda posljednji puta ažurirani na dan 2. listopada 2018.⁴, prikazuje se ukupno 98 postupaka, a prema podacima iz bolničkog sustava naručivanja u vrijeme obavljanja revizije 219. U sustavu eLista iskazan je i znatno manji ukupni broj narudžbi (iskazane su samo narudžbe za koje su pacijenti dobili termin i upisani su u listu rezervacija te prema podacima iz sustava eLista na dan 2. listopada 2018. ima ukupno 6 406 narudžbi, a prema podacima iz bolničkog sustava naručivanja u vrijeme obavljanja revizije približno 15 000), a iskazano je i kraće prosječno vrijeme čekanja jer se iskazuje samo vrijeme čekanja za one pacijente, odnosno narudžbe za koje su dodijeljeni termini obavljanja postupka (prema podacima iz sustava eLista na dan 2. listopada 2018. prosječno vrijeme čekanja za sve postupke je 84 dana, a iz bolničkog sustava naručivanja moguće je vidjeti prosječno vrijeme čekanja samo za pacijente koji su dobili termin, a za pacijente koji nisu dobili termin vidljivo je vrijeme čekanja od upisa pacijenta do sadašnjeg datuma i u vrijeme obavljanja revizije prosječno vrijeme čekanja iznosilo je približno 180 dana).

Odredbama Općih uvjeta ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja i Općih uvjeta ugovora o provođenju bolničke zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja utvrđeno je da su ugovorne zdravstvene ustanove dužne voditi jedinstvenu listu čekanja temeljem koje se određuje redoslijed (termin) prijama osiguranih osoba i da su dužne sustavu eListe i e-Naručivanje omogućiti prikupljanje svih upisanih podataka te na svojim mrežnim stranicama osigurati poveznicu s listama čekanja na mrežnim stranicama Zavoda.

Revizijom je utvrđeno da za većinu zdravstvenih usluga Bolnica vodi dvije liste čekanja, jednu na koju upisuje pacijente (narudžbe) bez dodjeljivanja termina i iz koje se ne isporučuju podaci u sustav eLista, te da iz tako ustrojene liste naknadno dodjeljuje termin kojim se utvrđuje redoslijed prijama pacijenata i iz koje se podaci isporučuju u sustav eLista. Zbog navedenog postupanja u sustavu eLista se ne iskazuju potpuni, točni i ažurni podaci o broju narudžbi i vremenu čekanja na zdravstvene usluge koje se obavljaju u Bolnici.

³ http://www.hzzo-net.hr/e_listei.htm

⁴ http://www.hzzo-net.hr/dload/eListe/Broj_pacijenata_na_listi_narudzbi_po_ustanovama.html

Ciljevi uspostavljanja sustava eLista bili su, između ostaloga, objediniti podatke o bolničkim listama čekanja na razini Republike Hrvatske s jedinstvenom listom usluga i jasno definiranim setom podataka, omogućiti usporedbu duljine čekanja po regijama, bolnicama i zahvatima te omogućiti pacijentima javno dostupne informacije o prvom slobodnom terminu na stranicama ministarstva i Zavoda. Sustav omogućuje pacijentima da iz podataka koje imaju na uputnici vide koju zdravstvenu uslugu (po vrstama zdravstvenih usluga specificiranim u Katalogu zahvata naručivanja) mogu obaviti u kojoj bolnici, koliko se okvirno čeka na pojedinu uslugu u kojoj bolnici, a ako bolnice vode listu čekanja tako da imaju otvorene slobodne termine obavljanja zdravstvenih usluga i prvi slobodan termin.

Iz Liste čekanja objavljene na mrežnoj stranici Bolnice vidljiv je broj pacijenata koji čekaju na preglede na određenim odjelima i u pojedinim ambulancama (primjerice kardiologija ili neurološka ambulanta), vidljiv je i broj pacijenata koji čekaju na pojedine dijagnostičke postupke (CT, magnetska rezonanca, ultrazvuk), ali nije vidljiva vrsta pregleda, odnosno postupka (primjerice prvi i kontrolni pregled kardiologa ili neurologa, ultrazvuk abdomena ili MR mozga) koji pacijent treba i za koji ima uputnicu te vrijeme čekanja za određeni postupak, što je vidljivo u sustavu eLista, ali na mrežnim stranicama Bolnice nije osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda na kojima su za Bolnicu vidljivi navedeni podaci.

S obzirom na to da za većinu zdravstvenih usluga Bolnica pri naručivanju pacijentima ne dodjeljuje termin, narudžbe evidentirane na listi predbilježbi pacijenti niti nemaju potrebu otkazivati, a pacijenti ostaju evidentirani na listi predbilježbi dok administrator na bolničkom odjelu ne kontaktira pacijenta telefonom i utvrdi je li mu zdravstvena usluga još uvijek potrebna te mu dodijeli termin.

Za narudžbe evidentirane na listi rezervacija, za koje su pacijenti dobili termin obavljanja zdravstvene usluge, na mrežnim stranicama Bolnice nije navedeno na koji način pacijenti mogu otkazati narudžbu, a nije navedena niti poveznica sa mrežnom stranicom Zavoda na kojoj je narudžbu moguće otkazati.⁵

Za narudžbe evidentirane na listi rezervacija, iz sustava SMS podsjetnik koji je uspostavio Zavod, omogućeno je slanje SMS poruke kojom se pacijenta podsjeća na naručenu zdravstvenu uslugu.

Sustav SMS podsjetnik⁶ uspostavljen je u 2017. kao nadogradnja na sustav eLista, a podsjetnik se šalje osiguranim osobama, koje su zdravstvenim ustanovama dale svoj broj mobitela, u obliku SMS poruke dva puta, 14 dana te tri dana prije zakazanog termina. Sustav je uspostavljen kako bi se smanjio nedolazak pacijenata na naručene zdravstvene usluge te omogućilo jednostavno otkazivanje naručene zdravstvene usluge povratnom SMS porukom, čime bi se omogućilo pacijentima kojima je usluga neophodna kraće vrijeme čekanja te skratilo vrijeme čekanja na zdravstvene usluge. S obzirom na to da sustav koristi podatke prikupljene kroz sustav eLista, uspješno funkcioniranje ovisi o podacima koji se dostavljaju u sustav eLista.

⁵http://www.hzzo-net.hr/liste_narudzbi_i_otkazivanje_narudzbe.html

⁶<https://www.hzzo.hr/hzzo-sms-om-podsjeća-na-termin-narudzbe/>

SMS poruka koju pacijent dobiva na mobilni uređaj, sadrži inicijale pacijenta i datum rođenja, tekst da je pacijent naručen na pregled u Bolnicu i datum pregleda, uputu da se termin može otkazati slanjem poruke OTK1 te besplatni broj telefona (0800 7999) na kojem se pacijent može detaljnije informirati. Bolnica navodi da je sadržaj poruke kreirao Zavod i da poruka sadrži nedovoljno podataka da bi pacijentu koji dugo čeka te ako čeka na više postupaka u Bolnici bilo jasno na koji odjel i u koje vrijeme je naručen. Zbog nejasne poruke pacijenti ponovo dolaze u jedinicu za centralno naručivanje provjeriti na što se poruka odnosi jer je telefonski broj naveden u poruci ili zauzet ili se nitko ne javlja te bi sadržaj poruke trebalo dopuniti odjelom na koji je pacijent naručen i točnim vremenom pregleda.

Državni ured za reviziju preporučuje voditi jedinstvenu listu čekanja svih narudžbi za zdravstvene usluge koje se obavljaju u Bolnici u kojoj će za sve narudžbe biti određeni i termini obavljanja zdravstvenih usluga, što će omogućiti da se u sustavu eLista iskazuju potpuni, točni i ažurni podaci o broju narudžbi po vrstama zdravstvenih usluga i o vremenu čekanja na zdravstvene usluge koje se obavljaju u Bolnici.

Preporučuje se na mrežnim stranicama Bolnice osigurati poveznicu sa sustavom eLista na mrežnoj stranici Zavoda kako bi pacijentima bili dostupni podaci o vrstama zdravstvenih usluga koje se obavljaju u Bolnici i o vremenu čekanja na zdravstvenu uslugu koja im je potrebna te o vremenu čekanja na tu zdravstvenu uslugu u drugim bolnicama u županiji te u drugim županijama.

Preporučuje se na mrežnim stranicama Bolnice objaviti na koji način pacijenti mogu otkazati naručenu zdravstvenu uslugu te navesti poveznicu sa mrežnom stranicom Zavoda na kojoj je narudžbu moguće otkazati.

Preporučuje se poduzeti aktivnosti za detaljnije uređenje sadržaja SMS poruke koja se dostavlja pacijentima iz sustava SMS podsjetnik kako bi iz poruke bilo vidljivo na koji odjel i u koje vrijeme je pacijent naručen.

Naručivanje na postupke magnetske rezonance u jedinici za centralno naručivanje obavlja se evidentiranjem na listu predbilježbi, bez određivanja termina (datuma i sata obavljanja postupka). Prema podacima iz objavljene Liste čekanja, na listu predbilježbi za postupke magnetske rezonance u Bolnici se tijekom 2019. prosječno dnevno upisivalo 13 pacijenata.

Podaci o liječnicima specijalistima Odjela za radiologiju navedeni su na mrežnoj stranici Bolnice, ali nije naveden termin (radno vrijeme) obavljanja postupaka magnetske rezonance iako je radno vrijeme ugovoreno sa Zavodom. Osim manjkom liječnika, Bolnica objašnjava ovakvo postupanje i činjenicom da zbog kompleksnosti pojedinih dijagnostičkih postupaka svi bolnički radiolozi ne obavljaju sve postupke magnetske rezonance te da u radu Odjela sudjeluju i radiolozi vanjski suradnici, u pojedinim slučajevima subspecijalisti za određeno radiološko područje, čiji raspored saznaju koncem tekućeg mjeseca, nakon čega mogu sastaviti konačni raspored rada i dežurstava na Odjelu za naredni mjesec. Zbog navedenoga se i postupci magnetske rezonance obavljaju dijelom u okviru ugovorenog radnog vremena, a dijelom i izvan ugovorenog radnog vremena.

Nakon utvrđivanja rasporeda rada liječnika za tekući mjesec, početkom tekućeg mjeseca administrator na Odjelu za radiologiju telefonom naziva pacijente evidentirane na listi predbilježbi i dodjeljuje termin obavljanja postupka te upisuje pacijente u listu rezervacija. Broj telefonskih poziva upućenih pacijentima upisuje se u listu rezervacija, a pojedini pacijenti su nazivani više puta dok im nije dodijeljen termin ili dok nisu otkazali postupak za koji su se upisali na listu predbilježbi. Procedurama Bolnice nije uređen način brisanja s liste predbilježbi pacijenata koji su višestruko nazivani, a ne odazivaju se na telefonski poziv, zbog čega na objavljenj listi ima pacijenata koji su upisani u 2018. i u 2017. Zbog navedenoga je moguće da na objavljenj listi ima i pacijenata koji su uslugu već obavili ili su odustali od obavljanja usluge, odnosno više upisanih pacijenata, nego ih stvarno treba zdravstvenu uslugu.

Pacijentima koji prema odredbama Ugovora imaju prioritet pri naručivanju (zdravstveni postupci u vezi s malignom i hematološkom bolesti te predtransplantacijska obrada do četiri tjedna i pružanje zdravstvenih usluga djeci najkasnije u roku od dva mjeseca) osigurava se termin u okviru roka utvrđenog Ugovorom, ali se ovi podaci pri upisu pacijenata na listu predbilježbi u jedinici za centralno naručivanje ne upisuju u informacijski sustav, a administratora na Odjelu za radiologiju se o prioritetnim pacijentima obavještava telefonom kako bi dodijelio raniji termin. Ovi podaci se ni pri dodjeli termina ne unose u informacijski sustav, a većinom se ne upisuju ni podaci o kontroli ili fiksnom terminu prema odabiru liječnika ili pacijenta (indikator) te o želji pacijenta za određenim specijalistom iako je odredbama Ugovora određeno i označavanje ovih podataka. S obzirom na ugovorne obveze te da se u informacijski sustav pri naručivanju ne upisuju svi propisani podaci, potrebno je pisanim procedurama urediti postupanje pri naručivanju pacijenata te ovlasti i odgovornosti osoba uključenih u sustav naručivanja.

Državni ured za reviziju preporučuje pisanim procedurama urediti postupanje pri naručivanju pacijenata koji prema odredbama Ugovora, imaju prioritet pri naručivanju te podatke o naručivanju prioritetnih pacijenata evidentirati u informacijskom sustavu. Preporučuje se pisanim procedurama urediti ovlasti i odgovornosti osoba uključenih u sustav naručivanja, odnosno utvrditi koji zaposlenici i koje podatke obvezno unose u informacijski sustav.

Za sve postupke magnetske rezonance na mrežnoj stranici Bolnice objavljena je Lista čekanja koja sadrži identifikacijsku oznaku pacijenta, datum upisa pacijenta na Listu čekanja i broj obrasca predviđeni termin narudžbe. Podaci na objavljenj listi nisu sistematizirani po pojedinim postupcima, te iz objavljene liste nije vidljiv broj narudžbi po pojedinim postupcima, a ni vrijeme čekanja na određeni postupak (vidljivo je samo koliko pacijenata čeka na postupke magnetske rezonance i kada su upisani na listu predbilježbi). Prema podacima iz sustava eLista (u kojem je iskazano okvirno vrijeme čekanja, kao i za sve druge postupke za koje se ne dodjeljuje termin pri naručivanju) vrijeme čekanja koncem veljače 2020. iznosilo je između 140 i 240 dana (primjerice za MR abdomena 140 dana, a za MR koljena 240 dana).

Za potrebe obavljanja revizije Bolnica je dostavila podatke o broju narudžbi za postupke magnetske rezonance u bolničkoj Listi čekanja na dan 30. rujna 2019., specificirano po vrstama postupaka, prema kojima je u Bolnici za 45 postupaka magnetske rezonance bilo upisano ukupno 1 375 narudžbi za koje se prosječno vrijeme čekanja ne može utvrditi jer pacijenti nisu dobili termin.

U tablici broj 2 daju se podaci o broju upisanih narudžbi po postupcima magnetske rezonance u Bolnici, prema stanju na bolničkoj Listi čekanja na dan 30. rujna 2019.

Tablica broj 2

Broj upisanih narudžbi po
postupcima magnetske rezonance u Bolnici, na dan 30. rujna 2019.

Redni broj	Postupak magnetske rezonance	Broj upisanih narudžbi
1		2
1.	MR abdomena i zdjelice – staging metoda za detekciju	25
2.	MR abdomena nativno	2
3.	MR abdomena s intravenskim kontrastom	2
4.	MR angiografije neodređene	6
5.	MR artrografije	20
6.	MR bubrega	5
7.	MR cervikalne i lumbosakralne kralježnice	16
8.	MR cervikalne kralježnice	170
9.	MR cijele kralježnice	1
10.	MR dojki	32
11.	MR dugih kostiju	8
12.	MR enterografija	12
13.	MR enterokolonografija	0
14.	MR glave i kralježnice	2
15.	MR gležnja	38
16.	MR gušterače	5
17.	MR hipofize	29
18.	MR hipofize s intravenskim kontrastom	1
19.	MR jetre i MRCP	13
20.	MR jetre s intravenskim kontrastom	6
21.	MR koljena	179
22.	MR kuka	8
23.	MR lakta	2
24.	MR lumbosakralne i torakalne kralježnice	4
25.	MR lumbosakralne kralježnice	392
26.	MR mozga	250
27.	MR mozga s TOF angiografijom	13
28.	MR mozga i vratne kralježnice	36
29.	MR nadbubrežnih žlijezda	1
30.	MR orbita	3
31.	MR organa zdjelice	3
32.	MR paranazalnih sinusa	3
33.	MR PNS	1
34.	MR podlaktice	1
35.	MR prsnog koša – medijastenuma sa saturacijom masti	1
36.	MR prstiju stopala	1
37.	MR radiokarpalnog zgloba	5
38.	MR ramena	32
39.	MR srca	4
40.	MR stopala	11
41.	MR šake	11
42.	MR torakalne kralježnice	10
43.	MR torakalne kralježnice s intravenskim kontrastom	1
44.	MR urografija	2
45.	MR zdjelice	8
Ukupno		1 375

Prema dostavljenim podacima, najveći broj narudžbi odnosi se na postupke MR lumbosakralne kralježnice što čini 28,5 % ukupnih narudžbi, slijede MR mozga s 18,2 %, MR koljena s 13,0 % i MR cervikalne kralježnice s 12,4 %, a svi drugi postupci čine 27,9 % ukupnih narudžbi.

U bolničkoj Listi čekanja postupci magnetske rezonance razvrstani su u 45 postupaka, a u sustavu eLista podaci se iskazuju za 34 postupka predviđena Katalogom zahvata naručivanja. Postupci magnetske rezonance u Bolnici razlikuju se primjerice kod MR abdomena za koji je u Katalogu zahvata naručivanja predviđena jedna vrsta postupka, a u bolničkom sustavu naručivanja postoje tri vrste zahvata povezanih s tom šifrom (MR abdomena i zdjelice – staging metoda za detekciju, MR abdomena nativno i MR abdomena s intravenskim kontrastom). Za postupke MR kralježnice u Katalogu zahvata naručivanja predviđena su tri postupka, MR cervikalne kralježnice, MR torakalne kralježnice i MR lumbosakralne kralježnice, a u bolničkoj listi čekanja ima sedam postupaka koji se odnose na kralježnicu (MR cervikalne i lumbosakralne kralježnice, MR cervikalne kralježnice, MR cijele kralježnice, MR glave i kralježnice, MR lumbosakralne i torakalne kralježnice, MR lumbosakralne kralježnice, MR torakalne kralježnice i MR torakalne kralježnice s intravenskim kontrastom). Za postupke MR gležnja, kuka, lakta, radiokarpalnog zgloba i ramena Bolnica zasebno iskazuje narudžbe, a u Katalogu zahvata naručivanja na ove postupke odnosi se jedna šifra, odnosno MR jednog velikog zgloba. Bolnica navodi da kod MR abdomena ima specificirane zahvate radi drukčije pripreme samog zahvata, a da postupke magnetske rezonance pojedinog velikog zgloba vodi zasebno jer pojedine zahvate obavljaju subspecijalisti za određeno područje. Za postupke MR kralježnice se na jednoj uputnici s kojom se pacijent naručuje često navode dva ili sva tri segmenta kralježnice ili primjerice MR glave i vratne kralježnice, za što moraju predvidjeti dulje vrijeme za obavljanje postupka, a što prema Katalogu zahvata naručivanja predstavlja više narudžbi iako se naručuje na jednoj uputnici. Bolnica navodi i da u informacijskom sustavu u kojem vodi Listu čekanja u takvim slučajevima nije moguće upisati više narudžbi.

Za postupke magnetske rezonance prema podacima iz sustava eLista na dan 2. listopada 2018. za Bolnicu je bilo iskazano osam vrsta postupaka magnetske rezonance, za ukupno 72 narudžbe s prosječnim vremenom čekanja 129 dana, odnosno iskazan je samo broj narudžbi za koje su pacijenti do navedenog datuma dobili termin obavljanja postupka. Prema podacima iz bolničkog sustava naručivanja koncem rujna 2019. na Listi čekanja je 1 375 narudžbi za koje nije dodijeljen termin, od čega 17 pacijenata čeka 200 i više dana, 621 pacijent između 100 i 199 dana, a 737 pacijenata manje od 100 dana, a koncem veljače 2020. na Listi čekanja je približno 1 700 narudžbi za koje još nije bio dodijeljen termin obavljanja usluge, od čega dvije narudžbe iz 2017. i 86 narudžbi iz 2018.

S obzirom na dosadašnji način naručivanja pacijenata za postupke magnetske rezonance evidentiranjem na listu predbilježbi bez određenog termina obavljanja postupka te da je na listi predbilježbi evidentiran znatan broj pacijenata, Državni ured za reviziju preporučuje za pacijente koji su do sada upisani na listu predbilježbi provjeriti koji su pacijenti prioritetni te u skladu s utvrđenim dodijeliti i termine obavljanja postupaka, a za nove narudžbe za postupke magnetske rezonance termine prema utvrđenim prioritetima dodjeljivati pri naručivanju.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance obavljaju se na Odjelu za radiologiju, a Ugovorom za 2018. i 2019. ugovoreno je radno vrijeme radilišta D05 – Magnetska rezonanca u skladu s ponudom Bolnice na natječaj, ponedjeljkom i srijedom od 12:00 do 20:00 sati te utorkom, četvrtkom i petkom od 8:00 do 16:00 sati. Ugovorom je utvrđen i popis postupaka magnetske rezonance za koje Bolnica na temelju Ugovora može ispostavljati račune, a odnosi se na sljedeće postupke: D01 Magnetska rezonanca (MR) po anatomskoj regiji, D04 Magnetska rezonanca (MR) srca, D05 Magnetska rezonanca (MR) dojki i D05 Magnetska rezonanca (MR) enterokolonografija.

Bolnica ima jedan uređaj za magnetsku rezonancu, Siemens Magnetom Avanto 1.5 T, nabavljen u travnju 2011. Nabavna vrijednost uređaja iznosila je 8.334.480,00 kn, a procijenjeni vijek upotrebe bio je pet godina te je do konca 2016. u cijelosti obavljen ispravak vrijednosti. Godišnji troškovi preventivnog održavanja i servisiranja po pozivu te rezervnih dijelova prema zaključenom ugovoru iznose 606.600,00 kn bez poreza na dodanu vrijednost.

Na Odjelu za radiologiju obavljaju se osim postupaka magnetske rezonance i drugi radiološki postupci, odnosno klasične i kontrastne rendgenske pretrage (snimanje pluća i srca, kostiju i zglobova, mamografija, ortopantomografija te intravenozna urografija i dijaskopija), dezintometrija, kompjutorizirana tomografija (CT) te ultrazvuk.

Na Odjelu za radiologiju sistematizirano je 26 radnih mjesta, i to jedanaest liječnika specijalista radiologije, jedna medicinska sestra i 14 prvostupnika medicinske radiologije. Tijekom 2019. na Odjelu je bilo zaposleno prosječno 34 zaposlenika, od kojih sedam liječnika specijalista, deset specijalizanata te dva pripravnika, dvanaest prvostupnika medicinske radiologije te dva pripravnika i jedna medicinska sestra. U radu Odjela tijekom 2019. sudjelovalo je i devet liječnika specijalista radiologije vanjskih suradnika na temelju ugovora o poslovnoj suradnji zaključenih između Bolnice i drugih zdravstvenih ustanova u kojima su navedeni liječnici zaposleni. Ugovorom je utvrđeno plaćanje obavljenih postupaka u jediničnoj netocijeni po obavljenom postupku, za postupke magnetske rezonance u iznosu od 120,00 kn (MR po jednoj anatomskoj regiji) do 320,00 kn (MR srca), za RTG postupke od 10,00 kn (za očitavanje snimke po regiji) do 45,00 kn (mamografija), za CT postupke 72,00 kn i za ultrazvuk od 45,00 kn (lokomotornog sustava, vrata i dojke) do 80,00 kn (color doppler). Na ugovorene iznose Bolnica pri isplati obračunava i plaća propisane doprinose te porez i prirez, a čiji troškovi prosječno iznose 52,0 % po obračunanom netoiznosu koji se isplaćuje. Ukupni trošak vanjskog suradnika po jednom postupku magnetske rezonance iznosi približno 25,0 % cijene koju Bolnica naplaćuje od Zavoda te primjerice za MR postupak po jednoj anatomskoj regiji, za koju se vanjskom suradniku isplaćuje 120,00 kn po postupku, ukupni troškovi Bolnice iznose 182,40 kn, a Bolnica ovu uslugu obračunava i naplaćuje po propisanoj cijeni Zavoda koja je do rujna 2019. iznosila 707,20 kn i 723,52 kn od listopada 2019. do veljače 2020.

Broj mjesečnih termina za obavljanje pojedinih radioloških postupaka utvrđuje se na temelju mjesečnog rasporeda rada liječnika i drugih zaposlenika Odjela, koji sastavlja voditelj Odjela za radiologiju koncem mjeseca za sljedeći mjesec.

S obzirom na manjak specijalista radiologa te da bolnički specijalisti radiolozi sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava, raspored ovisi o raspoloživom broju liječnika s obzirom na korištenje godišnjih odmora, bolovanja i druga opravdana odsustva s posla te njihovim drugim radnim obvezama u Bolnici (povjerenstva, stručni kolegiji) i o mogućnosti dolaska vanjskih suradnika.

U tablici broj 3 daju se podaci o broju obavljenih radioloških postupaka na Odjelu za radiologiju tijekom 2019., po vrstama radioloških postupaka i pacijentima, prema podacima Bolnice.

Tablica broj 3

Broj obavljenih radioloških postupaka na Odjelu za radiologiju tijekom 2019., po vrstama radioloških postupaka i pacijentima, prema podacima Bolnice

Redni broj	Vrsta radiološkog postupka	Broj obavljenih radioloških postupaka			Udjel obavljenih postupaka u %
		Ambulantni pacijenti	Bolnički pacijenti	Ukupno	
	1	2	3	4 (2 + 3)	5
1.	MR postupci	4 871	149	5 020	14,5
2.	RTG postupci	14 706	1 898	16 604	47,8
3.	Dezintometrija	1 258	0	1 258	3,6
4.	CT	1 846	528	2 374	6,8
5.	Ultrazvuk	9 030	473	9 503	27,3
	Ukupno	31 711	3 048	34 759	100,0

Tijekom 2019. na Odjelu za radiologiju obavljeno je 34 759 radioloških postupaka, od čega su 23 068 postupaka ili 66,4 % obavili bolnički liječnici specijalisti, a 11 691 ili 33,6 % liječnici specijalisti vanjski suradnici.

U sustavu javnog zdravstva za većinu radioloških dijagnostičkih postupaka nisu utvrđeni normativi, osim za ultrazvučnu dijagnostiku za koju je Odlukom o osnovama za sklapanje ugovora o provođenju zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Tablica 2.2. Dijagnostičko-terapijski postupci u SKZZ-u) utvrđeno prosječno vrijeme rada po osiguranoj osobi i po vrsti postupka u trajanju od 15 do 80 minuta. Za postupke magnetske rezonance nije utvrđeno prosječno vrijeme rada po vrsti postupka po osiguranoj osobi, a nije utvrđen ni optimalan broj zahvata po pojedinom uređaju za magnetsku rezonancu, ovisno o njegovim tehničkim karakteristikama, odnosno po liječničkom timu koji ga opslužuje. Prosječno vrijeme rada po osiguranoj osobi je okvirno 20 minuta po jednoj anatomskoj regiji, a pri složenijim postupcima 60 minuta i produžuje se ako je pacijentu potrebno dati kontrastno sredstvo.

Tijekom 2019. na Odjelu za radiologiju obavljeno je 5 020 postupaka magnetske rezonance, od čega su 1 358 postupaka ili 27,1 % obavili bolnički liječnici specijalisti, a 3 662 ili 72,9 % liječnici specijalisti vanjski suradnici. Od ukupnog broja obavljenih postupaka 4 871 postupak ili 97,0 % odnosi se na ambulantne pacijente, a 149 postupaka ili 3,0 % na bolničke pacijente. Postupke magnetske rezonance obavljalo je pet bolničkih specijalista radiologa i pet vanjskih suradnika. Postupak obavljaju liječnik specijalist i radiološki tehnolog, a u postupcima sudjeluju i liječnici specijalizanti.

S obzirom na to da je u 2019. bilo 250 radnih dana, obavljen je prosječno 20,1 postupak magnetske rezonance po jednom radnom danu. Voditelj Odjela za radiologiju obrazlaže da je, zbog velikog broja pacijenata koji čekaju na postupke magnetske rezonance, rad organiziran tako da se osigura maksimalna iskorištenost uređaja za magnetsku rezonancu te su postupci obavljani radnim danom i izvan ugovorenog radnog vremena, a povremeno i subotom (za branitelje).

Tijekom revizije, provjereni su podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance za ambulantne pacijente u listopadu 2019. i uspoređeni su s podacima o pacijentima evidentiranim na listi predbilježbi kako bi se utvrdilo vrijeme čekanja od upisa pacijenta na listu do dodjeljivanja termina i obavljanja postupka te primaju li se pacijenti redoslijedom kako su upisani na listu.

U listopadu 2019. obavljeno je ukupno 339 postupaka za ambulantne pacijente, od kojih 172 pacijenta ili 50,7 % nije bilo upisano na listu predbilježbi. Prema obrazloženju Bolnice, radi se o pacijentima za koje je hitno obavljanje postupka magnetske rezonance bilo uvjetovano medicinskom indikacijom, odnosno o pacijentima koji su obrađeni u dežurnim hitnim ordinacijama te o pacijentima koji su prethodno stacionarno liječeni u Bolnici, stanje im je poboljšano te su otpušteni s bolničkog liječenja, ali je za točno utvrđivanje dijagnoze i za nastavak liječenja ili za obradu prije operacije potrebno obaviti postupak magnetske rezonance, a zbog hitnosti nisu upisivani na Listu čekanja. Na isti način se postupa i s pacijentima iz Opće bolnice Vinkovci koja nema uređaj za magnetsku rezonancu. Bolnica navodi i da se dio ovih pacijenata odnosi na branitelje za koje su postupci obavljani subotom izvan radnog vremena ugovorenog za obavljanje postupaka magnetske rezonance sa Zavodom. Podaci o hitnim pacijentima vidljivi su iz medicinske dokumentacije pacijenata (nalazi, otpusna pisma).

Pacijenti koji su bili upisani na listu predbilježbi, njih 167, i kojima je početkom mjeseca telefonom javljen termin obavljanja postupka, od upisa na listu predbilježbi do obavljanja postupka čekali su različito vrijeme, te su 23 pacijenta čekala do 60 dana, 38 pacijenata između 61 i 100 dana, 18 pacijenata između 101 i 150 dana, 69 pacijenata između 151 i 200 dana te 19 pacijenata više od 200 dana. Prema obrazloženju Bolnice, pacijenti koji su čekali manje od 60 dana su pacijenti koji prema odredbama Ugovora imaju prioritet pri naručivanju (djeca, maligne i hematološke bolesti). Međutim podaci o prioriternim pacijentima se ne evidentiraju u informacijskom sustavu u kojem se vodi Lista čekanja niti pri upisu pacijenta na listu predbilježbi niti pri određivanju termina obavljanja postupka i upisa u listu rezervacija. Za druge pacijente, prema obrazloženju Bolnice, redoslijed prijama i vrijeme čekanja često ovisi o tome kada se pacijent odazove na telefonski poziv kojim mu se dodjeljuje termin, odnosno vezano je za činjenicu da se termini ne dodjeljuju pri naručivanju u jedinici za centralno naručivanje, nego se naknadno dodjeljuju telefonom, zbog čega i uglavnom nije moguće poštivati redoslijed kojim su se pacijenti naručivali, odnosno upisivali na listu predbilježbi.

Postupci za pacijente kojima je u listopadu 2019. dodijeljen termin obavljani su redoslijedom utvrđenih termina, a 18 pacijenata nije došlo na naručeni postupak, a da nije otkazalo termin. Prema podacima Bolnice, tijekom 2019. je ukupno devet pacijenata otkazalo naručeni postupak magnetske rezonance (od kojih dva pacijenta SMS porukom iz sustava SMS podsjetnik, a sedam pacijenata osobnim pozivom ili dolaskom u jedinicu za centralno naručivanje ili na Odjel za radiologiju), a 200 pacijenata nije došlo ni otkazalo naručeni postupak (što iznosi 4,0 % u odnosu na obavljenih 5 020 postupaka magnetske rezonance).

Državni ured za reviziju preporučuje sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja uvrstiti na Listu čekanja u skladu s Ugovorom te podatke o hitnim i prioritetnim pacijentima bilježiti u informacijski sustav, kako bi se osigurala transparentnost upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance i bio vidljiv jednak tretman svih pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama u skladu s utvrđenim stupnjem hitnosti.

Nadzor nad upravljanjem Listom čekanja

Prema odredbama članka 201. i 202. Zakona o zdravstvenoj zaštiti, zdravstvene ustanove obvezno provode unutarnji nadzor nad radom svojih ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih radnika na temelju općeg akta zdravstvene ustanove, odnosno godišnjeg plana i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Unutarnji nadzor u Bolnici provodi se na temelju Pravilnika o unutarnjem nadzoru iz 2016., a obavlja se kao redoviti i provode ga svakodnevno i kontinuirano voditelj i glavna sestra organizacijske jedinice, izvanredni koji se provodi po potrebi na zahtjev ravnatelja i drugih nadležnih tijela te periodični koji se obavlja dva puta godišnje i obavlja ga Povjerenstvo za unutarnji nadzor. Tijekom 2018. i 2019. planiran je i obavljan nadzor nad radom bolničkih ustrojstvenih jedinica i njihovih djelatnika, a nadzor je proveden i na Odjelu za radiologiju u 2018. i 2019. Utvrđeno je da je stručni rad u smislu organizacije rada Odjela, vođenja medicinske dokumentacije, prava pacijenata, osposobljenosti osoblja za rad na siguran način i za zaštitu od zračenja, sistematskih pregleda zaposlenika, edukacije zaposlenika, organizacije i obavljanja pripravničkog i specijalističkog staža, tehničke ispravnosti medicinskih uređaja, čistoće prostorija radi suzbijanja i sprječavanja bolničkih infekcija te kontrole nad radom Odjela koju provodi voditelj Odjela zadovoljavajući. Nadzorom nisu obuhvaćene aktivnosti u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja, a ni Pravilnikom o unutarnjem nadzoru nije predviđen nadzor u vezi s upravljanjem listama čekanja.

Zavod je od veljače do srpnja 2019. proveo izvanrednu kontrolu 41 bolničke ustanove, među kojima je i Bolnica. Predmet kontrole bilo je izvršavanje ugovornih obveza bolničkih ustanova u vezi s vođenjem i upravljanjem listama čekanja za devet ugovorenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, među kojima i za postupke magnetske rezonance. Kontrola je provedena u veljači 2019., a utvrđeni su propusti pri upisivanju indikatora, odnosno da kod pojedinih pacijenata nije bio upisan podatak radi li se o kontrolnom pregledu, medicinski uvjetovanoj narudžbi ili želji pacijenta za određenim specijalistom te da nije osigurana dostupnost termina za pojedine postupke liječnicima primarne zdravstvene zaštite radi e-Naručivanja.

Državni ured za reviziju preporučuje unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja. Preporučuje se analizirati uzroke nastanka i rasta Liste čekanja te poduzimati aktivnosti na njezinu smanjenju, odnosno otklanjanju uzroka njezina nastanka.

Prema odredbama Zakona o kvaliteti zdravstvene zaštite (Narodne novine 118/18), zdravstvene ustanove s više od 40 zaposlenih radnika obvezne su ustrojiti posebnu jedinicu za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite, koja prikuplja, obrađuje, raspoređuje i čuva podatke o provjeri kvalitete zdravstvene zaštite i obavlja druge stručne i administrativne poslove vezano za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite u zdravstvenoj ustanovi.

Odredbama važećeg Pravilnika o standardima kvalitete i načinu njihove primjene (Narodne novine 79/11), propisano je da zdravstvena ustanova mora vrednovati sve svoje kliničke i nekliničke postupke, između kojih i pokazatelje kliničke učinkovitosti i dostupnosti. Jedan od pokazatelja kliničke učinkovitosti i dostupnosti je i vrijeme čekanja na pet zdravstvenih postupaka, između kojih su i postupci magnetske rezonance. Zdravstvena ustanova mora imati i dokumentirani postupak za podnošenje pritužbi pacijenata koji uključuje osobu za kontakt, sustavan pregled i rješenje o pritužbi od ravnatelja ili pisano delegiranje ove funkcije na prikladnu osobu ili povjerenstvo, postupak upućivanja pitanja o kvaliteti skrbi Povjerenstvu za unutarnji nadzor, određivanje razumnog vremenskog roka za sustavan pregled i odgovor na pritužbu te rješenje o pritužbi koje mora biti u pisanom obliku i upućeno pacijentu.

Bolnica je u prijašnjim godinama osnovala Jedinicu za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite te imenovala pomoćnika ravnatelja za kvalitetu. U vezi s kontrolom kvalitete zdravstvene zaštite u Bolnici, na snazi je Pravilnik o osiguranju i poboljšanju kvalitete iz 2012. Navedenim pravilnikom, a ni drugim aktima Bolnice, nije uređen postupak u vezi s praćenjem vremena čekanja na zdravstvene postupke te postupak za podnošenje i rješavanje pritužbi. Pritužbe pacijenata dostavljaju se u pisanom obliku u Ravnateljstvo Bolnice, a Jedinica za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite vodi evidenciju o primljenim pritužbama prema odjelima na koje se odnose, ali ne i prema sadržaju pritužbi te ne sastavlja izvješća i analize iz kojih bi bilo vidljivo na što se pritužbe odnose i na koji su način riješene. Prema dostavljenoj evidenciji pritužbi, Bolnica je u 2018. zaprimila 25 pritužbi i 17 u 2019., od čega su se na Odjel za radiologiju odnosile dvije pritužbe u 2018. i dvije u 2019. Od ukupno zaprimljenih pritužbi, jedna pritužba iz 2018. odnosila se na vrijeme čekanja na postupak magnetske rezonance, a prema dostavljenoj dokumentaciji pacijentica se žalila da je u ožujku 2018. bila upisana na listu predbilježbi, da pri naručivanju nije dobila termin obavljanja postupka i potvrdu o narudžbi te da je do lipnja 2018. nitko nije nazvao i obavijestio o terminu obavljanja postupka. Na zahtjev ravnateljice, na pritužbu se pisano očitovala administratorica Odjela za radiologiju, koja prema načinu na koji Bolnica vodi Listu čekanja za postupke magnetske rezonance dodjeljuje termine obavljanja postupaka i o tome telefonom obavještava pacijenta. U očitovanju je navedeno da se vrijeme čekanja na postupke magnetske rezonance produžilo na okvirno šest do sedam mjeseci te da u listi predbilježbi nije evidentirano radi li se o prioritetnom pacijentu, koji podaci se ni inače ne unose u listu predbilježbi i da se prema dokumentaciji priloženoj u postupku pritužbe (nalazu liječnika specijalista) radi o pacijentici koja nema prioritet pri naručivanju. Pacijentica nije dobila pisano rješenje o pritužbi, a telefonom joj je naknadno dodijeljen termin obavljanja postupka te je postupak i obavila.

Akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine (Narodne novine 26/15) predviđene su aktivnosti za transparentno i učinkovito upravljanje listama čekanja koje su se za razdoblje 2015. – 2016. odnosile na osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru liste čekanja, uvođenje besplatnog telefona i adrese elektroničke pošte za provjeru liste čekanja i pritužbe građana na liste čekanja te izradu i uvođenje procedura za transparentno vođenje listi čekanja, za razdoblje 2017. –2018. izradu analize rada bolničkih povjerenstava za provjeru lista čekanja i pritužbi na liste čekanja, izradu analize zaprimljenih pritužbi te izradu i uvođenje procedura za transparentno vođenje listi čekanja, a za razdoblje od 2019. – 2020. omogućavanje osiguranim osobama Zavoda uvid u slobodne termine za određene dijagnostičke i terapijske zahvate i praćenje provedbe projekta e-Naručivanje – Prioritetno naručivanje pacijenata na nacionalnoj razini (rok za provedbu mjera je IV. kvartal 2020.).

Bolnica je u 2012. imenovala Radnu skupinu za suradnju na programu rješavanja problema vezanih za liste čekanja koja se sastoji od tri člana, među kojima je i voditelj Odsjeka za informatiku (predsjednik Radne skupine) koji koordinira radom jedinice za centralno naručivanje, a prema Ugovoru imenovan je kao osoba nadležna za liste čekanja. Radna skupina se prema dostavljenim zapisnicima sastala u 2017. radi utvrđivanja ukupnog broja pacijenata na čekanju i okvirnog broja dana čekanja za 15 radilišta te u 2019. radi utvrđivanja broja pacijenata koji čekaju na termin i prvog slobodnog termina za sedam zdravstvenih postupaka za koje je podatke tražilo nadležno ministarstvo. Prema zapisnicima, na postupke magnetske rezonance je u svibnju 2017. čekalo 699 pacijenata, a okvirno vrijeme čekanja bilo je 90 dana, a u veljači 2019. je čekalo 980 pacijenata koji još nisu dobili termin, a prvi slobodan termin bio je za 155 dana. Radna skupina nije analizirala uzroke povećanja liste čekanja, a aktima Bolnice nisu utvrđeni poslovi te ovlasti i odgovornosti Radne skupine. S obzirom na poslove koje je obavljala do sada i na njezin sastav, nije imala funkciju nadzornog tijela. Bolničko Povjerenstvo za provjeru liste čekanja Bolnica nije osnovala te nije uvela besplatni telefon i adresu elektroničke pošte za provjeru listi čekanja i pritužbe građana na liste čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje osnovati Povjerenstvo za provjeru liste čekanja, utvrditi njegove poslove, ovlasti i odgovornosti te način izvještavanja o provedenim aktivnostima i utvrđenim činjenicama.

Državni ured za reviziju preporučuje uvesti besplatni telefon i adresu elektroničke pošte za provjeru listi čekanja i pritužbe građana na liste čekanja. Preporučuje se uvesti dokumentirani postupak za podnošenje pritužbi pacijenata koji uključuje i osobu za kontakt, utvrditi postupak za rješavanje pritužbi te donositi rješenje o pritužbi u pisanom obliku i uputiti ga pacijentu.

OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U NACIONALNOJ MEMORIJALNOJ BOLNICI VUKOVAR

Državni ured za reviziju obavio je reviziju učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Bolnici. Ciljevi revizije bili su provjeriti vodi li Bolnica Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance, provjeriti osigurava li Bolnica 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 Bolnica poduzela 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 se postupci magnetske rezonance obavljaju u skladu s utvrđenim stupnjem hitnosti te da se pacijentima i njihovim obiteljima osigurava pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža i da je tijekom 2019. obavljen prosječno 20,1 postupak po radnom danu. Međutim, ocijenjeno je da postoje nepravilnosti i propusti koji se odnose na točno određivanje termina u kojem se obavljaju postupci magnetske rezonance i nedodjeljivanje termina pri naručivanju pacijenata nego naknadno, nepostojanje pisanih procedura o vođenju Liste čekanja, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance jer 50,7 % pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom u jednom mjesecu nije bilo uvršteno na Listu čekanja, nedonošenje rješenja o pritužbi pacijenata u pisanom obliku, nepoduzimanje aktivnosti pri unutarnjem nadzoru u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja, smanjenjem Liste čekanja te otklanjanjem uzroka nastanka Liste čekanja.

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

1. Vođenje Liste čekanja

- 1.1. Utvrditi točan raspored termina obavljanja pojedinih zdravstvenih usluga te podatke o terminu obavljanja zdravstvenih usluga i liječnicima specijalistima koji ih obavljaju istaknuti na mrežnoj stranici Bolnice, odnosno pojedinih odjela u skladu s odredbama Ugovora.
- 1.2. Prema utvrđenim terminima obavljanja pojedinih zdravstvenih usluga, nakon primitka narudžbe u jedinici za centralno naručivanje, odrediti datum i sat obavljanja usluge te o tome pacijentu izdati potvrdu u skladu s odredbama Ugovora.
- 1.3. Voditi jedinstvenu Listu čekanja svih narudžbi za zdravstvene usluge koje se obavljaju u Bolnici u kojoj će za sve narudžbe biti određeni i termini obavljanja zdravstvenih usluga, što će omogućiti da se u sustavu eLista iskazuju potpuni, točni i ažurni podaci o broju narudžbi po vrstama zdravstvenih usluga i o vremenu čekanja na zdravstvene usluge koje se obavljaju u Bolnici.

- 1.4. Na mrežnim stranicama Bolnice osigurati poveznicu sa sustavom eLista na mrežnoj stranici Zavoda kako bi pacijentima bili dostupni podaci o vrstama zdravstvenih usluga koje se obavljaju u Bolnici i o vremenu čekanja na zdravstvenu uslugu koja im je potrebna, a i o vremenu čekanja na tu zdravstvenu uslugu u drugim bolnicama u županiji te u drugim županijama.
 - 1.5. Na mrežnim stranicama Bolnice objaviti način na koji pacijenti mogu otkazati naručenu zdravstvenu uslugu te navesti i poveznicu s mrežnom stranicom Zavoda na kojoj je narudžbu moguće otkazati.
 - 1.6. Poduzeti aktivnosti za detaljnije uređenje sadržaja SMS poruke koja se dostavlja pacijentima iz sustava SMS podsjetnik kako bi iz poruke bilo vidljivo na koji odjel i u koje vrijeme je pacijent naručen.
 - 1.7. Pisanim procedurama urediti ovlasti i odgovornosti osoba uključenih u sustav naručivanja, odnosno utvrditi koji zaposlenici i koje podatke obvezno unose u informacijski sustav, te urediti postupanje pri naručivanju pacijenata koji prema odredbama Ugovora imaju prioritet pri naručivanju, a podatke o naručivanju prioriternih pacijenata evidentirati u informacijskom sustavu.
 - 1.8. S obzirom na dosadašnji način naručivanja pacijenata za postupke magnetske rezonance evidentiranjem na listu predbilježbi bez određenog termina obavljanja postupka te da je na listi predbilježbi evidentiran znatan broj pacijenata, provjeriti koji su do sada upisani pacijenti prioriterni te u skladu s utvrđenim dodijeliti termine obavljanja postupaka, a za nove narudžbe za postupke magnetske rezonance termine prema utvrđenim prioritetima dodjeljivati pri naručivanju.
2. Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance
 - 2.1. Sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja uvrstiti na Listu čekanja u skladu s Ugovorom, a podatke o hitnim i prioriternim pacijentima bilježiti u informacijski sustav kako bi se osigurala transparentnost upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance i bio vidljiv 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 Bolnice, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja, analizirati uzroke nastanka i rasta liste čekanja te poduzimati aktivnosti na njezinu smanjenju, odnosno otklanjanju uzroka njezina nastanka.
 - 3.2. Osnovati Povjerenstvo za provjeru liste čekanja, utvrditi njegove poslove, ovlasti i odgovornosti te način izvještavanja o provedenim aktivnostima i utvrđenim činjenicama.
 - 3.3. Uvesti besplatni telefon i adresu elektroničke pošte za provjeru listi čekanja i pritužbe građana na liste čekanja.

- 3.4. Uvesti dokumentirani postupak za podnošenje pritužbi pacijenata koji uključuje i osobu za kontakt, utvrditi postupak za rješavanje pritužbi te donositi rješenje o pritužbi u pisanom obliku i uputiti ga pacijentu.

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 Bolnici.

OČITOVANJE NACIONALNE MEMORIJALNE BOLNICE VUKOVAR

Nacionalna memorijalna bolnica Vukovar očitovala se na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Nacionalnoj memorijalnoj bolnici Vukovar. U očitovanju navodi da prihvaća utvrđeno činjenično stanje, ocjenu učinkovitosti i preporuke Državnog ureda za reviziju. Navodi da je već postupila po dijelu preporuka, odnosno da je na mrežnoj stranici Bolnice osigurala poveznicu sa sustavom eLista na mrežnoj stranici Zavoda, objavila način na koji pacijenti mogu otkazati naručenu zdravstvenu uslugu i navela poveznicu s mrežnom stranicom Zavoda na kojoj je narudžbu moguće otkazati, donijela Prijedlog pravilnika o unutarnjem nadzoru u kojem je predviđen i nadzor nad vođenjem lista čekanja, osnovala Povjerenstvo za provjeru liste čekanja i utvrdila njegove poslove, ovlasti i odgovornosti te način izvještavanja o provedenim aktivnostima i utvrđenim činjenicama, uvela besplatni telefon i adresu elektroničke pošte za provjeru listi čekanja i pritužbe građana na liste čekanja te uvela dokumentirani postupak za podnošenje i rješavanje pritužbi građana. Vezano za detaljnije uređenje sadržaja SMS poruke koja se dostavlja pacijentima iz sustava SMS podsjetnik, navodi da je uređivanje sadržaja SMS poruke u nadležnosti Zavoda i nije u mogućnosti samostalno urediti sadržaj poruke te da je poduzela aktivnosti kako bi u suradnji sa Zavodom upotpunila sadržaj poruke. Za druge preporuke Bolnica navodi da će ih provesti u roku od tri mjeseca.