



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU  
Područni ured Zadar

---

IZVJEŠĆE  
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA  
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE  
U OPĆOJ BOLNICI GOSPIĆ

Zadar, srpanj 2020.

## SADRŽAJ

stranica

---

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U OPĆOJ BOLNICI GOSPIĆ	5
Opći podaci o Bolnici	5
Vođenje Liste čekanja	7
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	14
Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	19
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ BOLNICI GOSPIĆ	22
OČITOVANJE OPĆE BOLNICE GOSPIĆ	24



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU  
Područni ured Zadar

---

KLASA: 041-01/19-10/20  
URBROJ: 613-15-20-7

Zadar, 16. srpnja 2020.

IZVJEŠĆE  
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA  
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ BOLNICI GOSPIĆ

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 Općoj bolnici Gospić (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 16. 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
1.	Vođenje Liste čekanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <li>○ 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</li> <li>○ osigurana je dostupnost termina za naručivanje pacijenata njihovim izabranim liječnicima putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva</li> <li>○ 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</li> <li>○ centralnom sustavu eListe čekanja omogućeno je prikupljanje svih upisanih podataka te je na mrežnim stranicama Bolnice osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda</li> <li>○ Lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama Bolnice, a upisani podaci usklađeni su s podacima na mrežnim stranicama Zavoda</li> <li>○ 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</li> <li>○ Lista čekanja redovito se ažurira te su podaci o broju narudžbi i vremenu čekanja na Listi točni, ažurni i potpuni</li> </ul>
2.	Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bolnica raspolaže dostatnim ljudskim i materijalnim resursima za obavljanje postupaka magnetske rezonance te se poduzimaju aktivnosti kako bi se ti resursi održali i unaprijedili</li> <li>○ 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</li> <li>○ pacijenti na naručeni postupak magnetske rezonance dolaze redosljedom kojim su upisani na Listu čekanja</li> <li>○ utvrđeni su kriteriji hitnosti te je pacijentima s većim stupnjem hitnosti osiguran brži pristup postupcima magnetske rezonance</li> <li>○ pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran je jednak tretman u pristupu postupcima magnetske rezonance</li> </ul>

Redni broj	Područja revizije	Kriteriji
	1	2
3.	Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice obuhvaćene su aktivnosti u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja</li> <li>○ osnovano je bolničko povjerenstvo za provjeru Liste čekanja i pritužbi na Listu čekanja te se obavljaju potrebne provjere</li> <li>○ 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</li> <li>○ 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</li> <li>○ izrađena je analiza pritužbi koje se odnose na vođenje i upravljanje Listom čekanja</li> <li>○ 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</li> </ul>

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 OPĆOJ BOLNICI GOSPIĆ

### Opći podaci o Bolnici

Bolnica je javna zdravstvena ustanova čiji je osnivač Ličko-senjska županija. Registrirana je za obavljanje bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite, djelatnosti objedinjenog hitnog bolničkog prijama, dnevno bolničke zdravstvene djelatnosti, djelatnosti medicinsko-biokemijske laboratorijske dijagnostike te djelatnosti opskrbe lijekovima i medicinskim proizvodima. Zdravstvenu djelatnost obavlja na sekundarnoj razini, što obuhvaća dijagnostiku, liječenje, medicinsku rehabilitaciju i zdravstvenu njegu bolesnika te osiguravanje boravka i prehrane bolesnika. Rješenjem nadležnog ministarstva, iz veljače 2011., kategorizirana je kao županijska bolnica treće kategorije. Koncem 2019. u Bolnici je zaposleno 226 djelatnika, od čega 41 ili 18,1 % liječnika, 88 ili 39,0 % medicinskih sestara i medicinskih tehničara, 41 ili 18,1 % drugih zdravstvenih djelatnika i 56 ili 24,8 % nezdravstvenih djelatnika. Djelatnost Bolnice obavlja se u bolničkom kompleksu ukupne površine 12 957 m<sup>2</sup>. Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu iz veljače 2012. i izmjenama i dopunama spomenutog Pravilnika iz srpnja 2012., studenoga 2013., rujna 2014., veljače, srpnja i rujna 2017. te rujna, studenoga i prosinca 2019. i Popisom poslova i radnih mjesta iz veljače 2012. utvrđene su sljedeće organizacijske jedinice: Ured ravnatelja, osam odjela, Uslužne djelatnosti, Jedinica za unutarnju reviziju te Jedinica za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite, za koje su sistematizirana 384 radna mjesta, od čega se 103 ili 26,8 % odnosi na liječnike, 121 ili 31,5 % na medicinske sestre i medicinske tehničare, 46 ili 12,0 % na druge zdravstvene djelatnike, a 114 ili 29,7 % na nezdravstvene djelatnike. Usporedbom sistematiziranih i popunjenih radnih mjesta proizlazi da ukupna popunjenost radnih mjesta u Bolnici iznosi 58,9 %, pri čemu popunjenost radnih mjesta za liječnike iznosi 39,8 %, za medicinske sestre i medicinske tehničare 72,7 %, za druge zdravstvene djelatnike 89,1 % te za nezdravstvene djelatnike 49,1 %.

Prema podacima iz financijskih izvještaja za 2019., Bolnica je ostvarila prihode u iznosu od 76.550.022,00 kn, a rashode u iznosu od 79.610.490,00 kn te manjak prihoda iznosi 3.060.468,00 kn, što s prenesenim manjkom prihoda iz prethodnih godina u iznosu od 17.518.426,00 kn čini ukupni manjak prihoda za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 20.578.894,00 kn. Vrijednosno najznačajnije prihode Bolnica ostvaruje od Zavoda. Prema podacima Bolnice, ukupni prihodi od Zavoda u 2019. ostvareni su u iznosu od 57.713.268,00 kn i čine 75,4 % ukupno ostvarenih prihoda. Koncem 2019. potraživanja iznose 3.182.529,00 kn, a vrijednosno najznačajnija su potraživanja za pomoći iz državnog proračuna temeljem prijenosa sredstava Europske unije (za uređenje i dogradnju bolničkih objekata) u iznosu od 1.661.718,00 kn, što je 52,2 % ukupnih potraživanja. Obveze koncem 2019. iznose 29.590.404,00 kn, a vrijednosno najznačajnije su obveze za rashode poslovanja u iznosu od 26.653.899,00 kn, što je 90,1 % ukupnih obveza.

Bolnica je u travnju 2018. zaključila sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite (dalje u tekstu: Ugovor), a u lipnju, studenome i prosincu 2018. te svibnju, lipnju i rujnu 2019. dodatke Ugovoru. Ugovorom se uređuju međusobna prava i obveze u vezi s provođenjem bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite od 1. siječnja 2018. do 31. prosinca 2019. Ugovoreno je 69 postelja za liječenje akutnih bolesti, 15 postelja/stolaca dnevne bolnice, sedam postelja za produženo liječenje, dvije postelje za liječenje kroničnih bolesti, 21 mjesto za hemodijalizu te 849 dijagnostičko-terapijskih postupaka za koje Bolnica može Zavodu ispostavljati račune na temelju Ugovora.

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 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 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 3.591.873,00 kn, a za 2019. u iznosu od 3.734.850,00 kn za razdoblje siječanj – rujna 2019. te 3.904.527,00 kn za razdoblje listopad – prosinac 2019., od čega 90,0 % Zavod isplaćuje unaprijed, a 10,0 % po obavljenim postupcima, u roku od 60 dana od dana zaprimanja računa.

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 179.594,00 kn u 2018., 112.046,00 kn od siječnja do rujna 2019. te 117.136,00 kn od listopada do prosinca 2019. Utvrđen je 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. ugovorena su dodatna sredstva koja Bolnica ostvaruje na temelju ispostavljenih računa za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka (najviše 403.832,00 kn mjesečno za razdoblje travanj – studeni 2019. te 374.071,00 kn za prosinac 2019.), čije je plaćanje ugovoreno u roku od 60 dana od dana zaprimanja računa. 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 3.771.467,00 kn, od siječnja do ožujka 2019. u iznosu od 3.846.896,00 kn, od travnja do rujna 2019. u iznosu od 4.250.728,00 kn, od listopada do studenoga 2019. u iznosu od 4.425.494,00 kn te za prosinac 2019. u iznosu od 4.395.734,00 kn.

Prema Ugovoru, Bolnica 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 te za troškove obavljenih postupaka eksplantacije, do iznosa utvrđenih financijskim planom Zavoda. Bolnica je, u skladu s Ugovorom, u 2018. i 2019. ostvarila i dodatna sredstva za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja po odlukama Zavoda o utvrđivanju dodatnih novčanih sredstava bolničkim zdravstvenim ustanovama.



Osim sredstava na temelju Ugovora (ugovoreni limit, dodatna sredstva po odlukama Zavoda, dodatni prihod na temelju pokazatelja rada, sredstva za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, sredstva za nabavu posebno skupih lijekova), Bolnica prihode od Zavoda ostvaruje i s osnove dopunskog zdravstvenog osiguranja, a na temelju odredbi Pravilnika o uvjetima i načinu provođenja dopunskoga zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 2/09 i 123/09), za obavljanje laboratorijskih pretraga na razini primarne zdravstvene zaštite, za usluge izvan ugovorenog limita (zdravstvenu zaštitu stranaca, provođenje nacionalnih programa u zdravstvu i drugo). Prema podacima Bolnice, ukupni prihodi od Zavoda u 2018. ostvareni su u iznosu od 54.275.923,00 kn, a u 2019. u iznosu od 57.713.268,00 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.

U siječnju 2020. sastavljen je zapisnik o usklađenju i konačnom obračunu izvršenja rada za 2019. Prema spomenutom zapisniku, ukupna obveza Zavoda prema Bolnici za usluge koje se financiraju u okviru ugovorenog maksimalnog iznosa (limita) u 2019. utvrđena je u iznosu od 42.141.120,00 kn, od čega 359.187,00 kn čini preostala obveza po konačnom obračunu iz 2018., a 41.781.933,00 kn obveza po računima koje je Bolnica tijekom 2019. ispostavila Zavodu za obavljene usluge zdravstvene zaštite koje se financiraju u okviru ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za 2019. Tijekom 2019. nije bilo računa ispostavljenih preko limita, koji je bio ugovoren u iznosu od 45.327.232,00 kn. Za obavljene usluge koje se financiraju u okviru ugovorenog maksimalnog iznosa, Zavod je tijekom 2019. Bolnici isplatio ukupno 43.359.313,00 kn, tako da obveze Bolnice koncem 2019. za više plaćene usluge od obavljenih usluga, odnosno ispostavljenih računa iznose 1.218.193,00 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 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, Bolnica je obvezna 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 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 nadopunjavao, 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 (za magnetsku rezonancu 57 šifri i naziva postupka), 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 pacijenata, odnosno jedinstveno mjesto na kojem se upisuju narudžbe pacijenata za sve zdravstvene usluge koje pruža te vodi Listu čekanja na temelju koje se određuje redoslijed prijama naručenih pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge pregleda magnetskom rezonancom. Upis narudžbi pacijenata obavlja se u centralnom dijelu Bolnice, na pristupačnom i lako uočljivom mjestu. Poslove upisa narudžbi obavljaju dvije djelatnice, kojima su dodijeljena isključiva prava u vezi s upisom pacijenata (referentica za centralno naručivanje pacijenata i referentica za prijam i otpust pacijenata). S obzirom na to da poslove upisa obavlja mali broj djelatnika (dvije djelatnice), jedinica za centralno naručivanje nije ustrojena kao zasebna organizacijska jedinica. Mjesto za upis narudžbi pacijenata opremljeno je dovoljnim brojem računala, pisača, telefaks uređaja, telefona i druge potrebne opreme za unos podataka u bolnički informacijski sustav.

Zaposlenice koje obavljaju poslove zaprimanja narudžbi, izdavanja potvrda o narudžbi i unosa podataka u bolnički informacijski sustav osposobljene su za njihovo obavljanje, a njihov broj određen je u skladu s brojem zahtjeva za upis narudžbi na Listu čekanja te se pri upisu ne stvaraju gužve. Uneseni podaci točni su, ažuriraju se redovito (dnevno) i lako su dostupni. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku u bolničkom informacijskom sustavu, koji je izradila vanjska tvrtka. Podaci o osobama nadležnim za upis narudžbi pacijenata za zdravstvene usluge dostavljeni su Ministarstvu zdravstva.

Osoba ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba nisu imenovane, što nije u skladu s odredbama Ugovora. Prema pisanom obrazloženju odgovorne osobe, formalna odluka o imenovanju osoba nadležnih za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba nije donesena, ali osobe nadležne za upis na listu čekanja prate nedolazak osiguranih osoba.

***Državni ured za reviziju preporučuje odrediti, odnosno imenovati osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom pacijenata, u skladu s odredbama Ugovora zaključenog sa Zavodom.***

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. Upis se obavlja isključivo u jedinici za centralno naručivanje pacijenata. Pacijenti se mogu upisati osobno, putem člana obitelji ili pouzdane osobe, telefaksom, kojim se šalje preslika uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite ili nalaza liječnika specijalista, ili elektroničkom poštom, kojom se šalje skenirana uputnica liječnika primarne zdravstvene zaštite ili skenirani nalaz liječnika specijalista, dok naručivanje telefonom nije moguće. Za zdravstvene usluge za koje je utvrđen raspored rada za dulje razdoblje omogućeno je naručivanje koje obavlja izabrani liječnik primarne zdravstvene zaštite putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje Ministarstva zdravstva. Prema pisanom obrazloženju odgovorne osobe, putem spomenute mrežne aplikacije liječnicima primarne zdravstvene zaštite nije omogućeno naručivanje pacijenata za usluge magnetske rezonance, jer se raspored rada za usluge magnetske rezonance ne utvrđuje za dulje razdoblje, nego u tekućem mjesecu za sljedeći mjesec.

Pri upisu na Listu čekanja koji se obavlja u jedinici za centralno naručivanje, pacijentima se nakon upisa izdaje potvrda o narudžbi, koja sadrži podatke o pacijentu, zdravstvenoj usluzi za koju se naručuje, nazivu ordinacije u kojoj će se naručena usluga pružiti, datumu i broju narudžbe te datumu i vremenu prijama na naručeni pregled. Pacijentima koji se naručuju elektroničkom poštom istim putem dostavlja se podatak o terminu dolaska ili, ako točan termin nije moguće utvrditi, obavijest da će biti pozvani na broj telefona ili mobitela koji su dostavili. Prema pisanom obrazloženju odgovorne osobe, pacijentima koji se naručuju putem telefaksa ne dostavljaju se potvrde o narudžbi, nego se pacijenti o terminu dolaska izvješćuju telefonom na broj telefona ili mobitela koji su dostavili. Potvrda o narudžbi sadrži i uputu osiguranim osobama za jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezino otkazivanje, prema kojoj se naručena usluga može otkazati u samoj Bolnici, pozivom na besplatni telefonski broj, slanjem elektroničke pošte na adresu navedenu u potvrdi ili popunjavanjem obrasca na službenim stranicama Zavoda, čija je adresa također navedena u potvrdi. Osim potvrde o narudžbi, pacijenti dobivaju i obrazac, koji sadrži pitanja o zdravstvenom stanju pacijenta i pitanje o suglasnosti za prihvaćanje preporučenog dijagnostičkog postupka, a koji popunjavaju prije obavljanja dijagnostičke pretrage.

Lista čekanja ažurira se dnevno. Ako se naručeni postupak iz bilo kojeg razloga odgađa, bilježi se razlog odgađanja. Prema pisanom obrazloženju odgovorne osobe, nakon odgađanja pacijenti se telefonski (najviše dva puta) obavještavaju o novom terminu u kojem će se postupak obaviti, nakon čega se brišu s liste. Nedolazak naručenih pacijenata se ne evidentira. Obrazloženja okolnosti koje su dovele do promjena na Listi pohranjena su trajno na elektroničkom mediju. Na neiskorišteni termin upisuje se prvi sljedeći pacijent s Liste čekanja.

Lista čekanja objavljuje se na mrežnim stranicama Bolnice<sup>1</sup>. Objavljena Lista čekanja raščlanjena je po organizacijskim jedinicama i medicinskim postupcima koji se u njima obavljaju te sadrži identifikacijske brojeve upisanih pacijenata, datume upisa i datume prijama ili očekivani mjesec za narudžbe za koje nije moguće odmah odrediti točan termin na naručene zahvate, što omogućuje brz i jednostavan dohvat objavljenih podataka. Objavljena Lista čekanja na mrežnim stranicama Bolnice ne sadrži podatke o slobodnim terminima za prijam pacijenata za obavljanje zdravstvenih usluga na koje se čeka. Državni ured za reviziju mišljenja je da javno objavljivanje Liste čekanja na zdravstvene usluge ima svrhu ako omogućí pacijentima informacije o slobodnim terminima u različitim zdravstvenim ustanovama, kako bi mogli što prije doći do potrebne zdravstvene usluge.

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

Sadržaj podataka koji se unose u bolnički informacijski sustav pri upisu pacijenata na Listu čekanja prilagođen je dokumentu Zavoda (Tehnički opis sučelja) u kojem su opisani poslovni procesi sustava eLista čekanja i koji služi kao podloga za razvoj sučelja bolničkih sustava naručivanja. Stoga interna specifikacija radi utvrđivanja sadržaja podataka na listama čekanja nije donesena. Uneseni podaci putem mrežnog servisa dostavljaju se u CEZIH, a odnose se na podatke o pacijentu koji se upisuje, šifru i naziv naručenog postupka prema Katalogu zahvata za naručivanje, datum i vrijeme upisa narudžbe, datum i vrijeme obavljanja naručenog postupka ili očekivani mjesec za narudžbe za koje nije moguće odmah odrediti točan termin, datum i vrijeme prvog slobodnog termina za naručeni postupak s naznakom da je termin narudžbe pomaknut prema želji pacijenta, jer svojevrijem nije prihvatio prvi slobodni termin, podatke o uputnoj dijagnozi, vrsti uputnice i vrsti pregleda.

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

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

---

<sup>1</sup> [www.obgospic.hr/index.php/informacije/za-pacijente](http://www.obgospic.hr/index.php/informacije/za-pacijente)

Usporedbom podataka na Listi čekanja objavljenih na mrežnim stranicama Bolnice i dostupnih podataka u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda<sup>2</sup> u vrijeme obavljanja revizije (siječanj 2020.), koji se odnose na postupke magnetske rezonance, utvrđeno je da sadrže različite i neusklađene podatke. Tako su na Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice navedeni podaci o čekanju za postupke magnetske rezonance koljena i magnetske rezonance mozga za gamma knife, za koje je u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda navedeno da se u Bolnici ne obavljaju. Također, na Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice navedeni su podaci o čekanju za postupke magnetske rezonance kukova, mozga s kontrastom, nožnog zgloba, ramena, sinusa i vratne kralježnice, koji u specifikaciji postupaka magnetske rezonance u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda pod takvim nazivima nisu navedeni. Za druge postupke magnetske rezonance navedene na Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice (podaci iz siječnja 2020.), koji se odnose na magnetsku rezonancu abdomena, hipofize, lumbalne kralježnice, mozga i torakalne kralježnice, u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda navedeni su prvi slobodni termini u veljači 2020. (za magnetsku rezonancu lumbalne kralježnice, mozga i torakalne kralježnice) te u svibnju 2020. (za abdomen i hipofizu), iako su datumi prijama za određeni broj upisanih narudžbi za te postupke navedeni na Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice nakon tog datuma (najkasniji upisani datumi prijama odnose se na prosinac 2020.). Osim toga, na mrežnim stranicama Bolnice nije osigurana poveznica s mrežnim stranicama CEZIH-a, odnosno sa sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, a što je propisano Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja.

***Državni ured za reviziju preporučuje osigurati usklađenost podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda. Preporučuje na mrežnim stranicama Bolnice osigurati poveznicu s mrežnim stranicama CEZIH-a i sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, u skladu s Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, kojom bi se osigurane osobe uputilo na pristup podacima o slobodnim terminima za naručivanje kod drugih zdravstvenih ustanova koje pružaju istu zdravstvenu uslugu.***

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 iz rujna 2019., u Bolnici je za 14 postupaka magnetske rezonance (MR) po anatomske regiji bilo upisano 1 600 narudžbi, s prosječno 192 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 Bolnici, prema stanju na Listi čekanja u rujnu 2019.

---

<sup>2</sup> [http://www.hzzo-net.hr/e\\_listei.htm](http://www.hzzo-net.hr/e_listei.htm)

Tablica broj 2

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

Redni broj	Postupak magnetske rezonance (MR) po anatomskoj regiji (šifra MG001)	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3
Organi neurološkog sustava			
1.	MR lumbalne kralježnice	543	194
2.	MR mozga	371	192
3.	MR vratne kralježnice	315	193
4.	MR torakalne kralježnice	53	195
5.	MR hipofize	15	198
6.	MR mozga s kontrastom	8	212
7.	MR kralježnice <sup>3</sup>	3	83
8.	MR sinusa	2	201
9.	MR mozga – gamma knife	1	208
Organi lokomotornog sustava			
10.	MR koljena	198	185
11.	MR ramena	49	183
12.	MR kukova	24	197
13.	MR nožnog zgloba	17	198
14.	MR zdjelice	1	203
Ukupno		1 600	192

Od ukupno 1 600 upisanih narudžbi, 1 229 narudžbi ili 76,8 % odnosi se na postupke magnetske rezonance lumbalne kralježnice, mozga i vratne kralježnice. Za devet postupaka prosječno vrijeme čekanja je do 200 dana, za četiri postupka preko 200 dana, dok je za jedan postupak, koji zbog nepotpune medicinske dokumentacije nije detaljnije određen, prosječno vrijeme čekanja do 100 dana.

Bolnica ne raspolaže podatkom koliko se od ukupnog broja upisanih narudžbi odnosi na prvi, a koliko na kontrolni pregled magnetskom rezonancom. Prema pisanom obrazloženju odgovorne osobe, pri upisu na temelju A3 uputnice, koja se koristi za upućivanje pacijenta na dijagnostičku pretragu, nije vidljivo upućuje li se pacijent na prvi ili kontrolni pregled. Od siječnja 2020., na temelju Odluke o pojedinim oblicima zdravstvene zaštite iz obveznoga zdravstvenog osiguranja koji se ostvaruju na osnovi uputnice i rokovima važenja uputnice (Narodne novine 127/19), Zavod je uveo novu A6 uputnicu, koja se koristi za upućivanje osiguranih osoba na kontrolnu dijagnostičku pretragu. Uvođenjem A6 uputnice, u bolnički informacijski sustav implementirana je mogućnost odabira spomenute uputnice, što bi trebalo omogućiti transparentnije praćenje Liste čekanja, odnosno razlikovanje kontrolnih od prvih dijagnostičkih pregleda.

<sup>3</sup> Zbog nepotpune medicinske dokumentacije, u vrijeme upisa nije izvršeno detaljnije određenje postupka magnetske rezonance unutar anatomske regije.

## Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance obavljaju se u Odsjeku za radiološku dijagnostiku, koji je ustrojen unutar Odjela za dijagnostičke djelatnosti. Spomenuti postupci obavljaju se na jednom uređaju za magnetsku rezonancu (Siemens Magnetom Avanto 1.5 T), nabavne vrijednosti 12.633.330,00 kn, koji je nabavljen i stavljen u funkciju u srpnju 2010.

Postupak javne nabave provelo je Ministarstvo zdravstva, na teret sredstava iz državnog proračuna, a u okviru objedinjenog postupka nabave medicinske opreme (uređaja za magnetsku rezonancu), s uređenjem prostora, servisiranjem i održavanjem u punoj funkciji za pojedine zdravstvene ustanove u Republici Hrvatskoj. Nabavna vrijednost uređaja Magnetom Avanto otpisana je u cijelosti te mu sadašnja vrijednost iznosi 0,00 kn. Od siječnja 2018. do prosinca 2019. za usluge preventivnog održavanja uređaja za magnetsku rezonancu s pripadajućom opremom, CT i RTG uređaja te servisiranja po pozivu i isporuke rezervnih dijelova, utrošeno je 2.310.660,00 kn (1.155.330,00 kn u 2018. i 1.155.330,00 kn u 2019.). Održavanje spomenutih uređaja i pripadajuće opreme obavljano je na temelju ugovora zaključenih s trgovačkim društvom u srpnju 2017., kolovozu 2018. i kolovozu 2019., po prethodno provedenim pregovaračkim postupcima javne nabave bez prethodne objave poziva na nadmetanje. Prema zaključenim ugovorima, godišnje preventivno održavanje uređaja za magnetsku rezonancu, između ostalog, uključuje četiri preventivna servisa spomenutog uređaja, dva preventivna servisa rashladnika instaliranog uz uređaj te dva preventivna servisa arhive slikovnog materijala koja se smatra sastavnim dijelom sustava za magnetsku rezonancu. Računi su ispostavljeni mjesečno u iznosu od 77.022,00 kn bez poreza na dodanu vrijednost, odnosno 96.277,50 kn s porezom na dodanu vrijednost. Za revidirano razdoblje Bolnica raspolaže važećim rješenjem Ministarstva zdravstva iz svibnja 2018., kojim se Bolnici odobrava uporaba stacionarnog izvora elektromagnetskog polja, odnosno uređaja za magnetsku rezonancu. Spomenuto rješenje doneseno je na temelju odredbi Zakona o zaštiti od neionizirajućeg zračenja (Narodne novine 91/10 i 114/18) te Pravilnika o zaštiti od elektromagnetskih polja (Narodne novine 146/14), a po prethodno provjerenim mjerenjima zračenja.

Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu s Popisom poslova i radnih mjesta, na Odsjeku za radiološku dijagnostiku, koji je ustrojen u okviru Odjela za dijagnostičke djelatnosti, sistematizirano je 14 radnih mjesta (voditelj Odsjeka za radiološku dijagnostiku, četiri radiologa, jedan glavni inženjer medicinske radiologije te osam inženjera medicinske radiologije), od čega je, prema podacima Bolnice iz prosinca 2019., popunjeno devet radnih mjesta (voditeljica Odsjeka za radiološku dijagnostiku, glavni inženjer medicinske radiologije i sedmero inženjera medicinske radiologije).

Bolnica ne raspolaže dostatnim ljudskim resursima za obavljanje postupaka radiološke dijagnostike, odnosno nedostaju liječnici specijalisti radiologije. Spomenutog profila su dvoje zaposlenika Bolnice, odnosno voditelj Odjela za dijagnostičke djelatnosti i voditeljica Odsjeka za radiološku dijagnostiku. Zbog nedostatnih ljudskih resursa, radiološke postupke obavljaju i vanjski suradnici. Prema podacima Bolnice, radiološke postupke tijekom 2019., uz dvoje liječnika specijalista radiologije koji su zaposlenici Bolnice, obavljalo je i devetero liječnika vanjskih suradnika, od čega osmero specijalista radiologije (sedmero liječnika na temelju ugovora o obavljanju poslova u dopunskom radu, od čega četvero iz Opće bolnice Zadar, dvoje iz Kliničke bolnice Dubrava i jedan iz Kliničkog bolničkog centra Zagreb, te jedna liječnica iz Zagreba na temelju ugovora o djelu) i jedan liječnik specijalist urologije iz Opće bolnice Zadar.



Ugovori s vanjskim suradnicima iz drugih zdravstvenih ustanova zaključivani su po prethodno zaključenim ugovorima o poslovnoj suradnji sa spomenutim zdravstvenim ustanovama. Prema pisanom obrazloženju odgovorne osobe, vanjski suradnici iz Opće bolnice Zadar pružaju i telemedicinske usluge, odnosno očitavaju radiološke snimke na daljinu, koristeći informacijsko-komunikacijsku tehnologiju. Bolnica poduzima aktivnosti u cilju unaprjeđenja ljudskih resursa. Tijekom 2018. objavljena su dva natječaja za prijam u radni odnos, a u 2019. objavljeno je osam natječaja za prijam u radni odnos liječnika specijalista te drugog medicinskog osoblja, između ostalog i specijalista radiologije te prvostupnika radiološke tehnologije. Prema pisanom obrazloženju Bolnice, po natječaju iz rujna 2019. primljen je u radni odnos jedan prvostupnik radiološke tehnologije, dok se po ostalim natječajima nije javio ni jedan liječnik specijalist radiologije. Na temelju Pravilnika o specijalističkom usavršavanju doktora medicine (Narodne novine 100/11, 133/11, 54/12, 49/13, 139/14, 116/15, 62/16, 69/16 – ispravak i 6/17), Bolnica je u studenome 2014. i lipnju 2015. zaključila ugovore s dvoje liječnika u cilju specijalizacije iz kliničke radiologije. Ugovorima su utvrđena međusobna prava i obveze te instrumenti osiguranja (bjanko-zadužnice) radi osiguranja naknade štete (zbog ranijeg raskida radnog odnosa, otkaza ugovora prije položenog specijalističkog ispita i drugo). Spomenuti liječnici obavljaju specijalizaciju u drugim zdravstvenim ustanovama, a, prema pisanom obrazloženju odgovorne osobe, nakon završetka specijalizacije, odnosno 2020. i 2022. trebali bi se vratiti u Bolnicu. Do povratka sa specijalizacije, spomenutih dvoje specijalizanata prema sistematizaciji vode se kao zaposlenici u drugim bolničkim odjelima, na radnim mjestima pod nazivom liječnik na odjelu.

U tablici broj 3 daju se podaci o udjelu obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na Odsjeku za radiološku dijagnostiku tijekom 2019., prema podacima Bolnice.

Tablica broj 3

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance  
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na  
Odsjeku za radiološku dijagnostiku tijekom 2019., prema podacima Bolnice

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	2 959	440	14,9
2.	veljača	2 780	430	15,5
3.	ožujak	2 941	494	16,8
4.	travanj	2 601	279	10,7
5.	svibanj	2 734	341	12,5
6.	lipanj	2 603	403	15,5
7.	srpanj	2 252	232	10,3
8.	kolovoz	2 466	230	9,3
9.	rujan	2 791	330	11,8
10.	listopad	2 634	311	11,8
11.	studen	2 465	371	15,1
12.	prosinac	2 008	219	10,9
	Ukupno	31 234	4 080	13,1

Tijekom 2019. na Odsjeku za radiološku dijagnostiku obavljeno je ukupno 31 234 zdravstvenih postupaka, od čega se 4 080 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 13,1 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Prema pisanom obrazloženju odgovorne osobe, mjesečni raspored rada na uređaju za magnetsku rezonancu utvrđuje voditeljica Odsjeka za radiološku dijagnostiku u dogovoru s glavnim inženjerom medicinske radiologije. Mjesečni raspored rada po liječnicima utvrđuje se u tekućem mjesecu za sljedeći mjesec i dostavlja u jedinicu za centralno naručivanje te se prema tome određuju termini obavljanja postupaka magnetske rezonance za ambulantne pacijente, koji se upisuju na Listu čekanja. Zbog nedostatnih ljudskih resursa, u pojedinim mjesecima rade se izmjene mjesečnog rasporeda rada. Postupke magnetske rezonance obavlja jedan liječnik specijalist kliničke radiologije, koji je zaposlenik Bolnice, te sedmero od osmero liječnika specijalista kliničke radiologije, koji imaju status vanjskih suradnika.

Korištenje uređaja za magnetsku rezonancu ovisi o raspoloživim ljudskim resursima i njihovoj fluktuaciji, a zbog korištenja usluga vanjskih suradnika, moguće je korištenje u jutarnjoj ili popodnevnoj smjeni, povremeno i vikendima. Uređaj za magnetsku rezonancu opslužuje dvočlani tim, koji čini jedan liječnik specijalist i jedan prvostupnik radiologije. Tijekom 2019. nije bilo edukacije za zaposlenike koji obavljaju postupke ili opslužuju uređaj 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 Bolnice, tijekom 2019. obavljeno je 4 080 zahvata postupcima magnetske rezonance.

U tablici broj 4 daju se podaci o broju obavljenih zahvata postupcima magnetske rezonance u Bolnici tijekom 2019., prema podacima Bolnice.

Tablica broj 4

Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance u Bolnici tijekom 2019., prema podacima Bolnice

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	435	5	440	19,8	0,2	20,0
2.	veljača	20	420	10	430	21,0	0,5	21,5
3.	ožujak	21	483	11	494	23,0	0,5	23,5
4.	travanj	21	266	13	279	12,7	0,6	13,3
5.	svibanj	22	333	8	341	15,1	0,4	15,5
6.	lipanj	18	391	12	403	21,7	0,7	22,4
7.	srpanj	23	224	8	232	9,7	0,4	10,1
8.	kolovoz	20	222	8	230	11,1	0,4	11,5
9.	rujan	21	322	8	330	15,3	0,4	15,7
10.	listopad	22	307	4	311	14,0	0,2	14,1
11.	studen	20	361	10	371	18,1	0,5	18,6
12.	prosinac	20	216	3	219	10,8	0,2	11,0
	Ukupno	250	3 980	100	4 080	15,9	0,4	16,3

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

Od 4 080 obavljenih postupaka magnetske rezonance, 3 980 odnosi se na ambulantne, a 100 na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 16,3 postupka, od čega se 15,9 odnosi na ambulantne, a 0,4 na bolničke pacijente. U srpnju, kolovozu i prosincu 2019. obavljen je manji broj zahvata u odnosu na druge mjesece, a prema pisanom obrazloženju odgovorne osobe, znatnija odstupanja po pojedinim mjesecima nastala su zbog korištenja godišnjih odmora.

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 2019. pregledana ukupno 282 ambulanta pacijenta, od čega njih 157 ili 55,7 % nije bilo upisano na Listu čekanja. Prema pisanom obrazloženju odgovorne osobe, ambulantne pacijente koji su pregledani, a nisu bili upisani na Listu čekanja čine pacijenti s medicinskom indikacijom, pacijenti oboljeli od malignih bolesti, branitelji i djeca. U obrazloženju se navodi da se pacijenti oboljeli od malignih bolesti i djeca prioritarno obrađuju prema napatku Zavoda, dok se braniteljima radi prioriteta dijagnostika zbog boležljivosti, njihova psihičkog stanja te bolesti pronađenih na sistematskim pregledima, a prema usmenom napatku ministra zdravstva i ministra hrvatskih branitelja.

Od 157 ambulantnih pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom, koji nisu bili upisani na Listu čekanja, devetero pacijenata su djeca, dok za ostale prioritarno obrađene pacijente Bolnica ne raspolaže podacima kojoj kategoriji pripadaju. Navedeno nepovoljno utječe na transparentnost podataka o pregledanim pacijentima i mogućnost provjere je li pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran jednak tretman u pristupu postupcima magnetske rezonance. Metodom nasumičnog odabira iz liste ambulantnih pacijenata pregledanih u listopadu 2019., koji su bili upisani na listu čekanja, utvrđeno je da u pojedinim slučajevima pacijenti nisu na naručeni postupak magnetske rezonance dolazili redosljedom kojim su bili upisani na Listu čekanja, odnosno pojedini pacijenti pregledani su znatno ranije od utvrđenog termina (primjerice, tri do pet mjeseci ranije). Bolnica nije dokumentirala niti obrazložila okolnosti koje su uzrokovale promjene redosljeda na Listi čekanja za spomenute pacijente, zbog čega je onemogućena kontrola sljedivosti odluke da pojedini pacijent dođe na pregled znatno prije nego što bi bio prema redosljedu. Pisane procedure kojima bi se uredio način postupanja i dokumentiranja pri promjeni okolnosti koje dovode do promjene redosljeda pacijenata na Listi čekanja nisu donesene.

***Državni ured za reviziju preporučuje sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje Bolnica obavlja, uvrstiti na Listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi čekanja koja se objavljuje na mrežnim stranicama Bolnice i u bolničkom informacijskom sustavu naznačiti radi li se o djetetu, prvom pregledu, kontrolnom pregledu, hitnom terminu u vezi s malignom i hematološkom bolešću 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. Preporučuje se pisanim putem urediti način postupanja i dokumentiranja pri promjeni okolnosti koje dovode do promjene redosljeda pacijenata na Listi čekanja.***

Bolnica putem informatičkog sustava nema mogućnost povezivanja i uvida u liste čekanja drugih zdravstvenih ustanova ni pisane procedure za postupanje ako se pacijent za istu uslugu magnetske rezonance nalazi na listi čekanja i u drugoj zdravstvenoj ustanovi.

Prema pisanom obrazloženju odgovorne osobe, ako pacijent otkaže narudžbu za postupak magnetske rezonance, jer je obavio pregled u drugoj zdravstvenoj ustanovi, u cilju popunjavanja slobodnog termina, odnosno osiguravanja iskorištenosti termina pozivaju se naručeni pacijenti s lokalnog područja (područja Ličko-senjske županije), koji su u mogućnosti u kratkom vremenu doći u Bolnicu na postupak magnetske rezonance, a eventualno i naručeni pacijenti iz drugih, udaljenijih područja (područja drugih županija) ako su u kratkom roku u mogućnosti prihvatiti novi termin. Nadalje, u obrazloženju se navodi da se u pojedinim slučajevima višestrukog naručivanja, pacijenti koji obave pregled u drugoj zdravstvenoj ustanovi neodgovorno ponašaju te ne otkažu zakazani termin. Problem višestrukog naručivanja trebao bi se riješiti povezivanjem bolničkih informatičkih sustava zdravstvenih ustanova, odnosno uvođenjem Jedinog kalendara naručivanja (unaprjeđenjem i nadogradnjom postojećeg sustava e-Naručivanja putem CEZIH-a), koji se postupno počeo primjenjivati u pojedinim zdravstvenim ustanovama od konca 2019.

Osim nadogradnje bolničkog informacijskog sustava radi primjene Jedinog kalendara naručivanja, prema pisanom obrazloženju odgovorne osobe, procjenjuje se da bi se u narednih šest do sedam mjeseci u bolnički informacijski sustav ugradila nova verzija aplikativnog rješenja koja bi omogućila uključivanje Bolnice u sustav prioritarnog naručivanja pacijenata.

Prema Odluci Ministarstva zdravstva iz prosinca 2017., Bolnica je jedna od 32 zdravstvene ustanove koja bi putem informacijske tehnologije trebala uspostaviti proces za osiguravanje dijela termina koji se popunjavaju prioritarnim pacijentima (po inicijalnom određivanju prioriteta koje obavlja liječnik primarne zdravstvene zaštite, prioritarni pacijenti trebali bi dobiti termin za specijalističku obradu unutar tjedan dana).

Tijekom obavljanja revizije, ravnateljica Bolnice dostavila je bilješku, odnosno zapažanja na temu listi čekanja i ukazala na određene probleme u vezi s njihovim vođenjem. U bilješci se navodi da su liste rezultat manjkavosti zdravstvenog sustava na više razina. Ne postoje algoritmi i standardi prema kojima liječnici obiteljske medicine upućuju pacijente na postupke magnetske rezonance. U pojedinim slučajevima liječnici primarne zdravstvene zaštite, da bi se zaštitili od sudskih procesa, upućuju pacijente na pretrage magnetskom rezonancom na zahtjev samih pacijenata. Brojne su uputnice za pretragu kralježnice magnetskom rezonancom kao da se radi o jednoj snimci, odnosno ne uvažavaju se anatomske segmente i činjenica da pretraga pojedinog anatomske segmenta magnetskom rezonancom traje od 30 do 40 minuta, što je višestruko dulje od vremena potrebnog za obavljanje druge vrste radioloških pretraga (primjerice, rendgenska pretraga traje oko 20 sekundi). U bilješci se navodi da se magnetska rezonanca koristi, a da se prethodno nisu obavile brže i jeftinije pretrage (ultrazvuk, kompjutorizirana tomografija, rendgensko snimanje), rezultat čega je oko 70,0 % urednih nalaza te visok postotak nepodignutih nalaza pacijenata. Nadalje, navodi se da Zavod nedovoljno kontrolira liste čekanja pa postoji problem višestrukog naručivanja pacijenata na postupke magnetske rezonance u različitim zdravstvenim ustanovama i neotkazivanja narudžbi kad pacijenti obave pregled magnetskom rezonancom u drugoj zdravstvenoj ustanovi. Stoga je izneseno mišljenje da je nužna revizija lista čekanja u bolničkim ustanovama po OIB-u kako bi se utvrdilo stvarno stanje. Zbog visoke cijene uređaja za magnetsku rezonancu, velik broj bolnica nema spomenuti uređaj.

Osim materijalnih resursa, problem su i ljudski resursi, odnosno nedostatak liječnika u Republici Hrvatskoj<sup>4</sup>, ograničenja mjesečnog fonda sati rada te rad liječnika u privatnim poliklinikama. U zaključnom dijelu zapažanja kao moguća rješenja složenosti problema u vezi s listama čekanja navode se: definiranje indikacija za upućivanje na pretrage magnetskom rezonancom, omogućavanje liječnicima da rade izvan redovnog radnog vremena za korist zdravstvene ustanove i vlastitu korist te informatičko rješenje kojim bi se zdravstvene ustanove integrirale, što bi onemogućilo višestruki upis pacijenata za istu pretragu.

### **Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja**

Statutom Bolnice propisano je da unutarnji nadzor nad radom ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, koje imenuje Upravno vijeće Bolnice. Povjerenstvo ima sedam članova, od kojih je jedan predsjednik. Nadalje, Statutom je propisano da se obavljanje unutarnjeg nadzora provodi na temelju internog Pravilnika o unutarnjem nadzoru i kontroli rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice (dalje u tekstu: Pravilnik) te godišnjeg plana i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Odredbom članka 8. Pravilnika propisano je da godišnji plan i program provedbe unutarnjeg nadzora donosi ravnatelj Bolnice na prijedlog Stručnog vijeća te da se godišnji plan i program dostavlja ministarstvu nadležnom za zdravstvo najkasnije do 31. prosinca tekuće godine za sljedeću godinu. Planom i programom provedbe unutarnjeg nadzora utvrđuje se broj nadzora, sadržaj i opseg obavljanja nadzora, okolnosti koje treba ispitati i drugo, a na temelju spomenutog plana i programa ravnatelj donosi rješenje o provođenju unutarnjeg nadzora. Prema pisanom obrazloženju odgovorne osobe, godišnji planovi i programi provedbe unutarnjeg nadzora za 2018. i 2019. nisu doneseni niti je Povjerenstvo za unutarnji nadzor tijekom 2018. i 2019. obavljalo nadzor nad radom bolničkih ustrojstvenih jedinica i njihovih djelatnika. Stoga nadzorom nisu obuhvaćene ni aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja niti su analizirani uzroci dugog čekanja na usluge.

***Državni ured za reviziju nalaže donijeti godišnji plan i program provedbe unutarnjeg nadzora te obavljati nadzor nad radom bolničkih ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika u skladu s odredbama Pravilnika. Preporučuje se unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice, koje je obvezno provoditi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja, odnosno jačati kontrolne mehanizme unutar Bolnice u vezi s upravljanjem Listom čekanja, što bi trebalo povoljno utjecati na utvrđivanje rizičnih čimbenika koji uzrokuju rast Liste čekanja te poduzimanje aktivnosti upravljačkih tijela Bolnice u cilju njezina smanjenja.***

---

<sup>4</sup> Prema podacima iz Rujanske izjave o hrvatskom liječništvu i sustavu zdravstva, koju su u rujnu 2019. donijeli Hrvatska liječnička komora, Hrvatski liječnički sindikat i Hrvatski liječnički zbor, u zdravstvenom sustavu nedostaje najmanje 2 000 liječnika, oko 4 000 liječnika u idućih deset godina odlazi u mirovinu, a u proteklih šest godina više od 800 liječnika napustilo je Hrvatsku i otišlo raditi u inozemstvo, što je istovjetno kao da pet županijskih bolnica ostane bez ijednog liječnika.

Akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine predviđeno je osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru lista čekanja i pritužbi na liste čekanja, izrada i, na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva, javno objavljivanje analize njihova rada i zaprimljenih pritužbi građana na liste čekanja te izrada i uvođenje procedura za transparentno vođenje lista čekanja. Bolnica je navedeno povjerenstvo, koje čini petero članova, osnovala odlukom ravnateljice iz ožujka 2016. Odlukom o osnivanju Povjerenstva za provjeru liste čekanja i pritužbi na listu čekanja, kao ni drugim aktima Bolnice nisu utvrđeni poslovi, ovlasti i odgovornosti spomenutog Povjerenstva. Bolničko Povjerenstvo za provjeru liste čekanja aktiviralo je e-adresu<sup>5</sup>, koja je javno dostupna na mrežnim stranicama Bolnice i na koju je moguće slati pritužbe. Prema podacima iz zapisnika sa sjednica spomenutog Povjerenstva održanih u prosincu 2018. i prosincu 2019., Povjerenstvo je obavljalo provjere Liste čekanja uvidom u bolnički informacijski sustav te nije uočilo nepravilnosti niti je tijekom 2018. i 2019. bilo zaprimljenih pritužbi pacijenata na Listu čekanja. Bolnica nije izradila i objavila analizu rada Povjerenstva za provjeru liste čekanja i pritužbi na listu čekanja niti je izradila i uvela pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja.

***Državni ured za reviziju preporučuje utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za provjeru liste čekanja i pritužbi na listu čekanja. Preporučuje se izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za provjeru liste čekanja i pritužbi na listu čekanja te izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine.***

U skladu s odredbama Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (Narodne novine 79/11), Bolnica osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Način postupanja pri podnošenju prigovora (usmenog izražavanja nezadovoljstva) ili pritužbe (pisano iznošenje nezadovoljstva) pacijenta, njegove obitelji ili zakonskog zastupnika, utvrđen je uputom (Postupnikom). Ako zdravstveni djelatnik kojem je upućen prigovor ne može problem riješiti odmah, dužan je informirati nezadovoljnu osobu o pravu na pritužbu u pisanom obliku te osobu uputiti glavnoj sestri ili voditelju odjela ili službe po Obrazac za prijavu pritužbe. Ispunjeni obrazac ubacuje se u sandučić za pritužbe koji se nalazi pokraj Jedinice za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite ili dostavlja Bolnici poštom ili elektroničkim putem, a nakon analize pritužbe u roku od osam dana donosi se rješenje, koje se podnositelju pritužbe dostavlja poštom. Ako se pritužba ne može riješiti u navedenom roku, podnositelja pritužbe pisanim putem izvještava se o tijeku postupka. Osim podnošenja prigovora ili pritužbe Bolnici, nezadovoljna osoba ima pravo podnošenja pritužbe izravno Ministarstvu zdravstva besplatnim pozivom na telefon pri Ministarstvu zdravstva ili podnošenjem posebnog obrasca. Evidencija (registar) o pritužbama ili prigovorima na kvalitetu zdravstvenih usluga vodi se u Jedinici za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite. Postupnikom je utvrđeno da Povjerenstvo za kvalitetu, kao tijelo koje osigurava kontrolu kvalitete zdravstvene zaštite, svakih šest mjeseci sastavlja izvješće o vrstama pritužbi i poduzetim aktivnostima u cilju rješavanja pritužbi te ga dostavlja Povjerenstvu za unutarnji nadzor. Tijekom 2018. i 2019. nije bilo pritužbi na kvalitetu zdravstvenih usluga.

---

<sup>5</sup> [listecekanja@obgospic.hr](mailto:listecekanja@obgospic.hr)

Bolnica je tijekom 2019., uz određen broj drugih hrvatskih bolnica, sudjelovala u projektu vanjske procjene (audita) bolnica u okviru Programa poboljšanja kvalitete i djelotvornosti pružanja zdravstvenih usluga (Zajam Svjetske banke), čiji je nositelj Ministarstvo zdravstva. Cilj projekta bila je provjera usklađenosti bolničkih sustava kvalitete s obveznim standardima kvalitete za bolničke zdravstvene ustanove, koji su podloga za akreditaciju bolnica. Kako bi dobile potvrdu, bolnice su morale ocjeniteljima pružiti materijalne dokaze da zadovoljavaju standarde kvalitete prema Pravilniku o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene. U listopadu 2019. Ministarstvo zdravstva izdalo je potvrdu Bolnici o uspješno implementiranom sustavu kvalitete.

Zavod je od veljače do srpnja 2019. proveo izvanrednu ciljanu kontrolu 41 bolničke ustanove, među kojima je i Bolnica. Predmet kontrole, u Bolnici, bilo je izvršavanje ugovornih obveza bolničkih ustanova u vezi s vođenjem i upravljanjem elektroničkim listama čekanja. Kontrola u Bolnici provedena je u veljači 2019. U zapisniku o provedenoj kontroli, između ostalog, navedeno je da Bolnica osiguranim osobama ne osigurava točnu informaciju o vremenu čekanja i poštivanju redoslijeda prijama ni pravo na anonimni uvid u Listu čekanja u roku od tri dana od primitka zahtjeva osigurane osobe za upis. Rekonstrukcijom mrežne stranice Bolnice ova nepravilnost je otklonjena, što je navedeno u zapisniku o provedenoj djelomičnoj kontroli rada i izvršavanja ugovornih obveza iz svibnja 2019.

## OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ BOLNICI GOSPIĆ

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 jedinstvenog mjesta za centralno naručivanje pacijenata i vođenjem Liste čekanja, da pacijentima s većim stupnjem hitnosti osigurava brži pristup postupcima magnetske rezonance, da pacijentima i njihovim obiteljima osigurava pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža te da je prosječno dnevno obavljeno 16,3 postupka magnetske rezonance tijekom 2019. Međutim, ocijenjeno je da postoje nepravilnosti i propusti koji se odnose na određivanje, odnosno imenovanje osoba zaduženih za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata, objavljivanje podataka o slobodnim terminima na Listi čekanja za zdravstvene usluge na koje se čeka, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance, odnosno uvrštavanje svih pacijenata na Listu čekanja jer 55,7 % pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom u jednom mjesecu nije bilo na Listi čekanja, uređivanje načina postupanja i dokumentiranja pri promjeni okolnosti koje dovode do promjene redoslijeda pacijenata na Listi čekanja te nepoduzimanje zadovoljavajućih aktivnosti pri unutarnjem nadzoru upravljanja Listom čekanja i aktivnosti u svrhu poboljšanja upravljanja Listom čekanja, smanjenja Liste čekanja te otklanjanja uzroka nastanka Liste čekanja.

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

### 1. Vođenje Liste čekanja

- 1.1. Odrediti, odnosno imenovati osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata, u skladu s odredbama Ugovora zaključenog sa Zavodom.
- 1.2. U Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice objavljivati podatke o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.
- 1.3. Osigurati usklađenost podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda. Na mrežnim stranicama Bolnice osigurati poveznicu s mrežnim stranicama CEZIH-a i sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, u skladu s Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, kojom bi se osigurane osobe uputilo na pristup podacima o slobodnim terminima za naručivanje kod drugih zdravstvenih ustanova koje pružaju istu zdravstvenu uslugu.



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 Bolnica obavlja, uvrstiti na Listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi čekanja koja se objavljuje na mrežnim stranicama Bolnice i u bolničkom informacijskom sustavu naznačiti radi li se o djetetu, prvom pregledu, kontrolnom pregledu, hitnom terminu u vezi s malignom i hematološkom bolešću 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. Pisanim putem urediti način postupanja i dokumentiranja pri promjeni okolnosti koje dovode do promjene redoslijeda pacijenata na Listi čekanja.
  
3. Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja
  - 3.1. Donijeti godišnji plan i program provedbe unutarnjeg nadzora te obavljati nadzor nad radom bolničkih ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika u skladu s odredbama Pravilnika o unutarnjem nadzoru i kontroli rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice. Unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice, koje je obvezno provoditi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja, odnosno jačati kontrolne mehanizme unutar Bolnice u vezi s upravljanjem Listom čekanja, što bi trebalo povoljno utjecati na utvrđivanje rizičnih čimbenika koji uzrokuju rast Liste čekanja te poduzimanje aktivnosti upravljačkih tijela Bolnice u cilju njezina smanjenja.
  - 3.2. Utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za provjeru liste čekanja i pritužbi na liste čekanja. Izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za provjeru liste čekanja i pritužbi na listu čekanja te izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine.

Državni ured za reviziju mišljenja je da bi se provedbom navedenog naloga i preporuka postigla određena 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 OPĆE BOLNICE GOSPIĆ

*Bolnica se očitovala na činjenice i preporuke opisane u Nacrtu izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Općoj bolnici Gospić.*

*U očitovanju je navela da prihvaća naloge i preporuke iz Nacrta izvješća. Taksativno se očitovala na dane naloge i preporuke, uz opis trenutne situacije u vezi s pojedinim preporukama. Navela je da će imenovati osobu zaduženu za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata. Nadalje, navela je da se podaci o slobodnim terminima za zdravstvene usluge vode u bolničkom informacijskom sustavu i da su dostupni na mrežnim stranicama HZZO-a u sustavu eListe i liječnicima primarne zdravstvene zaštite te da će na mrežnim stranicama Bolnice osigurati poveznicu sa sustavom eListe kako bi pacijenti imali mogućnost pristupanja podacima o slobodnim terminima za zdravstvene usluge koje Bolnica i druge zdravstvene ustanove pružaju. U očitovanju je navela da su od 1. srpnja 2020., implementiranjem verzije 7 e-Naručivanja, podaci s Liste čekanja iz bolničkog informacijskog sustava usklađeni sa sustavom eListe. Također, od 1. srpnja 2020., implementiranjem verzije 7 e-Naručivanja, središnjem sustavu u HZZO-u dostupni su podaci iz bolničkog informacijskog sustava o indikatorima iz kojih je razvidno radi li se o djetetu, prvom ili kontrolnom pregledu, hitnom terminu u vezi s malignom i hematološkom bolešću ili medicinski uvjetovanom terminu. Nadalje, navela je da će se poveznicom sa sustavom eListe osigurati potpuna transparentnost upravljanja Listom čekanja i jednak tretman svih pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama u skladu s utvrđenim stupnjem hitnosti te da će Bolnica izraditi procedure u vezi s postupanjem pri promjeni okolnosti koje dovode do promjene redoslijeda pacijenata na Listi čekanja. Bolnica je u očitovanju navela da će donijeti godišnji plan i program provedbe unutarnjeg nadzora te obavljati nadzor nad radom bolničkih ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika u skladu s odredbama Pravilnika o unutarnjem nadzoru i kontroli rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice. Pojačat će kontrolne mehanizme i nadzorom obuhvatiti aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja te u pisanom obliku utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za provjeru liste čekanja i pritužbi na liste čekanja. Također, navela je da će izraditi pisanu proceduru za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine i da će je dostaviti Ministarstvu zdravstva u elektroničkom obliku.*