



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU  
Područni ured Pazin

---

IZVJEŠĆE  
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA  
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE  
U OPĆOJ BOLNICI PULA

Pazin, srpanj 2020.

## SADRŽAJ

stranica

---

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U OPĆOJ BOLNICI PULA	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	17
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ BOLNICI PULA	21
OČITOVANJE OPĆE BOLNICE PULA	23



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU  
Područni ured Pazin

---

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

Pazin, 16. srpnja 2020.

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

Na temelju odredbi članaka 19. i 21. Zakona o Državnom uredu za reviziju (Narodne novine 25/19), obavljena je revizija učinkovitosti upravljanja listama čekanja za postupke magnetske rezonance u Općoj bolnici Pula (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	3
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 PULA

### Opći podaci o Bolnici

Bolnica je javna zdravstvena ustanova čiji osnivač je Istarska županija. Registrirana je za obavljanje bolničkog i specijalističko-konzilijarnog liječenja. Kao pravni sljednik Medicinskog centra Pula osnovanog 1961., stekla je status opće bolnice u kolovozu 1993. Upisana je u registar Trgovačkog suda u Rijeci u svibnju 1997. Sjedište Opće bolnice je Zagrebačka 30, Pula. Zdravstvena djelatnost bolničkog i specijalističko-konzilijarnog liječenja obavlja se na dvije lokacije u Puli, Zagrebačka 30 i Aldo Negri 6. Rješenjem Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi iz rujna 2011., kategorizirana je kao županijska bolnica regionalnog značenja. Djelatnost Bolnice obavlja se u četrnaest zgrada, ukupne površine 29 401 m<sup>2</sup>, na dvije lokacije. U Bolnici je zaposlen 1 051 djelatnik, od čega 166 ili 15,8 % liječnika, 506 ili 48,1 % medicinskih sestara odnosno tehničara, 130 ili 12,4 % drugih zdravstvenih djelatnika i 249 ili 23,7 % nezdravstvenih djelatnika. Prema odredbama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta, donesenog na temelju Pravilnika o uvjetima za unutarnji ustroj općih i specijalnih bolnica (Narodne novine 145/13), u Bolnici je ustrojeno sedam službi, 12 poliklinika, 35 odjela, 12 dnevnih bolnica te centar za objedinjeni hitni bolnički prijam. Sistematizirano je 1 517 radnih mjesta, od čega se 279 ili 18,4 % odnosi na liječnike, 702 ili 46,3 % na medicinske sestre odnosno tehničare, 185 ili 12,2 % na druge zdravstvene djelatnike, a 351 ili 23,1 % na nezdravstvene djelatnike. Usporedbom sistematiziranih i popunjenih radnih mjesta proizlazi da ukupna popunjenost radnih mjesta u Bolnici iznosi 69,3 %, pri čemu popunjenost radnih mjesta za liječnike iznosi 59,5 %, za medicinske sestre odnosno tehničare 72,1 %, za druge zdravstvene djelatnike 70,3 % te za nezdravstvene djelatnike 70,9 %.

Bolnica je u svibnju 2018. zaključila sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite (dalje u tekstu: Ugovor), a u svibnju, lipnju i studenome 2018. te svibnju, lipnju 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. Ugovorena je 391 bolesnička postelja za liječenje akutnih bolesti, 36 postelja za produženo liječenje, pet postelja za liječenje kroničnih bolesti, 107 postelja/stolaca dnevne bolnice, 89 mjesta za hemodijalizu, 100 specijalističkih ordinacija i dijagnostičkih jedinica te 1 492 dijagnostičko-terapijskih postupaka i skupina te dana bolničkog liječenja za koje Bolnica može Zavodu ispostavljati račune.

Prema odredbama Ugovora, Bolnica se radi naplate svojih usluga obvezuje za provedenu bolničku zdravstvenu zaštitu Zavodu dostavljati osobne račune izdane za svaku osiguranu osobu, na kojima će specificirati sve vrste obavljenih zdravstvenih usluga, utrošene materijale i lijekove, naznačiti liječnika specijalista koji je proveo zdravstvenu uslugu te iskazati evidencijski broj opreme na kojoj je usluga obavljena, a za specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu (uključujući i specijalističku dijagnostiku) provedenu na temelju uputnica za specijalistički pregled i internih uputnica svakodnevno ispostavljati jedan objedinjeni ili više pojedinačnih računa. Ugovoren je maksimalni iznos sredstava koji 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 u bolnicama koje provode liječenje bolesnika oboljelih od akutnih bolesti i iznosa sredstava za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka.

Ugovorom je utvrđen popis dijagnostičko-terapijskih postupaka za koje Bolnica ispostavlja račune po ugovorenim cijenama te ih naplaćuje od Zavoda do maksimalnog osnovnog mjesečnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, koji je za 2018. ugovoren u iznosu od 15.822.768,00 kn, a za 2019. u iznosu od 16.452.606,00 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 791.138,00 kn u 2018., odnosno 578,00 kn u 2019. U 2018. je utvrđen u visini od 5,0 % maksimalnog osnovnog mjesečnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite (5,0 % od 15.822.768,00 kn). U 2019. je utvrđen 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 (3,0 % od 16.452.606,00 kn), 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, do najviše 738.270,00 kn mjesečno, čije je plaćanje ugovoreno u roku od 60 dana. Time je maksimalni mjesečni iznos sredstava koji Bolnica može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja od siječnja do prosinca 2018. ugovoren u iznosu od 16.613.906,00 kn, od siječnja do ožujka 2019. u iznosu od 16.946.184,00 kn, a od travnja do prosinca 2019. u iznosu od 17.684.454,00 kn. Prema odlukama o izmjenama Odluke o utvrđivanju maksimalnih iznosa sredstava za provođenje bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja Upravnog vijeća Zavoda iz rujna i prosinca 2019., maksimalni mjesečni iznos sredstava za Bolnicu iznosi 18.454.329,00 kn za listopad i studeni 2019. te 18.493.620,00 kn za prosinac 2019.

Prema Ugovoru, Bolnica na temelju ispostavljenih računa ima pravo i na dodatna sredstva koja se ne računavaju u maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, a odnose se na sredstva za nabavu posebno skupih lijekova do mjesečnih iznosa utvrđenih ugovorom (za 2018. i 2019. do 54.763.747,00 kn), za troškove obavljenih postupaka eksplantacije organa do iznosa utvrđenih financijskim planom Zavoda te za proizvedenu i isporučenu krv i krvne komponente, po cijenama utvrđenim Osnovnom listom lijekova. 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.

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 sredstava te tijekom ugovornog razdoblja osigurati kontinuiranost i dostupnost zdravstvene zaštite osiguranim osobama Zavoda. Ako na kraju poslovne godine, nakon zapisničkog usklađenja primljenih računa i prenamjene neutrošenog dijela sredstava iz osnovnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu, utvrdi da je Bolnica prekoračila ugovoreni maksimalni osnovni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu, Zavod joj neće priznati ni platiti račune u visini od iznosa prekoračenja.



Osim na temelju Ugovora, Bolnica prihode od Zavoda ostvaruje i na temelju drugih međusobno zaključenih ugovora, a odnose se na provođenje laboratorijskih pretraga na razini primarne zdravstvene zaštite te provođenje nacionalnih programa prevencije raka dojke, ranog otkrivanja raka debelog crijeva i ranog otkrivanja slabovidnosti.

Prema financijskim izvještajima za 2019. Bolnica je u 2019. ostvarila prihode i primitke u iznosu od 481.394.897,00 kn, rashode i izdatke u iznosu od 487.164.203,00 kn te je ostvarila manjak prihoda i primitaka u iznosu od 5.769.306,00 kn, što s manjkom prihoda i primitaka iz prethodnih godina u iznosu od 126.144.506,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 131.913.812,00 kn. Najveći dio prihoda Bolnica ostvaruje od Zavoda koji su u 2019. ostvareni u iznosu od 303.588.368,00 kn (iz osnovnog zdravstvenog osiguranja 219.450.615,00 kn, dopunsko zdravstveno osiguranje 26.659.531,00 kn, izvan ugovorenog limita 52.114.711,00 kn i druge prihode 5.363.511,00 kn), što je 63,1 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka za 2019. Iskazana potraživanja u bilanci Bolnice na dan 31. prosinca 2019. iznose 13.633.593,00 kn, a u izvanbilančnoj evidenciji Bolnice iskazana su otpisana potraživanja na temelju zapisnika Zavoda u iznosu od 129.335.015,00 kn.

Prema obrazloženju Bolnice, Zavod tijekom navedenog ugovornog razdoblja nije primjenjivao odredbu Ugovora o prenamjeni neutrošenog dijela sredstava bolnica koje nisu iskoristile maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite u korist bolnica koje su ga prekoračile te Bolnici, na temelju zapisnika iz siječnja 2019. o usklađenju računa za 2018., nije priznao ni platio račune za obavljene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja u ukupnom iznosu od 18.110.242,00 kn, koliko je prema podacima Zavoda iznosilo prekoračenje ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu u 2018. Usklađenje računa za 2019. provelo se u siječnju 2020. na temelju dopisa kojim Zavod obavještava Bolnicu o ugovorenim i isplaćenim sredstvima u 2019. Bolnica je ispostavila u 2019. račune iznad ugovorenog limita u iznosu od 11.363.053,00 kn, Zavod joj je platio prema odlukama Upravnog vijeća dodatnih 18.098.548,00 kn, a nije priznao ni platio račune u iznosu od 1.067,00 kn te iznos isplaćenog predujma koncem 2019. iznosi 6.736.562,00 kn. Bolnica nepriznate i nenaplaćene iznose prekoračenja evidentira izvanbilančno. Stanje nepriznatih i nenaplaćenih iznosa prekoračenja ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu u izvanbilančnoj evidenciji koncem 2019. iznosi 129.335.015,00 kn. Nepriznati i nenaplaćeni iznosi prekoračenja ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu iz godine u godinu, u najvećoj mjeri, stvaraju ukupni manjak prihoda i primitaka Bolnice, koji koncem 2019. iznosi 131.913.812,00 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. Primita 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 nadopunjavan, a tijekom 2019. u primjeni je verzija iz studenoga 2017. Katalog sadrži podatke o nazivu djelatnosti, šifri djelatnosti, šifri postupaka, tipu postupaka, oznaci mogućnosti e-Naručivanja te oznaci maksimalnog vremena čekanja za prioritetno naručivanje. Katalogom su predviđene šifre za 691 medicinski postupak (od čega za magnetsku rezonancu 57), 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, 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. Jedinica za centralno naručivanje ustrojena je kao organizacijska jedinica unutar Službe za ekonomsko komercijalne poslove. Prijamni ured u novoizgrađenoj zgradi Bolnice radi od polovice siječnja istovremeno s prijamnim uredom na dosadašnjoj lokaciji od 8 do 16 sati. Na prijamnim mjestima rade četiri administrativne djelatnice s odgovarajućom opremom za elektronički prijenos podataka. Lista čekanja za magnetsku rezonancu koja je objavljena na mrežnim stranicama Bolnice ažurirana je od 2. rujna 2019. do 15. srpnja 2020. ukupno 33 puta, ili prosječno svakih deset dana. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku u bolničkom informacijskom sustavu.

Na razini Bolnice određene su dvije osobe nadležne za Listu čekanja. Podaci o njima dostavljeni su Ministarstvu zdravstva i Zavodu. Bolnica nije odredila osobu nadležnu za poštivanje modela upućivanja u skladu s Odlukom o pojedinim oblicima zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje se ostvaruje na osnovi uputnice i rokovima valjanosti uputnice, ali prema obrazloženju Bolnice, osobe nadležne za Liste čekanja obavljaju kontrolu uputnica na zahtjev Zavoda. Prema obrazloženju Bolnice, analizom obavljenih i zakazanih pregleda na razini bolnice 15-20 % osiguranika ne dođe na zakazani termin niti ga odjavi. Kako pruža veliki broj polikliničkih usluga te ne postoji mogućnost nikakvih sankcija prema onima koji se nisu odazvali na preglede, Bolnica smatra da bi određivanje osobe ili osoba zaduženih za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba oduzimalo puno vremena i resursa bez nekog efektivnog učinka.

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 pacijenata obavlja se u jedinici za centralno naručivanje pacijenata, koja je smještena na ulazu u Bolnicu (na lokaciji Negrijeva 6), na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu, ili na pripadajućem odjelu na kojem se tražena usluga pruža.

Mogu se upisati osobno, putem člana obitelji ili pouzdane osobe, telefaksom, kojim se šalje preslika uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite ili nalaza liječnika specijalista, i elektroničkom poštom, kojom se šalje skenirana uputnica liječnika primarne zdravstvene zaštite ili skenirani nalaz liječnika specijalista, te ispunjavanjem i slanjem obrasca za naručivanje koji je dostupan na mrežnoj stranici Bolnice. Ako se upis na Listu čekanja 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 i liječniku koji će je pružiti, datumu i broju narudžbe te datumu i vremenu prijama na naručeni zahvat. Potvrda o narudžbi ne sadrži i uputu osiguranim osobama za jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska odnosno otkazivanja naručene zdravstvene usluge, ali na mrežnoj stranici Bolnice naručena usluga može se otkazati popunjavanjem obrasca. Ako se upis obavlja na odjelu na kojem se tražena zdravstvena usluga pruža, pacijentima se ne izdaje potvrda o narudžbi, nego im se u roku od nekoliko dana javlja točan termin za obavljanje naručene usluge.

Proces narudžbe za postupak magnetske rezonance započinje kada pacijent dostavi uputnicu i potrebnu dokumentaciju. Uputnicu i dokumentaciju pacijent može dostaviti na šalter radiologije, šalter centralnog naručivanja, poslati e-poštom, telefaksom ili poštom. Bolnica u sustavu nema podatak na koji je način zahtjev za narudžbu pristigao niti kada je zaprimljen. Dokumentacija osim uputnice mora obavezno sadržavati nalaz specijalista iz kojeg je vidljivo da je preporučen pregled magnetskom rezonancom, kao i eventualne ostale nalaze koji detaljnije opisuju stanje pacijenta i stupanj hitnosti. Pri zaprimanju dokumentacije na radiologiji radi se prva trijaža, u kojoj se posebno izdvajaju hitni, onkološki pacijenti i djeca. Tim se pacijentima termin narudžbe javlja unutar par dana. Za redovne narudžbe (one koje se ne odnose na hitne pacijente) proces narudžbe i dodjele termina može potrajati, ovisno o vrsti postupka koji se traži. Za magnetsku rezonancu abdomena, osteoartikularnog sustava i dojke nema dugih Lista čekanja i pacijentima se unutar par dana javi termin, a za magnetsku rezonancu neurosustava Lista čekanja je dulja, tako da redovni pacijenti ponekad čekaju i dva mjeseca da im se javi termin. Dežurni specijalist radiolog tijekom radnog vremena razvrstava prikupljenu dokumentaciju te preporučuje termin pregleda.

Sam upis u Bolnički informacijski sustav – modul rezervacije, osim liječnika, obavljaju i administratori na Odjelu za radiološku dijagnostiku, kao i djelatnici jedinice za centralno naručivanje pacijenata, ali isključivo po preporuci liječnika specijalista.

Ako netko otkáže termin, on se odmah popunjava redovnim pacijentima koji su na čekanju. Pacijente se o dobivenom terminu obavještava telefonski ili im se potvrda o narudžbi pošalje se e-poštom ili telefaksom. Pacijenta se obavijesti isti dan kada se narudžba unese u sustav. Vodi se evidencija obavljenih pregleda, kada je i tko dovršio nalaz te napomena o razlogu neobavljenog pregleda ako su narudžbe otkazane. Po završetku pregleda pacijenta se obavještava kada će nalaz biti napisan i da ga može preuzeti na šalteru Odjela za radiološku dijagnostiku. Na zahtjev pacijenata nalaz se šalje poštom na kućnu adresu, a poštarinu plaća pacijent. Bolnica dnevno telefonski kontaktira pacijente koji imaju narudžbu u sljedećih nekoliko dana i provjerava hoće li doći na pregled. U slučaju potvrde nedolaska, slobodan termin se najprije dodjeljuje hitnim, onkološkim pacijentima i djeci ili eventualno redovnom pacijentu ako su svi hitni zbrinuti.

Broj termina za postupke magnetske rezonance ovisi o raspoloživom broju liječnika, s obzirom na korištenje godišnjih odmora, bolovanja i druga opravdana odsustva s posla, i njihovim radnim obvezama u Bolnici, jer obavljaju i sve druge radiološke postupke i sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava. Najveći dio svih postupaka magnetske rezonance obavio se srijedom i četvrtkom (48,9 %).

Magnetska rezonanca kralježnice (cervikalne, lumbosakralne i torakalne) obavljala se sve radne dane (28,0 % svih postupaka), kao i magnetska rezonanca mozga (25,5 % svih postupaka). Ponedjeljkom i srijedom obavlja se magnetska rezonanca koljena i ramena, utorkom i petkom magnetska rezonanca abdomena i zdjelice, a četvrtkom i petkom magnetska rezonanca dojke. Magnetska rezonanca gležnja, kuka i potkoljenice obavljala se srijedom.

***Državni ured za reviziju preporučuje na potvrdi o narudžbi navesti uputu osiguranim osobama za jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezino otkazivanje.***

Prema prikupljenim podacima u vrijeme obavljanja revizije (listopad 2019.), od 160 ordinacija u kojima se obavljaju zdravstvene usluge na koje se čeka i za koje se osigurane osobe upisuju na Listu čekanja, za 115 ordinacija upis se obavlja u jedinici za centralno naručivanje, a za 45 ordinacija na pripadajućim odjelima (radi se o ordinacijama za koje nije predviđeno e-Naručivanje i za koje je zahvate potreban uvid u medicinsku dokumentaciju i procjena liječnika specijalista). Odjeli mogu upisivati za sve svoje ordinacije, odnosno upis na oba načina moguć je u 115 ordinacija. U sve se ordinacije pacijenti primaju uz upis. Iznimka su hitni pacijenti koje liječnici obiteljske medicine upute s C2 uputnicom i koji mogu biti primljeni i bez zakazanog termina istog dana.

Lista čekanja ažurira se svakodnevno tako što se upisane narudžbe brišu s Liste ako se naručeni postupak iz bilo kojeg razloga odgađa. Pacijenti se telefonski pozivaju i obavještavaju o odgađanju postupka i novom terminu u kojem će se postupak obaviti. Nedolazak naručenih pacijenata, neiskorišteni termini, pomicanje termina i druge promjene evidentiraju se na Listi čekanja, a obrazloženja okolnosti koje su dovele do promjena na Listi pohranjena su trajno na elektroničkom mediju. Na neiskorišteni termin ne upisuje se prvi sljedeći pacijent s Liste čekanja, jer bi takav način upisa zahtijevao svakodnevno pozivanje velikog broja pacijenata radi pomicanja termina, nego se na upražnjeno mjesto upisuje prvi hitni ili novonaručeni pacijent.

Pacijentima su osigurane informacije o vremenu čekanja i redosljedu prijama, kao i pravo na anonimni uvid u Listu čekanja u roku od tri dana od podnošenja zahtjeva.

Lista čekanja objavljuje se na mrežnoj stranici Bolnice<sup>1</sup> i raščlanjena je po medicinskim postupcima koji se u njima obavljaju te sadrži identifikacijske brojeve upisanih pacijenata, datume upisa i datume prijama na naručene zahvate, što omogućuje brz i jednostavan dohvat objavljenih podataka. Objavljena Lista čekanja na mrežnoj stranici Bolnice ne sadrži podatke o slobodnim terminima za prijam pacijenata za obavljanje zdravstvenih usluga na koje se čeka, što dovodi u pitanje svrhovitost njihova objavljivanja. Javno objavljivanje Lista čekanja na zdravstvene usluge ima smisla ako omogući osiguranim osobama 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.***

Pri upisu pacijenata na Listu čekanja, u bolnički informacijski sustav unose se podaci čiji sadržaj i način unosa definira Zavod u obliku dokumenta pod nazivom Tehnički opis programskog sučelja, u kojem su opisani poslovni procesi sustava eLista čekanja za sve bolničke sustave naručivanja. Uneseni podaci se putem mrežnog servisa dostavljaju u CEZIH, a odnose se na podatke o pacijentu koji se upisuje, šifru i naziv naručenog postupka prema 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 te datum i vrijeme prvog slobodnog termina za naručeni postupak, s naznakom da je termin narudžbe pomaknut prema želji pacijenta ako svojevrijem nije uzeo prvi slobodni termin. Također se unose i podaci o uputnoj dijagnozi, uputnici i liječniku koji je indicirao postupak koji se naručuje te radi li se o kontrolnom ili prvom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu i želji pacijenta za određenim specijalistom, šifri radilišta odnosno ordinacije u kojoj će se naručeni postupak obaviti, indikatoru radi li se o prioritarnoj narudžbi te drugi podaci.

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

Cilj dostavljanja podataka u CEZIH je ažuriranje Lista čekanja svih bolnica u Republici Hrvatskoj te preusmjerenje pacijenata iz bolnica u kojima su Liste čekanja na pojedine postupke preduge u bolnice u kojima postoje raniji slobodni termini za te postupke. Kako bi se navedeno moglo ostvariti, nužno je osigurati točnost dostavljenih podataka te usklađenost podataka u bolničkim informacijskim sustavima, CEZIH-u i u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda. Usporedbom podataka na Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice i dostupnih podataka u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda<sup>2</sup>, u vrijeme obavljanja revizije (studeni 2019.), koji se odnose na postupke magnetske rezonance, utvrđeno je da sadrže različite i neusklađene podatke.

---

<sup>1</sup> <http://www.obpula.hr/informacije-2/liste-cekanja/>

<sup>2</sup> [http://www.hzzo-net.hr/liste\\_narudzbi\\_i\\_otkazivanje\\_narudzbe.html](http://www.hzzo-net.hr/liste_narudzbi_i_otkazivanje_narudzbe.html)

Tako su na Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice navedeni podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance abdomena, dojke, neurosustava i osteoartikularnog sustava, dok su u rujnu 2019. na mrežnim stranicama Zavoda također navedeni podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance abdomena i dojke, ali je umjesto postupaka magnetske rezonance neurosustava i osteoartikularnog sustava navedeno 12 pojedinačnih postupaka magnetske rezonance (magnetska rezonanca cervikalne kralježnice, torakalne kralježnice, lumbosakralne kralježnice, mozga, piramida temporalne kosti, orbita, paranazalnih sinusa, zdjelice, stopala ili šake, angiografija vrata, hipofize i koljena).

U prosincu 2019. su, osim navedenih postupaka, na mrežnim stranicama Zavoda bili dostupni i podaci da se u Bolnici obavlja još osam postupaka magnetske rezonance (magnetska rezonanca kostiju glave, vrata, kolonografija s enteroklizom, bubrega, gornjih ekstremiteta, donjih ekstremiteta, jednog velikog zgloba te aortografija ili kavografija). Prema bolničkom informacijskom sustavu, Bolnica obavlja 33 postupka magnetske rezonance (dojke, abdomena, enterografije, kolonografije, urotakta, cerebralne angiografije, cervikalne kralježnice, hipofize, lumbosakralne kralježnice, mozga, orbita, paranazalnih sinusa, SI zglobova, temporalne kosti, TM zgloba, torakalne kralježnice, venografije, viscerokranije, vratnih arterija, vratnih organa, gležnja, koljena, kuka, lakta, nadlaktice, natkoljenice, podlaktice, potkoljenice, ramena, ručnog zgloba, stopala, šake i zdjelice). Prema Listi čekanja objavljenoj na mrežnim stranicama Bolnice na dan 30. rujna 2019. na magnetsku rezonancu abdomena prosječno se čeka 111 dana, a prema mrežnim stranicama Zavoda čeka se 38 dana.

Također, za magnetsku rezonancu dojke prema listi čekanja objavljenoj na mrežnim stranicama Bolnice na dan 30. rujna 2019. prosječno se čeka 101 dan, a na mrežnim stranicama Zavoda čeka se 34 dana. Na mrežnim stranicama Bolnice razvidno je da se za magnetsku rezonancu neurosustava prosječno čeka 651 dan, a za magnetsku rezonancu osteoartikularnog sustava 46 dana.

Prema obrazloženju Bolnice, na mrežnim stranicama Zavoda prikazuje se pod brojem dana čekanja prvi slobodni blok-termin, odnosno prvi datum gdje su, za određeni pregled magnetskom rezonancom, slobodna tri termina za pregled uzastopce. Na mrežnim stranicama Bolnice nije osigurana poveznica sa sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda kojom bi se osigurane osobe uputilo na pristup podacima o slobodnim terminima za naručivanje zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža, 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.***

S obzirom na to da podaci u Listi čekanja nisu sistematizirani po postupcima magnetske rezonance, osim za magnetsku rezonancu abdomena i dojke, nije moguće utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni zahvat za pojedini postupak. Prema podacima iz rujna 2019., u Bolnici su bile upisane ukupno 2 023 narudžbe s prosječno 608 dana čekanja na naručeni postupak.

**Državni ured za reviziju preporučuje podatke u Listi čekanja koji se odnose na postupke magnetske rezonance sistematizirati po pojedinim postupcima kako bi se uvidom u Listu čekanja mogao utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni zahvat za svaki pojedini postupak magnetske rezonance koji Bolnica obavlja.**

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.

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
1.	MR abdomena	50	111
2.	MR dojke	26	101
3.	MR neurosustava	1 871	651
4.	MR osteoartikularnog sustava	76	46
	Ukupno	2 023	608

Od ukupno 2 023 upisane narudžbe, njih 1 871 ili 92,5 % odnosi se na postupke magnetske rezonance neurosustava za koje se prosječno čeka 651 dan. U rujnu 2019. je upisano 18 postupaka, u listopadu 2019. upisana su 224 postupka, za studeni i prosinac 2019. je upisano 222 postupaka, za 2020. je upisano 786, za 2021. je upisano 711 postupaka te za 2022. su upisana 62 postupka. Zadnji postupak upisan je za 31. siječnja 2022. Od 30. rujna 2019. do 31. siječnja 2022. postupci magnetskom rezonancom upisani su za 409 radnih dana ili prosječno nešto manje od pet pacijenata dnevno. Prema listi čekanja na dan 7. listopada 2019. upisano je 1 850 narudžbi za magnetsku rezonancu, od čega se 1 034 odnosi na ostalo, 648 na prvi pregled, 137 medicinski uvjetovani pregled, 28 na kontrolni pregled te tri pregleda prema želji pacijenta.

### Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance obavljaju se u Dijagnostičkoj jedinici za magnetsku rezonancu koja je ustrojena unutar Odjela za radiološku dijagnostiku, koji raspolaže jednim uređajem za magnetsku rezonancu. Uređaj je tipa Siemens Magnetom Aera 1.5 T u vrijednosti od 8.218.750,00 kn, a nabavljen je u 2018. kreditom poslovne banke za izgradnju i opremanje nove građevine Bolnice. Uređaj je započeo s radom 9. travnja 2018. Servisi na uređaju su obavljani redovno, u skladu s jamstvenim listom kojim se potvrđuje da jamstvo za uređaj vrijedi tri godine, odnosno do svibnja 2021., do kada dobavljač snosi eventualne troškove održavanja uređaja. Vrijednost uređaja Magnetom Avanto otpisuje se po stopi od 20,0 %, tako da mu je vrijednost koncem 2019. iznosila 5.616.146,00 kn (amortizacija je u 2018. iznosila 958.854,00 kn, a u 2019. iznosila je 1.643.750,00 kn).

Na Odjelu za radiološku dijagnostiku koncem 2018. bila su sistematizirana ukupno 43 radna mjesta, od čega 18 za liječnike specijaliste, pet radnih mjesta za medicinske sestre i 20 radnih mjesta za radiološke tehnologe, a prema podacima Bolnice koncem 2018. popunjeno je 41 radno mjesto, od čega 16 liječnicima specijalistima radiologije, pet medicinskim sestrama i 20 radiološkim tehnolozima.



Koncem svibnja 2019. stupio je na snagu Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta prema kojemu su na Odjelu za radiološku dijagnostiku bila sistematizirana 54 radna mjesta, od čega 21 za liječnike specijaliste, pet radnih mjesta za medicinske sestre, 27 radnih mjesta za radiološke tehnologe te jedno za fizičara, a prema podacima Bolnice koncem 2019. popunjena su 33 radna mjesta, od čega deset liječnicima specijalistima radiologije, tri doktorima medicine na specijalizaciji, pet medicinskim sestrama, 14 radiološkim tehnolozima te jedno fizičarom.

U travnju 2018. postupci magnetske rezonance obavljali su se od 8 do 21 sat od ponedjeljka do petka, a od svibnja 2018. obavljaju se od 7 do 21 sat, osim petkom kada je radno vrijeme od 7 do 15 sati. Postupke magnetske rezonance obavlja osam liječnika specijalista i 13 radioloških tehnologa.

Liječnici specijalisti i radiološki tehnolozi, osim postupaka magnetske rezonance, obavljaju i druge radiološke postupke (rendgensko snimanje, ultrazvučna dijagnostika, kompjutorizirana tomografija, mamografija) te sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava.

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

Tablica broj 3

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance  
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na  
Odjelu 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	7 952	246	3,1
2.	veljača	7 619	381	5,0
3.	ožujak	7 581	323	4,3
4.	travanj	7 300	342	4,7
5.	svibanj	7 867	298	3,8
6.	lipanj	7 131	310	4,3
7.	srpanj	7 404	287	3,9
8.	kolovoz	6 553	227	3,5
9.	rujan	7 861	419	5,3
10.	listopad	8 286	462	5,6
11.	studen	7 583	426	5,6
12.	prosinac	8 966	351	3,9
	Ukupno	92 103	4 072	4,4

Tijekom 2019. na Odjelu za kliničku radiologiju Bolnice obavljeno je ukupno 92 103 zdravstvenih postupaka, od čega se 4 072 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 4,4 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Broj termina za postupke magnetske rezonance ovisi o raspoloživom broju liječnika, s obzirom na korištenje godišnjih odmora, bolovanja i druga opravdana odsustva s posla, i njihovim radnim obvezama u Bolnici, jer obavljaju i sve druge radiološke postupke i sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava. Najveći dio svih postupaka magnetske rezonance obavljen je srijedom i četvrtkom (48,9 %). Magnetska rezonanca kralježnice (cervikalne, lumbosakralne i torakalne) obavljala se sve radne dane (28,0 % svih postupaka) kao i magnetska rezonanca mozga (25,5 % svih postupaka). Ponedjeljkom i srijedom obavlja se magnetska rezonanca koljena i ramena, utorkom i petkom magnetska rezonanca abdomena i zdjelice, a četvrtkom i petkom magnetska rezonanca dojke. Magnetska rezonanca gležnja, kuka i potkoljenice obavljala se srijedom.

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.

U tablici broj 4 daju se podaci o broju obavljenih postupaka 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	226	20	246	10,3	0,9	11,2
2.	veljača	20	359	22	381	18,0	1,1	19,1
3.	ožujak	21	299	24	323	14,2	1,1	15,4
4.	travanj	21	315	27	342	15,0	1,3	16,3
5.	svibanj	22	280	18	298	12,7	0,8	13,5
6.	lipanj	18	290	20	310	16,1	1,1	17,2
7.	srpanj	23	256	31	287	11,1	1,3	12,5
8.	kolovoz	20	195	32	227	9,8	1,6	11,4
9.	rujan	21	378	41	419	18,0	2,0	20,0
10.	listopad	22	422	40	462	19,2	1,8	21,0
11.	studen	20	385	41	426	19,3	2,1	21,3
12.	prosinac	20	311	40	351	15,6	2,0	17,6
	Ukupno	250	3 716	356	4 072	14,9	1,4	16,3

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

Od 4 072 obavljenih postupaka, 3 716 se odnosi na ambulantne, a 356 na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 16,3 zahvata, od čega se 14,9 odnosi na ambulantne, a 1,4 na bolničke pacijente.

Analizirani su podaci o upisanim narudžbama za postupke magnetske rezonance i podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance u listopadu 2019., koji su dobiveni iz bolničkog informatičkog sustava. Podaci u bolničkom informatičkom sustavu i podaci na Listi čekanja objavljenoj na mrežnim stranicama Bolnice nisu usklađeni jer je prema bolničkom informatičkom sustavu za postupke magnetske rezonance u listopadu bilo naručeno 396 pacijenata, dok ih je prema Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice bilo naručeno 308.

Od naručenih 396 pacijenata, pregled u listopadu je obavilo 326 pacijenata, zakazani termin otkazalo je 50 pacijenata, a 20 pacijenata nije došlo na pregled (i nisu otkazali svoj termin). Pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran je jednak tretman u pristupu zdravstvenim uslugama. Za pacijente s većim stupnjem hitnosti osiguran je brži pristup potrebnom postupku magnetske rezonance, jer su za hitne pacijente osigurani dodatni termini. Kriteriji hitnosti nisu posebno utvrđeni, nego se primjenjuju kriteriji ugovoreni sa Zavodom.

Osim 326 pacijenata koji su bili na Listi čekanja, utvrđeno je da je u listopadu 2019. pregledano još 28 pacijenata, koji nisu bili upisani na Listu čekanja. Prema obrazloženju Bolnice, radi se o pacijentima čiji su pregledi bili uvjetovani medicinskom indikacijom te zbog hitnosti nisu upisivani na Listu čekanja.

Bolnica obrazlaže da je za osam pacijenata bilo potrebno žurno provesti pregled magnetskom rezonancom (unutar dva tjedna), sedam pacijenata su bolnički pacijenti, pet pacijenata su korisnici dnevne bolnice, za tri pacijenta je ponovljeno snimanje (jer nisu mogli izdržati pregled), dvoje pacijenata su bili hitni (unutar 30 dana), dvoje pacijenata su bili djeca, a jednom pacijentu je obavljen pregled magnetskom rezonancom zbog specifične situacije i premještaja pacijenta u drugu bolnicu. U vezi s navedenim obrazloženjem, Bolnica nije dostavila pisane odluke o hitnom upućivanju pacijenata na postupke magnetske rezonance.

Od 326 pacijenata koji su bili upisani na Listu čekanja, 157 ili 48,2 % ih je na pregled čekalo do 15 dana, 42 ili 12,9 % od 16 do 30 dana, 55 ili 16,9 % od 31 do 60 dana, 35 ili 10,7 % od 61 do 180 dana, 14 ili 4,3 % od 181 do 360 dana, a 23 ili 7,0 % više od 360 dana.

Očitanje snimaka i pisanje nalaza nakon pregleda magnetskom rezonancom najčešće obavlja osam specijalista zaposlenika Bolnice, koji su tijekom 2019. očitali 3 047 ili 75,1 % nalaza. Tijekom 2019. jedan vanjski suradnik očitao je i napisao 843 ili 20,8 % nalaza. Preglede magnetskom rezonancom obavlja 13 radioloških tehnologa, koji obavljaju magnetsku rezonancu dojke (tri radiološka tehnologa), abdomena (tri radiološka tehnologa), osteoartikularnog sustava (dva radiološka tehnologa) i neurosustava (pet radioloških tehnologa).

***Državni ured za reviziju preporučuje sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje Bolnica pruža, uvrstiti na Listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi 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 i predtransplantacijskom obradom ili medicinski uvjetovanom terminu, kako bi se osigurala potpuna transparentnost upravljanja Listom čekanja te jednak tretman svih pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama u skladu s utvrđenim stupnjem hitnosti.***

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

Statutom Bolnice propisano je da unutarnji nadzor i kontrolu rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika provodi Povjerenstvo za kvalitetu Bolnice, a na temelju Poslovnika o radu i Pravilnika o unutarnjem nadzoru nad radom organizacijskih jedinica i zdravstvenih radnika.

Nadzor nad bolničkim ustrojstvenim jedinicama provodi se na temelju postupnika za unutarnju ocjenu. Tijekom 2018. provedene su unutarnje ocjene pet odjela, a tijekom 2019. četiri odjela.

U rujnu 2018. proveden je unutarnji nadzor u djelatnosti za radiologiju. Utvrđeno je da prostori zadovoljavaju uvjete u skladu s posebnim propisima o zaštiti od ionizirajućeg zračenja. Problemi u vezi s prostorima u kojima se obavljaju djelatnosti radiologije nastoje se rješavati u skladu s Pravilnikom o minimalnim uvjetima u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme za obavljanje zdravstvene djelatnosti. Svi zaposlenici posjeduju odgovarajuća odobrenja za rad. Stručni sastanci radiologa održavaju se jednom tjedno.

Tijekom 2018 stavljena je u funkciju nova angiosala, novi 128-slojni CT uređaj i novi uređaj za magnetsku rezonancu. Drugi postojeći medicinski uređaji redovito su održavani i servisirani te se vodi evidencija redovitih kontrola.

Ugovorne obveze sa Zavodom većinom se ispunjavaju kako je predviđeno, no postoje i liste čekanja za određene pretrage, a najdulje se čeka elektivni UZV abdomena, CT te magnetska rezonanca. Liste čekanja odnose se na redovne narudžbe i periodične preglede, dok se svi hitni slučajevi obavljaju prema indikaciji.

Nalazi se izdaju najkasnije unutar sedam dana. Dokumentacija se čuva u skladu s pravilima struke i nedostupna je neovlaštenim osobama. Svi nalazi pohranjuju se u elektroničkom obliku. Dokumentacija o redovnom servisiranju medicinskih uređaja nalazi se u tehničkoj službi. Postoji knjiga žalbe ili dojmova. Kvaliteta rada je adekvatna i proporcionalna aktualnim tehničkim mogućnostima djelatnosti. Tijekom 2017. vođeni su zajednički sastanci s djelatnicima kirurgije te internog odjela, pogotovo onkologije. Bolnica surađuje s Kliničkim bolničkim centrom Rijeka, a pogotovo u vezi s magnetskom rezonancom. Nadzorom nisu obuhvaćene aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja.

***Državni ured za reviziju preporučuje unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice, koje provodi Povjerenstvo za kvalitetu, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi ispitivanja pravilnosti i otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja. Preporučuje se analizirati uzroke čekanja na zdravstvene usluge te poduzimati aktivnosti na smanjenju odnosno otklanjanju uzroka čekanja.***

Akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine (Narodne novine 26/15) propisano je osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru liste 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 listi čekanja. U Bolnici nije organizirano bolničko povjerenstvo za nadzor listi čekanja, ali nadzor obavljaju dvije ovlaštene osobe Bolnice koje su i prijavljene Zavodu kao osobe za nadzor nad Listom čekanja.

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

U skladu s odredbama Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (Narodne novine 79/11), Bolnica osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Putem Povjerenstva za kvalitetu Bolnica provodi praćenje i evidenciju svih pritužbi i pohvala koje analizira u Jedinici za kvalitetu te na svakoj mjesečnoj sjednici Povjerenstva za kvalitetu. Bolnica osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pohvala, pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Pritužba se pismenim putem podnosi putem službenog obrasca ili dopisima.

Od 2015. do 2019. ukupno su zaprimljene 523 pisane pohvale, od čega se na Odjel radiologije odnosi 19 pohvala ili 3,6 %. Od 2016. do 2019. zaprimljene su 463 pritužbe, od čega se na Odjel radiologije odnose 32 pritužbe ili 6,9 %. Prema izvješću Jedinice za kvalitetu, veći broj pritužbi bio je neutemeljen ili rezultat nepoznavanja zdravstva i tijeka bolesti, a izostanak kvalitetne komunikacije bio je dodatni ili glavni razlog problema da i unutar Bolnice i zdravstva u cjelini postoji puno čimbenika koji otežavaju provođenje prava i obveza iz zdravstvene zaštite, kao i poštivanja uloge i dostojanstva djelatnika.

U svakom od pojedinih događaja inzistiralo se na poštivanju pripadnih postupnika i slijeda događaja, traženju očitovanja, mišljenja, predstavljanju na Povjerenstvu za kvalitetu, odnosno obavještavanju uprave.

U skladu s obvezom godišnjeg izvještavanja o radu Povjerenstva za kvalitetu, Povjerenstvo za kvalitetu dostavilo je ravnateljici Bolnice Izvještaj o godišnjem radu Povjerenstva za kvalitetu i Jedinice za kvalitetu Opće bolnice Pula za 2019. Povjerenstvo za kvalitetu nastavilo je raditi na kontroli i unapređenju standarda kvalitete zdravstvene zaštite postupcima unutar Bolnice, kao i prema vanjskim službama, osobito Agenciji za akreditaciju. Tijekom 2019. Agencija za kvalitetu u zdravstvu (pripojena naknadno Ministarstvu zdravstva) provela je u suradnji sa zdravstvenim ustanovama Republike Hrvatske projekt DLI6 – Program poboljšanja kvalitete i djelotvornosti pružanja zdravstvenih usluga financirana zajmom Svjetske banke čiji je nositelj Ministarstvo zdravstva (ostvarenje pokazatelja DLI6 – samoprocjene). U prvoj fazi su djelatnici Jedinice za kvalitetu bili na edukaciji te u nastavku proveli samoprocjenu Bolnice iz standarda zdravstvene zaštite. U lipnju 2019. povjerenstvo Ministarstva zdravstva izvršilo je vanjsku procjenu standarda. Bolnica je zadovoljila u svih deset skupina standarda preko 80,0 %. U listopadu 2019. Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske izdalo je Bolnici potvrdu o uspješno provedenom postupku unutarnje i vanjske procjene na temelju projekta DLI6 (Program poboljšanja kvalitete i djelotvornosti pružanja zdravstvenih usluga). Tijekom 2019. Povjerenstvo za kvalitetu održalo je devet sjednica. Na sjednicama se raspravljalo o redovnim poslovima Povjerenstva za kvalitetu, a vezani su uz postupke s umrlim, neželjenim događajima, pritužbama i pohvalama te drugo.

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

Zavod je od veljače do srpnja 2019. proveo izvanrednu 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 Listama čekanja za devet ugovorenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, među kojima je i postupak magnetske rezonance. Kontrolom u Bolnici, koja je provedena u srpnju 2019., utvrđeno je da Bolnica ne bilježi uvijek radi li se o kontrolnom ili prvom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu te želi pacijenta za određenim specijalistom.

Bolnica nije utvrdila raspored rada liječnika specijalista najmanje 30 dana dulje od zadnjeg nadnevka na Listi čekanja za pojedini oblik ugovorene zdravstvene zaštite, nije osigurala dostupnost termina za sve postupke liječnicima primarne zdravstvene zaštite. Također se navodi da je Bolnica obvezna prigodom vođenja i upravljanja Listom čekanja otkloniti veća odstupanja podataka o prvom slobodnom terminu objavljenom na mrežnim stranicama Zavoda.

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

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 te da pacijentima i njihovim obiteljima osigurava pravo podnošenja pritužbi ili prigovora te pohvala u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža i da je prosječno dnevno obavljeno 16,3 postupaka magnetske rezonance tijekom 2019.

Međutim, ocijenjeno je da postoje nepravilnosti koje se odnose na uputu osiguranim osobama na potvrdi o narudžbi za jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezino otkazivanje, 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 7,9 % pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom u jednom mjesecu nije bilo uvršteno na Listu čekanja te nepoduzimanje svih 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 **učinkovito, pri čemu su potrebna određena poboljšanja** te daje sljedeće preporuke, prema područjima revizije:

### 1. Vođenje Liste čekanja

- 1.1. Na potvrdi o narudžbi navesti uputu osiguranim osobama za jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezino otkazivanje.
- 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.
- 1.4. 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.

- 1.5. Podatke u Listi čekanja koji se odnose na postupke magnetske rezonance sistematizirati po pojedinim postupcima kako bi se uvidom u Listu čekanja mogao utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni zahvat za svaki pojedini postupak magnetske rezonance koji Bolnica obavlja.
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 pruža, uvrstiti na Listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi 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 i predtransplantacijskom obradom ili medicinski uvjetovanom terminu, kako bi se osigurala potpuna transparentnost upravljanja Listom čekanja te jednak tretman svih pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama u skladu s utvrđenim stupnjem hitnosti.
  3. Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja
    - 3.1. Unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice, koje provodi Povjerenstvo za kvalitetu, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi ispitivanja pravilnosti i otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.
    - 3.2. Analizirati uzroke čekanja na zdravstvene usluge te poduzimati aktivnosti na smanjenju odnosno otklanjanju uzroka čekanja.
    - 3.3. Osnovati bolničko povjerenstvo za provjeru liste čekanja, utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti povjerenstva te osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima i izvještavanje ravnatelja o obavljenim poslovima pisanim putem. Preporučuje se izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na liste čekanja te izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije od 2015. do 2020.
    - 3.4. U izvješćima ravnatelju i Povjerenstvu za unutarnji nadzor navoditi podatke o broju pritužbi koje se odnose na pojedine organizacijske jedinice s obzirom na razlog podnošenja, kako bi se za svaku jedinicu mogle donositi odgovarajuće odluke i poduzimati aktivnosti radi otklanjanja razloga za podnošenje pritužbi.

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



## OČITOVANJE OPĆE BOLNICE PULA

*Bolnica se očitovala na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance te navodi da će primijeniti preporuke za poboljšanje rada u onom dijelu koji se odnosi na Bolnicu, s obzirom na to da je cjelokupan sustav naručivanja postavio CEZIH, koji postavlja određena pravila na koja Bolnica ne može utjecati.*