



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Zadar

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE
U OPĆOJ BOLNICI ZADAR

Zadar, srpanj 2020.

SADRŽAJ

stranica

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U OPĆOJ BOLNICI ZADAR	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	18
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ BOLNICI ZADAR	21
OČITOVANJE OPĆE BOLNICE ZADAR	24



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Zadar

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

Zadar, 22. srpnja 2020.

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

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 Zadar (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 22. 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"> ○ Bolnica je ustrojila jedinicu za centralno naručivanje pacijenata i vodi Listu čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge magnetske rezonance ○ utvrđen je način naručivanja pacijenata za zdravstvene usluge na koje se čeka te im je osigurano jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu ○ osigurana je dostupnost termina za naručivanje pacijenata njihovim izabranim liječnicima putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva ○ Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku, u informacijski sustav unose se podaci čiji je sadržaj utvrdio Zavod, a šifre i nazivi postupaka magnetske rezonance koji se upisuju u Listu čekanja usklađeni su s Katalogom zahvata za naručivanje ○ centralnom sustavu eListe čekanja omogućeno je prikupljanje svih upisanih podataka te je na mrežnim stranicama Bolnice osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda ○ Lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama Bolnice, a upisani podaci usklađeni su s podacima na mrežnim stranicama Zavoda ○ podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance sistematizirani su na Listi čekanja tako da se lako može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni postupak ○ Lista čekanja redovito se ažurira te su podaci o broju narudžbi i vremenu čekanja na Listi točni, ažurni i potpuni
2.	Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bolnica raspolaže dostatnim ljudskim i materijalnim resursima za obavljanje postupaka magnetske rezonance te se poduzimaju aktivnosti kako bi se ti resursi održali i unaprijedili ○ raspoloživi ljudski i materijalni resursi optimalno su iskorišteni, utvrđeni su normativi za obavljanje postupaka magnetske rezonance, u odnosu na ljudske i materijalne resurse, te se prati njihovo ostvarivanje ○ pacijenti na naručeni postupak magnetske rezonance dolaze redosljedom kojim su upisani na Listu čekanja ○ utvrđeni su kriteriji hitnosti te je pacijentima s većim stupnjem hitnosti osiguran brži pristup postupcima magnetske rezonance ○ pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran je jednak tretman u pristupu postupcima magnetske rezonance

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

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

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

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

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

LISTA ČEKANJA U OPĆOJ BOLNICI ZADAR

Opći podaci o Bolnici

Bolnica je javna zdravstvena ustanova čiji je osnivač Zadarska županija. Registrirana je za obavljanje bolničke i specijalističko-konzilijarne te znanstveno-istraživačke i nastavne djelatnosti. 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 regionalnog značenja. Koncem 2019. u Bolnici je zaposleno 1 254 djelatnika, od čega 263 ili 21,0 % liječnika, 591 ili 47,1 % medicinskih sestara odnosno tehničara, 126 ili 10,1 % drugih zdravstvenih djelatnika i 274 ili 21,8 % nezdravstvenih djelatnika. Djelatnost Bolnice obavlja se u 17 zgrada, ukupne površine 31 919 m², na dvije lokacije. Prema odredbama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta, donesenog u prosincu 2018. na temelju Pravilnika o uvjetima za unutarnji ustroj općih i specijalnih bolnica (Narodne novine 145/13, 31/15, 49/16 i 62/18), u Bolnici su ustrojene tri službe, tri poliklinike, 37 odjela, 132 ordinacije, jedanaest dnevnih bolnica te centar za objedinjeni hitni bolnički prijam, za koje su sistematizirana 1 554 radna mjesta, od čega se 340 ili 21,9 % odnosi na liječnike, 762 ili 49,0 % na medicinske sestre odnosno tehničare, 157 ili 10,1 % na druge zdravstvene djelatnike, a 295 ili 19,0 % na nezdravstvene djelatnike. Usporedbom sistematiziranih i popunjenih radnih mjesta proizlazi da ukupna popunjenost radnih mjesta u Bolnici iznosi 80,7 %, pri čemu popunjenost radnih mjesta za liječnike iznosi 77,4 %, za medicinske sestre odnosno tehničare 77,6 %, za druge zdravstvene djelatnike 80,3 % te za nezdravstvene djelatnike 92,9 %.

Prema financijskim izvještajima, Bolnica je u 2019. ostvarila prihode i primitke u iznosu od 385.815.482,00 kn, a rashode i izdatke u iznosu od 383.445.064,00 kn te višak prihoda i primitaka iznosi 2.370.418,00 kn, što s prenesenim manjkom prihoda i primitaka iz prijašnjih godina u iznosu od 74.216.244,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 71.845.826,00 kn. Najznačajnije prihode Bolnica ostvaruje od Zavoda, a u 2019. ostvareni su u iznosu od 347.315.130,00 kn i čine 90,0 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka. Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019. iznose 15.567.516,00 kn, a najveći dio odnosi se na potraživanja od Zavoda u iznosu od 13.751.152,00 kn, koja čine 88,3 % ukupnih potraživanja.

Bolnica je u ožujku 2018. zaključila sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (dalje u tekstu: Ugovor), a u lipnju, rujnu i studenome 2018., siječnju, ožujku, lipnju i rujnu 2019. te siječnju 2020. 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 389 bolesničkih postelja za liječenje akutnih bolesti, 47 postelja za produženo liječenje, deset postelja za liječenje kroničnih bolesti, 99 postelja/stolaca dnevne bolnice, 71 mjesto za hemodijalizu te 1 429 dijagnostičko-terapijskih postupaka i skupina za koje Bolnica može Zavodu ispostavljati račune. Osim na temelju Ugovora, Bolnica prihode od Zavoda ostvaruje i na temelju drugih međusobno zaključenih ugovora, a odnose se na obavljanje laboratorijskih pretraga na razini primarne zdravstvene zaštite, provođenje nacionalnih programa prevencije raka dojke, ranog otkrivanja raka debelog crijeva i ranog otkrivanja slabovidnosti te obavljanje drugih zdravstvenih usluga za potrebe provođenja zdravstvene zaštite osiguranika Zavoda.

Prema odredbama Ugovora, Bolnica se radi naplate svojih usluga obvezuje za provedenu bolničku zdravstvenu zaštitu Zavodu dostavljati račune izdane osiguranim osobama, na kojima će specificirati sve vrste obavljenih zdravstvenih usluga, utrošene materijale i lijekove, naznačiti liječnika specijalista koji je obavio 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 16.351.190,00 kn, od siječnja do rujna 2019. u iznosu od 17.002.062,00 kn, a od listopada do prosinca 2019. u iznosu od 17.774.476,00 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 817.559,00 kn u 2018. te 510.062,00 kn od siječnja do rujna 2019., odnosno 533.234,00 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. posebno su ugovorena sredstva koja Bolnica ostvaruje na temelju ispostavljenih računa za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, do najviše 931.633,00 kn mjesečno od travnja do studenoga, odnosno 1.070.516,00 kn u prosincu 2019., čije je plaćanje ugovoreno u roku od 60 dana. Time su maksimalna mjesečna sredstva koja Bolnica može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja od siječnja do prosinca 2018. ugovorena u iznosu od 17.168.749,00 kn, od siječnja do ožujka 2019. u iznosu od 17.512.124,00 kn, od travnja do rujna 2019. u iznosu od 18.443.757,00 kn, u listopadu i studenome 2019. u iznosu od 19.239.343,00 kn, a u prosincu 2019. u iznosu od 19.378.226,00 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 i katetera za kompleksne aritmije za kardiološko liječenje i provođenje zdravstvene zaštite iz područja intervencijske kardiologije i medicinske oplodnje, do mjesečnih iznosa utvrđenih ugovorom, sredstva za troškove obavljenih postupaka eksplantacije organa, do iznosa utvrđenih financijskim planom Zavoda, i sredstva za proizvedenu i isporučenu krv i krvne komponente, po cijenama iz Osnovne liste lijekova Zavoda. 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 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.

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. i zapisnika iz siječnja 2020. o usklađenju računa za 2019., nije priznao ni platio račune za obavljene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja u ukupnom iznosu od 28.168.254,00 kn za 2018., odnosno 4.599.065,00 kn za 2019., koliko je prema podacima Zavoda iznosilo prekoračenje ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu u 2018. i 2019. Bolnica nepriznate i nenaplaćene iznose prekoračenja evidentira izvanbilančno, a evidentirani iznosi su veći od iznosa prema podacima Zavoda. Tako prema podacima Bolnice, nepriznato i nenaplaćeno prekoračenje za 2018. iznosi 29.275.534,00 kn, a za 2019. iznosi 10.724.031,00 kn. Stanje nepriznatih i nenaplaćenih iznosa prekoračenja u izvanbilančnoj evidenciji Bolnice koncem 2019. iznosi 131.987.342,00 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, 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 se 57 odnosi na postupke magnetske rezonance, određene prema vrstama pregleda (prema područjima rada pojedinih liječnika specijalista i subspecijalista), zasebno za prve preglede i za kontrolne preglede te za terapijske i dijagnostičke postupke.

Bolnica je ustrojila jedinicu za centralno naručivanje pacijenata i vodi Listu čekanja na temelju koje se određuje redoslijed prijama naručenih pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge pregleda magnetskom rezonancom. Jedinica za centralno naručivanje ustrojena je kao organizacijska jedinica unutar Odjela za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite, koji je ustrojen unutar Ravnateljstva Bolnice, i ima sedam djelatnika (koordinator rada Jedinice, medicinske sestre i stručni administrativni referenti). Opremljena je dovoljnim brojem računala, pisača, telefaks uređaja, telefona i druge potrebne opreme za zaprimanje narudžbi i unos podataka u bolnički informacijski sustav. Zaposlenici koji obavljaju poslove zaprimanja narudžbi, izdavanja potvrda o narudžbi i unosa podataka u bolnički informacijski sustav osposobljeni 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 su točni, redovito se ažuriraju i lako su dostupni. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku u bolničkom informacijskom sustavu, koji je izradila sama Bolnica. Na razini Bolnice određene su osobe nadležne za Listu čekanja, u vidu povjerenstva za Listu čekanja koje ima sedam članova. Podaci o članovima spomenutog povjerenstva nisu dostavljeni nadležnom ministarstvu i Zavodu, a nije određena ni osoba ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom pacijenata, što nije u skladu s odredbama Ugovora.

Državni ured za reviziju preporučuje nadležnom ministarstvu i Zavodu dostaviti podatke o osobama nadležnim za Listu čekanja te odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom pacijenata, u skladu s odredbama Ugovora.

Pacijenti se na Listu čekanja upisuju na temelju odgovarajuće uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite ili nalaza liječnika specijalista u kojem je navedena potrebna zdravstvena usluga. Upis se obavlja u jedinici za centralno naručivanje pacijenata, koja je smještena na glavnom ulazu u Bolnicu, 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 i nalaza liječnika specijalista, elektroničkom poštom, kojom se šalje skenirana uputnica liječnika primarne zdravstvene zaštite i skenirani nalaz liječnika specijalista, te naručivanjem koje obavlja izabrani liječnik primarne zdravstvene zaštite putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva, ako su slobodni termini za obavljanje zdravstvenih usluga utvrđeni i uneseni u sustav e-Naručivanja. 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 pregled. Uz potvrdu o narudžbi pacijenti dobivaju uputu o pripremi za dijagnostičku pretragu i obrazac s pitanjima o zdravstvenom stanju koji se popunjava radi osiguranja sigurnosti pacijenta tijekom izvođenja dijagnostičke pretrage. Potvrda o narudžbi sadrži i uputu pacijentima za jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezino otkazivanje, prema kojoj se naručena usluga može otkazati u samoj Bolnici, pozivom na besplatni telefonski broj, slanjem e-pošte na adresu navedenu u potvrdi ili popunjavanjem obrasca na mrežnim stranicama Zavoda, čija je adresa također navedena u potvrdi. Ako se upis obavlja na odjelu na kojem se tražena zdravstvena usluga pruža, pacijentima se na pojedinim odjelima izdaje potvrda o narudžbi, dok im se na pojedinim odjelima na poleđini uputnice navede telefonski broj i mjesec u kojem mogu nazvati radi dobivanja točnog termina u narednom mjesecu za obavljanje naručene usluge.

Državni ured za reviziju preporučuje izdati potvrdu o narudžbi svim pacijentima koji se upisuju na Listu čekanja, kako bi raspolagali sa svim dostupnim informacijama o upisanoj narudžbi i postupku prijavljivanja nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezina otkazivanja.

Prema prikupljenim podacima u vrijeme obavljanja revizije (listopad 2019.), od 69 ordinacija u kojima se obavljaju zdravstvene usluge na koje se čeka i za koje se pacijenti upisuju na Listu čekanja, za 25 ordinacija se upis obavlja u jedinici za centralno naručivanje, a za 44 ordinacije na pripadajućim odjelima. Zdravstvene usluge na koje se ne čeka, te se pacijenti primaju bez upisa na Listu čekanja, obavljaju se u četiri ordinacije: općoj kirurškoj ordinaciji, ordinaciji za traumatologiju i ortopediju, ordinaciji za abdominalnu kirurgiju i ordinaciji za dječju kirurgiju. Prema obrazloženju Bolnice, na Listu čekanja se u jedinici za centralno naručivanje upisuju narudžbe za zdravstvene usluge koje se obavljaju u ordinacijama koje imaju dovoljan broj liječnika za osiguravanje svakodnevnog rada ordinacije te je u njima moguće utvrditi raspored rada liječnika specijalista za razdoblje najmanje 30 dana dulje od čekanja na pojedinu zdravstvenu uslugu, odnosno za razdoblje od šest mjeseci, dok se na pripadajućim odjelima upisuju narudžbe za usluge koje se obavljaju u ordinacijama koje nemaju dovoljan broj liječnika za osiguravanje svakodnevnog rada ordinacije te je u njima moguće utvrditi raspored rada liječnika specijalista samo za naredni mjesec. Bolnica dalje obrazlaže da se, zbog sve većeg broja ordinacija koje nemaju dovoljan broj liječnika i ne može se osigurati njihov svakodnevni rad te sve većeg broja pacijenata koji traže zdravstvene usluge, od studenoga 2019. upis na Listu čekanja za sve ordinacije obavlja tako da se upisuje mjesec u kojem će se usluga pružiti, a pacijenti se o točnom terminu u tom mjesecu obavještavaju telefonskim pozivom tjedan dana ranije.

Tako se osigurava iskorištenost svakog termina za pružanje zdravstvene usluge, odnosno mogućnost neiskorištavanja termina zbog nedolaska naručenog pacijenta svodi se na najmanju moguću mjeru.

Državni ured za reviziju preporučuje za sve zdravstvene usluge, na koje se čeka i za koje se pacijenti upisuju na Listu čekanja, upis obavljati u jedinici za centralno naručivanje, koja je osnovana te kadrovski i tehnički osposobljena i opremljena za obavljanje poslova vođenja Liste čekanja, čime bi se osoblje na odjelima rasteretilo tih poslova. S obzirom na to da se od studenoga 2019. na Listu čekanja upisuje mjesec u kojem će se zdravstvena usluga pružiti, a pacijenti se o točnom terminu obavještavaju telefonskim pozivom tjedan dana ranije, Državni ured za reviziju mišljenja je da nemogućnost utvrđivanja rasporeda rada liječnika specijalista za razdoblje dulje od mjesec dana u pojedinim ordinacijama ne predstavlja razlog zbog kojeg se upis narudžbi na zdravstvene usluge koje se u njima pružaju ne bi mogao obavljati u jedinici za centralno naručivanje.

Lista čekanja ažurira se svakodnevno tako da 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 novonaručeni pacijent. Pacijentima su osigurane informacije o vremenu čekanja i redoslijedu prijama, kao i pravo na anonimni uvid u Listu čekanja u roku od tri dana od podnošenja zahtjeva.

Lista čekanja se objavljuje na mrežnim stranicama Bolnice¹, i to po organizacijskim jedinicama i 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 uvid u objavljene podatke. 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 omogući 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.

¹ <https://www.bolnica-zadar.hr/liste-cekanja/>

Pri upisu pacijenata na Listu čekanja, u bolnički informacijski sustav unose se podaci čiji je sadržaj i način unosa utvrdio Zavod u obliku dokumenta pod nazivom Tehnički opis programskog sučelja, u kojem su opisani poslovni procesi sustava eLista čekanja za sve bolničke sustave naručivanja. Uneseni podaci se putem mrežnog servisa dostavljaju u CEZIH, a odnose se na podatke o pacijentu koji se upisuje, šifru i naziv naručenog postupka prema 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 prihvatio 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 liječnikom 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 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 čekanja, u sustavu eLista prikazuje se prvi slobodan termin (datum i vrijeme) te broj dana čekanja prema vrsti postupka predviđenoj Katalogom zahvata za naručivanje.

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 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 Zavoda², u vrijeme obavljanja revizije (studeni 2019.), 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 mozga za gamma knife i magnetske rezonance koljena, 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 sinusa, ramena, kukova, ručnog zgloba, sakroilijakalnih zglobova, lakta, nožnog zgloba i natkoljenice, koji u specifikaciji postupaka magnetske rezonance u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda nisu navedeni. Za sve druge postupke magnetske rezonance navedene na Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice, a koji se odnose na magnetsku rezonancu mozga, lumbalne kralježnice, vratne kralježnice, piramida temporalne kosti, hipofize, torakalne kralježnice, orbita, vrata, zdjelice, stopala, abdomena, jetre, bubrega, organa gornjeg abdomena, nadbubrežne žlijezde i mekih tkiva, u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda je naveden isti prvi slobodan termin, u rujnu 2020., iako su datumi prijama za određeni broj upisanih narudžbi za navedene postupke navedeni na Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice nakon tog datuma, pri čemu se najkasniji upisani datumi prijama odnose na kolovoz 2021. 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.

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

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 su za 26 postupaka magnetske rezonance (MR) po anatomske regiji bile upisane 1 982 narudžbe s prosječno 538 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.

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 anatomske regiji (šifra MG001)	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3
Organi neurološkog sustava			
1.	MR mozga	739	547
2.	MR lumbalne kralježnice	407	586
3.	MR vratne kralježnice	314	592
4.	MR piramida temporalne kosti	70	569
5.	MR hipofize	53	489
6.	MR torakalne kralježnice	46	597
7.	MR orbita	8	591
8.	MR vrata	4	705
9.	MR sinusa	1	788
Organi lokomotornog sustava			
10.	MR koljena	153	424
11.	MR ramena	40	390
12.	MR zdjelice	27	283
13.	MR kukova	23	444
14.	MR ručnog zgloba	15	432
15.	MR sakroilijakalnih zglobova	13	500
16.	MR stopala	13	430
17.	MR nožnog zgloba	9	518
18.	MR lakta	5	475
19.	MR natkoljenice	3	346
Abdomen i drugi organi			
20.	MR abdomena	30	270
21.	MR jetre	3	146
22.	MR bubrega	2	341
23.	MR organa gornjeg abdomena	1	485
24.	MR nadbubrežne žlijezde	1	340
25.	MR toraksa	1	442
26.	MR mekih tkiva	1	461
Ukupno		1 982	538

Od ukupno 1 982 upisane narudžbe, njih 1 460 ili 73,7 % odnosi se na postupke magnetske rezonance mozga, lumbalne kralježnice i vratne kralježnice. Za devet postupaka prosječno vrijeme čekanja je preko 500 dana, za deset postupaka od 400 do 500 dana, za četiri postupaka od 300 do 400 dana, dok je za tri postupka prosječno vrijeme čekanja do 300 dana. Od ukupnog broja upisanih narudžbi, 768 se odnosi na prvi, a 1 214 na kontrolni pregled magnetskom rezonancom.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance obavljaju se u Dijagnostičkoj jedinici za magnetsku rezonancu, unutar Odjela za kliničku radiologiju, koji raspolaže s dva uređaja za magnetsku rezonancu. Uređaj, Siemens Magnetom Avanto 1.5 T, nabavne vrijednosti 10.296.113,00 kn, nabavljen je u prosincu 2005. donacijom trgovačkih društava s područja Zadarske županije. Zbog značajnog povećanja broja zahtjeva za uslugama magnetske rezonance te potrebe povećanja njihove dostupnosti i smanjenja Liste čekanja, u lipnju 2019. nabavljen je uređaj Siemens Magnetom Aera 1.5 T, nabavne vrijednosti 7.145.000,00 kn. Uređaj je nabavljen bespovratnim sredstvima iz fondova Europske unije, na temelju postupka javne nabave koji je provelo nadležno ministarstvo, a stavljen je u funkciju u rujnu 2019. Nabavna vrijednost uređaja Siemens Magnetom Avanto otpisana je u cijelosti, a od siječnja 2018. do listopada 2019. za njegovo održavanje utrošeno je 142.514,00 kn. Usluge održavanja navedenog uređaja naručuju se od dobavljača uređaja, koji, prema obrazloženju Bolnice, jedini u Republici Hrvatskoj pruža takve usluge. Za usluge održavanja obavljene od siječnja 2018. do listopada 2019. ispostavljeni su računi u kojima je naveden opis obavljenih poslova i korištenih materijala, njihova cijena, utrošeno vrijeme za njihovo obavljanje i drugi podaci o obavljenim uslugama. Za uređaj Siemens Magnetom Aera izdan je jamstveni list kojim se potvrđuje da jamstvo vrijedi pet godina, odnosno do lipnja 2024., do kada dobavljač snosi troškove održavanja uređaja.

Na Odjelu za kliničku radiologiju sistematizirano je 50 radnih mjesta, i to 23 za liječnike specijaliste, četiri za medicinske sestre i 23 za prvostupnike medicinske radiologije, a prema podacima Bolnice iz rujna 2019. popunjeno ih je 49, i to 14 liječnicima specijalistima kliničke radiologije, devet liječnicima specijalizantima kliničke radiologije, koji se nalaze na specijalizaciji u Bolnici i drugim zdravstvenim ustanovama, četiri medicinskim sestrama i 22 prvostupnicima medicinske radiologije. Postupke magnetske rezonance obavlja sedmero liječnika specijalista i 15 prvostupnika, tako što svaki uređaj za magnetsku rezonancu opslužuje tročlani tim koji se sastoji od liječnika specijalista i dvoje prvostupnika. Liječnici specijalisti i prvostupnici, osim postupaka magnetske rezonance, obavljaju i sve druge radiološke postupke koji se obavljaju na Odjelu (rendgensko snimanje, ultrazvučnu dijagnostiku, kompjutoriziranu tomografiju i denzitometriju) 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 kliničku radiologiju tijekom 2019., prema podacima Bolnice.

Tablica broj 3

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na
Odjelu za kliničku radiologiju 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	11 061	332	3,0
2.	veljača	9 376	311	3,3
3.	ožujak	10 367	318	3,1
4.	travanj	9 614	330	3,4
5.	svibanj	10 525	312	3,0
6.	lipanj	9 669	227	2,3
7.	srpanj	11 877	368	3,1
8.	kolovoz	10 963	324	3,0
9.	rujan	10 821	339	3,1
10.	listopad	11 106	436	3,9
11.	studen	10 089	368	3,6
12.	prosinac	9 022	302	3,3
	Ukupno	124 490	3 967	3,2

Tijekom 2019. na Odjelu za kliničku radiologiju Bolnice obavljeno je ukupno 124 490 zdravstvenih postupaka, od čega se 3 967 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 3,2 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Rukovoditelj Odjela za kliničku radiologiju utvrđuje raspored termina za naručivanje ambulantnih pacijenata za postupke magnetske rezonance, koji se dostavlja u jedinicu za centralno naručivanje i prema kojem se određuju termini obavljanja postupaka magnetske rezonance za ambulantne pacijente, koji se upisuju na Listu čekanja. Broj termina za postupke magnetske rezonance koji se utvrđuju rasporedom ovisi o raspoloživom broju liječnika, s obzirom na korištenje godišnjih odmora, bolovanja i druga opravdana odsustva s posla, i njihovim radnim obvezama u Bolnici, s obzirom na to da obavljaju i sve druge radiološke postupke i sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava. Rasporedom koji se primjenjivao u vrijeme obavljanja revizije (rujan, listopad, studeni i prosinac 2019.) predviđen je rad oba uređaja za magnetsku rezonancu u jutarnjoj smjeni svakog radnog dana. Za prvi uređaj je predviđeno deset dnevnih termina u kojima se ponedjeljkom, utorkom i srijedom obavljaju postupci magnetske rezonance kralježnice, a četvrtkom i petkom postupci magnetske rezonance mozga, na koje se odnosi daleko najveći broj upisanih narudžbi. Za drugi uređaj predviđena su četiri dnevna termina u kojima se ponedjeljkom, utorkom i četvrtkom obavlja magnetska rezonanca kralježnice, mozga i drugih organa neurološkog sustava, a petkom magnetska rezonanca abdomena i pripadajućih organa, šest termina srijedom u kojima se obavljaju postupci magnetske rezonance organa lokomotornog sustava te svakodnevno vrijeme od dva sata za obradu bolničkih pacijenata, koji borave u Bolnici dulje od 24 sata, i koji se ne upisuju na Listu čekanja jer je njihovo liječenje vezano uz boravak u Bolnici. Prema obrazloženju Bolnice, ovakav način rada, prema kojem se u istom danu na istom uređaju obavljaju postupci magnetske rezonance organa istog anatomskeg sustava, provodi se jer je uređaje za magnetsku rezonancu potrebno posebno prilagođavati za pojedini anatomskeg sustav.

S obzirom na broj utvrđenih termina, na prvom uređaju je predviđeno obavljanje jednostavnijih, a na drugom složenijih postupaka magnetske rezonance. Stupanj složenosti pojedinog postupka utvrđuju liječnici specijalisti kliničke radiologije na temelju uputnice i liječničkog nalaza s kojim pacijent dolazi na pregled magnetskom rezonancom te se nakon njegova dolaska odlučuje kojim će se uređajem naručeni postupak obaviti, što produljuje vrijeme obavljanja postupka. Analizom upisanih narudžbi na Listu čekanja, za koje je termin obavljanja postupka magnetske rezonance određen od rujna do prosinca 2019., utvrđeno je odstupanje od utvrđenog rasporeda naručivanja te su za isti dan i isti uređaj upisivane narudžbe za postupke magnetske rezonance organa različitih anatomske sustava, što također produljuje vrijeme obavljanja postupka.

Državni ured za reviziju preporučuje pridržavati se utvrđenog rasporeda termina za naručivanje ambulantnih pacijenata za postupke magnetske rezonance te složenost pojedinog postupka i odabir uređaja na kojem će se postupak provesti utvrditi pri upisu narudžbe na Listu čekanja, kako bi se skratilo vrijeme obavljanja postupaka magnetske rezonance i omogućilo više termina za njihovo obavljanje.

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 3 967 postupaka magnetske rezonance.

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	232	100	332	10,5	4,6	15,1
2.	veljača	20	230	81	311	11,5	4,1	15,6
3.	ožujak	21	226	92	318	10,8	4,4	15,2
4.	travanj	21	245	85	330	11,7	4,0	15,7
5.	svibanj	22	213	99	312	9,7	4,5	14,2
6.	lipanj	18	150	77	227	8,3	4,3	12,6
7.	srpanj	23	264	104	368	11,5	4,5	16,0
8.	kolovoz	20	223	101	324	11,1	5,1	16,2
9.	rujan	21	241	98	339	11,5	4,7	16,2
10.	listopad	22	320	116	436	14,5	5,3	19,8
11.	studen	20	260	108	368	13,0	5,4	18,4
12.	prosinac	20	199	103	302	10,0	5,2	15,1
	Ukupno	250	2 803	1 164	3 967	11,2	4,7	15,9

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

Od 3 967 obavljenih postupaka magnetske rezonance, 2 803 se odnose na ambulantne, a 1 164 na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 15,9 postupaka, od čega se 11,2 odnosi na ambulantne, a 4,7 na bolničke pacijente.

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 je u listopadu 2019. pregledano ukupno 286 ambulantnih pacijenata, od čega njih 107 ili 37,4 % nije bilo upisano 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 su za zdravstvene djelatnosti koje obavlja ustrojeni multidisciplinarni timovi koji se pojedinačno bave određenim područjima, pa tako postoje timovi za bolesti dojke, bolesti pluća, neurološke bolesti te gastrointestinalne tumore, a čine ih liječnici radiolozi, citolozi, patolozi, torakalni kirurzi, onkolozi, pulmolozi, neuroradiolozi, neurolozi, neurokirurzi, abdominalni kirurzi i gastroenterolozi, koji se sastaju najmanje jednom tjedno, tijekom radnog vremena, radi koordiniranja i odlučivanja o daljnjim terapijskim postupcima i hitnom upućivanju pacijenata na postupke u vezi s malignom i hematološkom bolešću, mimo Liste čekanja. U vezi s navedenim obrazloženjem, Bolnica je dostavila primjere pisanih odluka tima za maligne bolesti dojke o hitnom upućivanju pacijentica na postupke magnetske rezonance, ali ne i primjere odluka drugih navedenih timova, s obrazloženjem da nisu donošene u pisanom obliku jer se radi o neformalnim timovima koji nisu ugovoreni sa Zavodom i kao takvi nisu plaćeni, ali da Bolnica nastoji dokumentirati sve postupke koje provodi te očekuje da će se to uskoro učiniti za sve postupke odlučivanja o hitnom upućivanju pacijenata na zdravstvene postupke.

U vezi s pacijentima koji su u listopadu 2019. pregledani postupcima magnetske rezonance, a bili su upisani na Listu čekanja, brojni od njih su obavili pregled znatno ranije od upisanog termina, iako su na Listu često upisani kasnije od pacijenata koji su pregled obavili u upisanom terminu ili neznatno ranije od upisanog termina. Šestero pacijenata je na pregled čekalo do mjesec dana, a devetero od jednog do tri mjeseca, što upućuje na postupke u vezi s malignom i hematološkom bolešću i predtransplantacijskom obradom te na medicinski uvjetovane termine, ali u dostavljenim podacima i na Listi čekanja objavljenoj na mrežnim stranicama Bolnice i u bolničkom informacijskom sustavu nisu navedeni indikatori o tome niti je Bolnica obrazložila navedeno postupanje.

Desetero pacijenata koji su u listopadu pregledani postupcima magnetske rezonance bila su djeca, od kojih šestero nije bilo upisano na Listu čekanja, a od četvero upisane djece, dvoje je na pregled čekalo 40, odnosno 43 dana, koliko je i bilo predviđeno Listom čekanja, a dvoje 82, odnosno 252 dana, pri čemu je Listom čekanja bilo predviđeno čekanje od 333, odnosno 476 dana. Za preglede u listopadu 2019. na Listu čekanja je bilo upisano još dvoje djece, ali ih nisu obavili, a predviđeno vrijeme čekanja je bilo 430, odnosno 442 dana. Bolnica također nije obrazložila navedeno postupanje u vezi s pružanjem zdravstvenih usluga djeci.

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. S obzirom na to da se prema Ugovoru Bolnica obvezala osigurati pružanje zdravstvenih usluga u medicinski prihvatljivom vremenu, koje je za zdravstvene postupke u vezi s malignom i hematološkom bolešću i predtransplantacijskom obradom do četiri tjedna, osim kada se radi o medicinski uvjetovanom terminu, a za djecu do dva mjeseca, u cilju osiguravanja najbolje zdravstvene skrbi i izbjegavanja ozbiljne zdravstvene štete za pacijente, Državni ured za reviziju mišljenja je da nema osnove za posebno ugovaranje i plaćanje liječničkih timova za odlučivanje o hitnom upućivanju pacijenata na zdravstvene postupke u vezi s malignom i hematološkom bolešću, nego da je Bolnica dužna organizirati svoje poslovanje na način koji će osigurati ispunjavanje preuzetih obveza u skladu s Ugovorom, kao što je to učinila ustrojavanjem multidisciplinarnih timova za pojedina područja zdravstvenih djelatnosti koje obavlja. Državni ured za reviziju preporučuje sve odluke o hitnom upućivanju pacijenata na zdravstvene postupke u vezi s malignom i hematološkom bolešću donositi u pisanom obliku, kao što se to čini pri odlučivanju o hitnom upućivanju pacijentica oboljelih od malignih bolesti dojke.

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 unutarnji nadzor, osnovano unutar Ravnateljstva radi osiguranja i poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite u Bolnici, a na temelju Pravilnika o unutarnjem nadzoru te godišnjih planova i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Tijekom 2018. i 2019. planiran je i obavljan nadzor nad radom bolničkih ustrojstvenih jedinica i njihovih djelatnika, ali nadzorom nisu obuhvaćene aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja niti su analizirani uzroci dugog čekanja na zdravstvene usluge.

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

Akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine predviđeno je osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru 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 osnovala odlukom ravnatelja iz travnja 2018., ali nije izradila i objavila analizu njegova rada i zaprimljenih pritužbi građana na Listu čekanja niti je izradila i uvela pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja.

Prema obrazloženju Bolnice, Povjerenstvo za liste čekanja prati upravljanje Listom čekanja i daje smjernice za učinkovito upravljanje te o svojim aktivnostima izvještava ravnatelja. Odlukom o osnivanju, kao ni drugim aktima Bolnice, nisu utvrđeni poslovi, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za liste čekanja niti je Povjerenstvo tijekom 2018. i 2019. pisanim putem izvještavalo ravnatelja o svojim aktivnostima.

Državni ured za reviziju preporučuje utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za liste čekanja, osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima te izvještavati ravnatelja o obavljenim poslovima pisanim putem. Preporučuje se izraditi analizu rada Povjerenstva za liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na Listu čekanja, dostaviti je Ministarstvu zdravstva radi javne objave na mrežnim stranicama Ministarstva 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. Pritužba se podnosi upisom u knjigu pritužbi, koja je dostupna na svakom bolničkom odjelu, ili popunjavanjem službenog obrasca, koji je dostupan na šalteru za prijam i otpust pacijenata. Pritužbe se rješavaju standardnim operativnim postupkom, kojim Bolnica osigurava odgovor rukovoditelja organizacijskih jedinica, na koje se pritužbe odnose, na svaku pritužbu ili prigovor, bilo da su izraženi usmeno ili pisanim putem. Odgovor se dostavlja u roku od osam dana, a ako se pritužba ili prigovor ne može riješiti u navedenom roku, podnositelj se izvještava o tijeku postupka koji se provodi.

Evidencija o pritužbama ili prigovorima vodi se u Jedinici za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite, koja Povjerenstvu za unutarnji nadzor svakih šest mjeseci dostavlja izvješće o podnesenim pritužbama odnosno prigovorima i aktivnostima poduzetim radi njihova rješavanja, a jednom godišnje i ravnatelju. Prema izvješću za 2018., dostavljenom ravnatelju, Bolnica je tijekom 2018. zaprimila 47 pisanih pritužbi pacijenata zbog predugog čekanja na zdravstvenu uslugu, čekanja na izdavanje liječničkog nalaza, propusta tijekom pružanja zdravstvene usluge, loše organizacije rada, neprofesionalnog ponašanja bolničkog osoblja te narušavanja prava pacijenata na informacije. S obzirom na razlog podnošenja, 17 pritužbi odnosilo se na nezadovoljstvo pacijenata zbog predugog čekanja na zdravstvenu uslugu, a 30 na nezadovoljstvo pacijenata zbog drugih navedenih razloga. U izvješću se kao razlozi duljeg čekanja navode nedovoljan broj liječnika na Odjelu za pedijatriju i Odjelu za oftalmologiju i optometriju te kvarovi uređaja i veliki broj narudžbi zdravstvenih usluga na Odjelu za radiologiju. S obzirom na djelatnost na koju su se pritužbe odnosile, iz izvješća proizlazi da se na Odjel za radiologiju, na kojem se obavljaju postupci magnetske rezonance, odnosilo pet pritužbi, dok su se ostale pritužbe odnosile na druge organizacijske jedinice u Bolnici. Prema izvješću, za podnositelje opravdanih pritužbi, koje se odnose na utvrđene propuste u radu i organizaciji ili narušavanje prava pacijenata, osiguravaju se rješenja u skladu s raspoloživim uvjetima i mogućnostima. U tom smislu podnositeljima pritužbi osiguravaju se novi termini za pružanje naručene zdravstvene usluge te se s njima obavljaju razgovori radi davanja obrazloženja i pojašnjenja te prikupljanja dodatnih informacija u vezi s podnesenim pritužbama.

U izvješću se navodi da su u odnosu na opravdane pritužbe, koje su se odnosile na neprofesionalno ponašanje bolničkog osoblja i narušavanje prava pacijenata na informacije, poduzete mjere u cilju poboljšanja kvalitete zdravstvene skrbi i poštivanja prava pacijenata, te da su u tom smislu tijekom 2018. u Bolnici održana predavanja kako bi se zaposlenicima ukazalo na važnost profesionalne komunikacije s pacijentima i obvezu poštivanja njihovih prava. Osim toga, prema obrazloženju Bolnice, u ožujku 2019. organiziran je za sve djelatnike tečaj radi unaprjeđenja vještine komuniciranja i analize pritužbi zaprimljenih u 2018., na kojem je sudjelovalo 55 djelatnika, te u prosincu 2019. za djelatnike Odjela za kliničku radiologiju tečaj unaprjeđenja i poboljšanja kvalitete na Odjelu, na kojem je sudjelovalo 16 prvostupnika radiologije.

Podaci o razlozima podnošenja pritužbi, na koje se organizacijske jedinice, njihove rukovoditelje i djelatnike odnose, njihovoj opravdanosti, poduzetim mjerama radi otklanjanja utvrđenih nepravilnosti te drugi podaci o pritužbama prate se kroz registar pritužbi koji se vodi u Jedinici za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite, ali se ne navode u izvješćima o podnesenim pritužbama koja se dostavljaju ravnatelju i Povjerenstvu za unutarnji nadzor. Prema podacima iz registra pritužbi, svih pet pritužbi zaprimljenih u 2018. koje su se odnosile na Odjel za radiologiju odnosilo se na duljinu čekanja na radiološke pretrage, pri čemu je za jednu pritužbu utvrđena opravdanost jer je pacijentica pogreškom obrisana s Liste čekanja te joj je osiguran zamjenski termin za pregled.

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 ožujku 2019., utvrđeno je da u nekim slučajevima nije osigurano pružanje zdravstvenih usluga pacijentima oboljelim od malignih i hematoloških bolesti najkasnije u roku od četiri tjedna, a djeci u roku od dva mjeseca, da nije utvrđen raspored rada liječnika specijalista najmanje 30 dana dulje od posljednjeg nadnevka na Listi čekanja za pojedini oblik ugovorene zdravstvene zaštite, da nije osigurana dostupnost termina za pojedine postupke liječnicima primarne zdravstvene zaštite radi e-Naručivanja, da za pojedine ordinacije nije istaknuto radno vrijeme, da se na Listu čekanja upisuju i osobe koje zdravstvene usluge ostvaruju izvan obveznog zdravstvenog osiguranja te da odluka o imenovanju Povjerenstva za liste čekanja nije dostavljena Zavodu i nadležnom ministarstvu.

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

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

Na temelju revizijom utvrđenih činjenica, primjenjujući utvrđene kriterije, Državni ured za reviziju ocijenio je da je Bolnica poduzela propisane aktivnosti u vezi s ustrojavanjem jedinice za centralno naručivanje pacijenata i vođenjem Liste čekanja, da pacijentima s većim stupnjem hitnosti osigurava brži pristup postupcima magnetske rezonance, da 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 15,9 postupaka magnetske rezonance tijekom 2019. Međutim, ocijenjeno je da postoje nepravilnosti i propusti koji se odnose na dostavljanje podataka o osobama nadležnim za Listu čekanja nadležnom ministarstvu i Zavodu, izdavanje potvrda o narudžbama, objavljivanje podataka o slobodnim terminima na Listi čekanja za zdravstvene usluge na koje se čeka, odstupanje od utvrđenog rasporeda termina za naručivanje pri naručivanju pacijenata na postupke magnetske rezonance, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance, odnosno uvrštavanje svih pacijenata na Listu čekanja jer 37,4 % pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom u jednom mjesecu nije bilo uvršteno na Listu čekanja te nepoduzimanje zadovoljavajućih aktivnosti pri unutarnjem nadzoru upravljanja Listom čekanja i aktivnosti u svrhu poboljšanja upravljanja Listom čekanja, smanjenja Liste čekanja i 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 preporuke, prema područjima revizije:

1. Vođenje Liste čekanja

- 1.1. Nadležnom ministarstvu i Zavodu dostaviti podatke o osobama nadležnim za Listu čekanja te odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata, u skladu s odredbama Ugovora zaključenog sa Zavodom.
- 1.2. Svim pacijentima koji se upisuju na Listu čekanja izdati potvrdu o narudžbi s istovrsnim podacima, kako bi svi raspolagali sa svim dostupnim informacijama o upisanoj narudžbi i postupku prijavljivanja nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezina otkazivanja.
- 1.3. Za sve zdravstvene usluge, na koje se čeka i za koje se pacijenti upisuju na Listu čekanja, opis obavljati u jedinici za centralno naručivanje, koja je osnovana te kadrovski i tehnički osposobljena i opremljena za obavljanje poslova vođenja Liste čekanja, čime bi se osoblje na odjelima rasteretilo tih poslova.
- 1.4. 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.

1.5. Osigurati usklađenost podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu i CEZIH-u te na mrežnim stranicama Bolnice osigurati poveznicu s CEZIH-om, odnosno listama čekanja na mrežnim stranicama Zavoda, 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. Pridržavati se utvrđenog rasporeda termina za naručivanje ambulantnih pacijenata za postupke magnetske rezonance te složenost pojedinog postupka i odabir uređaja na kojem će se postupak provesti utvrditi pri upisu narudžbe na Listu čekanja, kako bi se skratilo vrijeme obavljanja postupaka magnetske rezonance i omogućilo više termina za njihovo obavljanje.

2.2. 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 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.

2.3. Sve odluke o hitnom upućivanju pacijenata na zdravstvene postupke u vezi s malignom i hematološkom bolešću donositi u pisanom obliku, kao što se to čini pri odlučivanju o hitnom upućivanju pacijentica oboljelih od malignih bolesti dojke.

3. Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja

3.1. Unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.

3.2. Analizirati uzroke dugog čekanja na zdravstvene usluge te poduzimati aktivnosti na otklanjanju tih uzroka.

- 3.3. Utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za liste čekanja te osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima i izvještavanje ravnatelja o obavljenim poslovima pisanim putem. Izraditi analizu rada Povjerenstva za liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na Listu čekanja, dostaviti je Ministarstvu zdravstva radi javne objave na mrežnim stranicama Ministarstva te izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine.
- 3.4. U 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 ZADAR

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 Zadar te prihvatila preporuke Državnog ureda za reviziju.

Bolnica je u očitovanju navela da su u srpnju 2020., u skladu s preporukama Državnog ureda za reviziju, Ministarstvu zdravstva dostavljeni podaci o osobama nadležnim za Listu čekanja i donesena je odluka o imenovanju osobe zadužene za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata te je Državnom uredu za reviziju dostavljen dopis Bolnice o dostavi navedenih podataka Ministarstvu zdravstva od 14. srpnja 2020. i navedena odluka o imenovanju, također od 14. srpnja 2020. Navela je da se naručivanje djece, kao najvulnerabilnije skupine, onkoloških bolesnika, kod kojih je bitno praćenje i kontroliranje bolesti nakon dobivene terapije, i pacijenata za specifične pretrage, kao što su gastroskopija, kolonoskopija, bronhoskopija, ultrazvuk srca, ergometrija, holter EKG, spirometrija, difuzija i slično, nakon što liječnik subspecijalist indicira navedenu pretragu, za sada obavlja u pripadajućim odnosno matičnim ambulantomama te da će Bolnica danu preporuku o obavljanju upisa za sve zdravstvene usluge na koje se čeka i za koje se pacijenti upisuju na Listu čekanja u jedinici za centralno naručivanje uzeti u obzir i prema danim mogućnostima, kada se za to stvore preduvjeti, krenuti u njezinu implementaciju. Dalje je navela da će preporuku o objavljivanju podataka o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka u Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža, implementirati tako što će na mrežne stranice Bolnice staviti poveznicu na liste čekanja na mrežnim stranicama Zavoda, jer već postoji razrađen sustav kojim Zavod, odnosno CEZIH, od svih zdravstvenih ustanova svaka dva sata, putem mrežnog servisa, prikuplja podatke o slobodnim terminima te se ti podaci, zajedno s pretraživačem po županijama i postupcima, već nalaze na mrežnim stranicama Zavoda. Navela je da se podaci na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu i CEZIH-u usklađuju u postupku svakodnevne razmjene podataka o čekanju na zdravstvene usluge i dnevnoj realizaciji putem postojećih mrežnih servisa, koji je Zavod provjerio i odobrio. Dalje je navela da se u svakodnevnom radu nastoji pridržavati preporuke o pridržavanju utvrđenog rasporeda termina za naručivanje ambulantnih pacijenata za postupke magnetske rezonance te o utvrđivanju složenosti pojedinog postupka i odabiru uređaja na kojem će se postupak provesti pri upisu narudžbe na Listu čekanja, kako bi se skratilo vrijeme obavljanja postupaka magnetske rezonance i omogućilo više termina za njihovo obavljanje, te da će to činiti i ubuduće. Također je navela da će preporuku koja se odnosi na uvrštavanje ambulantnih pacijenata na Listu čekanja i uvođenje naznake 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 uvažiti tako što će u Listu čekanja na mrežnoj stranici Bolnice dodati podatak o medicinski uvjetovanim narudžbama, dok će ostali podaci (dob pacijenta, dijagnoza, radi li se o onkološkom pacijentu itd.) i dalje biti dostupni u bolničkom informacijskom sustavu. Bolnica je u očitovanju navela da termin medicinski indicirano postupanje pokriva niz indikacija kao što su žurni pregled zbog dobi djeteta, žurnost zbog medicinske dijagnoze kod onkoloških i hematoloških pacijenata, odnosno žurnost zbog planiranog operativnog liječenja ili terapijskog postupka, da je za sve navedeno pisani trag nalaz i mišljenje tima specijalista ili liječnika specijalista, koji se mogu pronaći u bolničkom informacijskom sustavu za pacijente pregledane u Bolnici, da su, s obzirom na navedeno, nalaz i mišljenje tima specijalista ili liječnika specijalista osnova za hitno upućivanje pacijenata na zdravstvene postupke te da će Bolnica uz postupke odlučivanja o hitnom upućivanju pacijentica oboljelih od malignih bolesti dojke nastojati dokumentirati i druge postupke odlučivanja o hitnom upućivanju pacijenata na zdravstvene postupke.

Bolnica je u očitovanju navela da je Povjerenstvu za unutarnji nadzor dana na znanje preporuka Državnog ureda za reviziju koja se odnosi na aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti te da će navedeno Povjerenstvo izvršiti sve potrebne predradnje kako bi se unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice obuhvatile aktivnosti te utvrdile činjenice i okolnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja, kao i, posljedično, donošenje korektivnih mjera u svrhu otklanjanja nedostataka. Dalje je navela da analizu uzroka čekanja na zdravstvene usluge te poduzimanje aktivnosti na otklanjanju tih uzroka drži preduvjetom uspješnog vođenja Liste čekanja te da, prihvaćajući preporuke, zadužuje Povjerenstvo za liste čekanja da u okviru svojih nadležnosti poduzima potrebne mjere kako bi navedena analiza dovela do poboljšanja u vođenju Liste čekanja, kao i do povećanja učinkovitosti njezina upravljanja. Bolnica je u očitovanju navela da su poslovi, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za liste čekanja te osiguranje obavljanja utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima, kao i izvještavanje ravnatelja o obavljenim poslovima, uređeni odredbama Poslovnika o radu Povjerenstva za liste čekanja, koji je donesen 3. ožujka 2020. te je dostavljen Državnom uredu za reviziju, uz očitovanje. U očitovanju je dalje navedeno da će se preporuka koja se odnosi na izradu i uvođenje pisanih procedura za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine, implementirati u djelokrug rada Povjerenstva za liste čekanja. U očitovanju je također navedeno da će Bolnica dostaviti analizu rada Povjerenstva za liste čekanja, nakon što ona bude izrađena, Ministarstvu zdravstva radi javne objave na njegovim mrežnim stranicama. Bolnica je u očitovanju također navela da je Povjerenstvo za kvalitetu Opće bolnice Zadar i do sada podnosilo periodična izvješća ravnatelju o broju pritužbi koje se odnose na pojedine organizacijske jedinice s obzirom na razlog podnošenja te da će se, u skladu s preporukom Državnog ureda za reviziju, navedena izvješća podnositi i Povjerenstvu za unutarnji nadzor.