



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Slavonski Brod

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA
NA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE
U OPĆOJ ŽUPANIJSKOJ BOLNICI POŽEGA

Slavonski Brod, srpanj 2020.

SADRŽAJ

stranica

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U OPĆOJ ŽUPANIJSKOJ BOLNICI POŽEGA	5
Opći podaci o Bolnici	5
Vođenje Liste čekanja	7
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	13
Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	16
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ ŽUPANIJSKOJ BOLNICI POŽEGA	19
OČITOVANJE OPĆE ŽUPANIJSKE BOLNICE POŽEGA	21



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Slavonski Brod

KLASA: 041-01/19-10/17
URBROJ: 613-14-20-8

Slavonski Brod, 17. srpnja 2020.

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

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 županijskoj bolnici Požega (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 17. 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 ŽUPANIJSKOJ BOLNICI POŽEGA

Opći podaci o Bolnici

Bolnica je javna zdravstvena ustanova čiji je osnivač Požeško-slavonska županija. Registrirana je za obavljanje bolničke i specijalističko-konzilijarne te znanstveno-istraživačke i nastavne djelatnosti. Nastavna je baza Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Osijeku te je članica CARNET-a u sustavu znanosti i obrazovanja kao dodatna lokacija. Zdravstvenu djelatnost obavlja na sekundarnoj razini, što obuhvaća dijagnostiku, liječenje, medicinsku rehabilitaciju i zdravstvenu njegu bolesnika te osiguravanje boravka i prehrane bolesnika. Rješenjem Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi iz veljače 2011. kategorizirana je kao županijska bolnica regionalnog značenja. U Bolnici je koncem rujna 2019. zaposleno 613 djelatnika, od čega 100 ili 16,3 % liječnika, 254 ili 41,5 % medicinskih sestara odnosno tehničara, 102 ili 16,6 % drugih zdravstvenih djelatnika i 157 ili 25,6 % nezdravstvenih djelatnika. Djelatnost Bolnice obavlja se u sedam zgrada, ukupne površine 16 573,29 m², na jednoj lokaciji. 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 su ustrojene tri službe, pet poliklinika, 25 odjela, 107 ordinacija, dvije dnevne bolnice, bolnička ljekarna te dvije jedinice (jedinica za znanstveno-istraživački rad i nastavu i jedinica za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite), za koje je sistematizirano 828 radnih mjesta, od čega se 186 ili 22,5 % odnosi na liječnike, 324 ili 39,1 % na medicinske sestre odnosno tehničare, 120 ili 14,5 % na druge zdravstvene djelatnike, a 198 ili 23,9 % na nezdravstvene djelatnike. Usporedbom sistematiziranih i popunjenih radnih mjesta proizlazi da ukupna popunjenost radnih mjesta u Bolnici iznosi 74,0 %, pri čemu popunjenost radnih mjesta za liječnike iznosi 53,8 %, za medicinske sestre odnosno tehničare 78,4 %, za druge zdravstvene djelatnike 85,0 % te za nezdravstvene djelatnike 79,3 %.

Prema financijskim izvještajima Bolnica je u 2019. ostvarila prihode i primitke u iznosu od 154.056.170,00 kn, rashode i izdatke u iznosu od 160.929.953,00 kn te manjak prihoda i primitaka iznosi 6.873.783,00 kn, što s prenesenim manjkom prihoda i primitaka iz prethodnih godina u iznosu od 31.079.804,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 37.953.587,00 kn. Najznačajnije prihode Bolnica ostvaruje od Zavoda, a u 2019. Ostvareni su u iznosu od 136.052.840,00 kn i čine 88,3 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka. Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019. iznose 5.052.439,00 kn, a najveći dio potraživanja odnosi se na potraživanja od Zavoda u iznosu od 2.222.716,00 kn, koja čine 44,0 % ukupnih potraživanja.

Bolnica je u ožujku 2018. zaključila sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (dalje u tekstu: Ugovor), a u lipnju, srpnju, listopadu i prosincu 2018. te ožujku 2019. dodatke Ugovoru. Ugovorom se uređuju međusobna prava i obveze u vezi s provođenjem bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite od 1. siječnja 2018. do 31. prosinca 2019. Ugovoreno je 186 bolesničkih postelja za liječenje akutnih bolesti, 19 postelja za produženo liječenje, 39 postelja/stolaca dnevne bolnice, 29 mjesta za hemodijalizu, 81 specijalističku ordinaciju i dijagnostičku jedinicu te 717 dijagnostičko-terapijskih postupaka i skupina za koje Bolnica može Zavodu ispostavljati račune na temelju Ugovora. Osim na temelju Ugovora, Bolnica prihode od Zavoda ostvaruje i na temelju drugih međusobno zaključenih ugovora, a odnose se na provođenje nacionalnih programa prevencije raka dojke, ranog otkrivanja raka debelog crijeva i ranog otkrivanja slabovidnosti.

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 osnovnog mjesečnog iznosa sredstava, koji je za 2018. ugovoren u iznosu od 8.300.000,00 kn, a za 2019. u iznosu od 8.630.388,00 kn, od čega 90,0 % Zavod isplaćuje unaprijed, a 10,0 % po obavljenim postupcima, u roku od 60 dana.

Zavod tijekom ugovornog razdoblja prati obavljanje zdravstvenih usluga na razini svih ugovornih bolnica te, u okviru ukupno ugovorenih sredstava, obavlja prenamjenu neutrošenog dijela sredstava bolnica koje nisu iskoristile maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite u korist bolnica koje su ga prekoračile. Ugovoren mjesečni iznos za izvršenje kontrole kvalitete u 2018. iznosi 415.000,00 kn. Prema Ugovoru, dodatni mjesečni prihod Bolnice na temelju pokazatelja rada može iznositi najviše 258.912,00 kn u 2019. Utvrđuje se 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. Osim toga, od travnja do prosinca 2019. ugovorena su dodatna sredstva za provođenje pojedinog dijagnostičko-terapijskog postupka do najviše 595.420,00 kn (za postupke magnetske rezonance 234.065,00 kn, CT 129.790,00 kn, holter EKG 32.248,00 kn, UZV srca 56.518,00 kn, ergometriju 26.908,00 kn, operaciju katarakte 28.356,00 kn, UZV dojke 50.655,00 kn, UZV štitnjače 15.325,00 kn i gastroskopiju 21.555,00 kn) mjesečno. 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 visini od 8.715.000,00 kn, od siječnja do ožujka 2019. u visini od 8.889.300,00 kn, od travnja do rujna 2019. u visini od 9.484.720,00 kn, a od listopada do prosinca 2019. u visini od 9.888.566,00 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 (od siječnja do ožujka 2018. u iznosu od 533.000,00 kn, u travnju 2018. u iznosu od 594.242,00 kn, od svibnja do rujna 2018. u iznosu od 548.310,00 kn, od listopada 2018. do siječnja 2019. u iznosu od 568.970,00 kn, u veljači i ožujku 2019. u iznosu od 615.848,00 kn., za travanj 2019. u iznosu od 485.790,00 kn te od svibnja do prosinca 2019. u iznosu od 621.700,00 kn). Za nabavu posebno skupih lijekova Bolnici je tijekom 2018. doznačeno ukupno 8.182.855,00 kn, a tijekom 2019. ukupno 9.624.112,00 kn.

Praćenje i usklađenje računa između Bolnice i Zavoda provodi se mjesečno te se u siječnju svake godine sastavlja zapisnik o usklađenju računa za proteklu godinu. Bolnica se obvezuje racionalno trošiti ugovoreni iznos sredstava pridržavajući se stručnih smjernica za primjenu dijagnostičkih i terapijskih procedura u liječenju osiguranih osoba, voditi računa da u provođenju zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja posluje u okviru ugovorenog maksimalnog mjesečnog iznosa te tijekom ugovornog razdoblja osigurati kontinuiranost i dostupnost zdravstvene zaštite osiguranim osobama Zavoda. Ako na kraju poslovne godine, nakon zapisničkog usklađenja primljenih računa i prenamjene neutrošenog dijela sredstava iz osnovnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu, utvrdi da je Bolnica prekoračila ugovoreni maksimalni osnovni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu, Zavod joj neće priznati ni platiti 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., nije priznao ni platio račune za obavljene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja u ukupnom iznosu od 1.237.508,00 kn (odnosi se na program posebno skupih lijekova u iznosu od 819.119,00 kn i provođenje bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite u iznosu od 418.389,00 kn), koliko je prema podacima Zavoda iznosilo prekoračenje ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu u 2018. Bolnica je za iznos navedenih nepriznatih računa umanjila račun potraživanja za prihode od Zavoda (nisu izvanbilančno evidentirani). Prema podacima Bolnice, manje ispostavljeni računi u odnosu na ugovoreni maksimalni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu u 2019. iznose 2.925,00 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 (za magnetsku rezonancu 57 šifri i naziva postupka). Katalogom su predviđene šifre za 691 medicinski postupak, 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 magnetske rezonance. Jedinica za centralno naručivanje ustrojena je kao organizacijska jedinica unutar Odjela kadrovskih i općih poslova, koji je ustrojen unutar Ravnateljstva Bolnice, i ima tri djelatnika koji poslove obavljaju na radnim mjestima medicinskih sestara i administrativnih referenata. Osim njih, upise na Listu čekanja obavljaju i djelatnici Odjela za kliničku radiologiju i Odjela za fakturiranje i administrativne poslove. Jedinica je opremljena dovoljnom količinom opreme (računala, pisača, telefaks uređaja, telefona i druge potrebne opreme) za 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. Na razini Bolnice određene su osobe nadležne za Listu čekanja (Tim zadužen za praćenje i kontrolu Liste čekanja i kontakt ima dva člana), a podaci o njima dostavljeni su Ministarstvu zdravstva i Zavodu.

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 ili nalaza liječnika specijalista, i elektroničkom poštom, kojom se šalje skenirana uputnica liječnika primarne zdravstvene zaštite ili skenirani nalaz liječnika specijalista. Osim toga, upis pacijenta na Listu čekanja može obaviti i liječnik specijalist. Prema pismenom očitovanju Bolnice, ako liječnik specijalist upiše pacijenta, smatra se da se radi o hitnom slučaju (upisan je u vrijeme rezervirano za hitne i/ili bolničke pacijente). Pacijentima se nakon upisa izdaje potvrda o narudžbi, koja sadrži podatke o pacijentu, zdravstvenoj usluzi za koju se naručuje, nazivu ordinacije u kojoj će se naručena usluga pružiti, datumu i broju narudžbe te datumu i vremenu prijama na naručeni zahvat. Potvrda o narudžbi sadrži i uputu osiguranim osobama za jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska odnosno otkazivanja naručene zdravstvene usluge, prema kojoj se naručena usluga može otkazati u samoj Bolnici, pozivom na telefonski broj, slanjem e-pošte na adresu navedenu u potvrdi. Navedena potvrda sadrži i upozorenje pacijentima o rizicima i ograničenjima zbog kojih ne mogu obavljati određeni pregled. Na poleđini potvrde o narudžbi nalazi se i suglasnost za izvedbu MR pregleda koja, uz osobne podatke o pacijentu, sadrži i pitanja za pacijenta na temelju kojih liječnici dobivaju informacije o pacijentu potrebne za obavljanje pregleda.

Prema obrazloženju Bolnice, Bolnica ima uspostavljen sustav sprečavanja višestrukog naručivanja tako da pri upisu pacijenta na Listu čekanja informacijski sustav upozorava da je pacijent već naručen, bilo u Bolnici ili nekoj drugoj zdravstvenoj ustanovi u Republici Hrvatskoj. Ako se pacijent odluči u Bolnici obaviti pretragu ili pregled, Bolnica, uz suglasnost pacijenta, otkazuje upisanu narudžbu u drugoj ustanovi. Otkazivanje se obavlja elektroničkim zapisom da je određeni termin otkazan (sadrži datum i opis promjene), a informacija o zdravstvenoj ustanovi koja je otkazala upisani termin vidljiv je samo u trenutku upisa pacijenta.

Prema prikupljenim podacima u vrijeme obavljanja revizije, od 83 ordinacije u kojima se obavljaju zdravstvene usluge na koje se čeka i za koje se osigurane osobe upisuju na Listu čekanja, za 63 ordinacije upis se obavlja u jedinici za centralno naručivanje, a za 20 ordinacija na pripadajućim odjelima. Na odjelima se upis obavlja za osam ordinacija dnevnih bolnica (ordinacije psihijatrije, pedijatrijske hematologije i onkologije, kirurgije, urologije, ortopedije, otorinolaringologije, oftalmologije i ginekologije), devet ordinacija jednodnevne kirurgije (ordinacije opće kirurgije, abdominalne kirurgije, plastične kirurgije, vaskularne kirurgije, urologije, ortopedija, otorinolaringologija, oftalmologija i ginekologija), ordinaciju onkologije i radioterapije, ordinaciju za fizikalnu terapiju i hemodijalizu.

Zdravstvene usluge na koje se ne čeka te se pacijenti primaju bez upisa na Listu čekanja obavljaju se u 24 ordinacije: ordinaciji za infektologiju, fizijatrijsku dijagnostiku, općoj kirurškoj ordinaciji, ordinaciji za traumatologiju, ginekologiju i opstetriciju, ginekološki ultrazvuk, ginekološku endoskopiju, ordinaciji za humanu reprodukciju, za ginekološku onkologiju, tri ordinacije hitne medicine (Objedinjeni hitan bolnički prijem, pedijatrija te ginekologija i opstetricija), sedam ordinacija dnevne bolnice (interna medicina, pulmologija, dijabetologija, infektologija, neurologija, pedijatrija, pedijatrijska neurologija), ordinaciji za transfuzijsku medicinu, kliničku citologiju, medicinsku mikrobiologiju s parazitologijom, medicinsku biokemiju i ordinaciji za patohistološku dijagnostiku.

Prema obrazloženju Bolnice, Bolnica zbog nedovoljnog broja liječnika u pojedinim ordinacijama (ordinacije za fizikalnu medicinu, onkologiju, neurologiju, urologiju, dermatologiju i psihijatriju) s liječnicima iz drugih ustanova zaključuje ugovore o poslovno-tehničkoj suradnji te se tako osigurava obavljanje ugovorenih zdravstvenih usluga.

Bolnica na svojim mrežnim stranicama nije objavila Listu čekanja, ali je osigurala poveznicu s podacima o Bolnici te podacima o medicinskim zahvatima koje obavlja, prvom slobodnom terminu, broju dana čekanja i vremenu ažuriranja podataka, objavljenim na mrežnim stranicama Zavoda¹.

Državni ured za reviziju preporučuje objaviti na mrežnim stranicama Listu čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja 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 u kojem su opisani poslovni procesi sustava eLista čekanja u odnosu na 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, datum i vrijeme prvog slobodnog termina za naručeni postupak s naznakom da je termin narudžbe pomaknut prema želji pacijenta ako nije uzeo prvi slobodni termin. Također se unose i podaci o uputnoj dijagnozi, uputnici i liječniku koji je indicirao postupak koji se naručuje te šifra radilišta odnosno ordinacije u kojoj će se naručeni postupak obaviti i drugi podaci.

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

Podaci u 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 16 postupaka magnetske rezonance (MR) po anatomske regiji bile upisane 2 083 narudžbe s prosječno 143 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.

¹ (http://www.hzzo-net.hr/e_listei.htm).

Tablica broj 2

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

Redni broj	Postupak magnetske rezonance (MR) po anatomskoj regiji (šifra MG001)	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3
1.	MR lumbosakralne kralježnice	548	150
2.	MR cervikalne kralježnice	314	171
3.	MR torakalne kralježnice	32	136
4.	MR mozga	436	158
5.	MR mozga s angiografijom mozga	139	160
6.	MR hipofize	23	117
7.	MR orbita	10	174
8.	MR angiografija vrata	5	132
9.	MR paranazalnih sinusa	6	169
10.	MR koljena	300	109
11.	MR zdjelice	97	86
12.	MR jednog velikog zgloba	96	118
13.	MR jetre	32	76
14.	MR bubrega	31	119
15.	MR gušterače	5	89
16.	MR kolangiopankreatografija	9	114
	Ukupno	2 083	143

Od ukupno 2 083 upisane narudžbe, njih 1 598 ili 76,7 % odnosi se na postupke magnetske rezonance mozga, lumbosakralne kralježnice, cervikalne kralježnice i koljena. Za tri postupka (magnetska rezonanca zdjelice, jetre i gušterače) prosječno vrijeme čekanja je do 90 dana, za pet postupaka (magnetska rezonanca hipofize, koljena, jednog velikog zgloba, bubrega i kolangiopankreatografija) od 90 do 120 dana, za tri postupka (magnetska rezonanca lumbosakralne kralježnice, torakalne kralježnice i angiografija vrata) od 120 do 150 dana, dok je za pet postupaka (magnetska rezonanca cervikalne kralježnice, mozga, mozga s angiografijom mozga, orbita i paranazalnih sinusa) od 150 do 180 dana.

Prema pismenom očitovanju Bolnice, Bolnica nema dokument kojim se određuju prioriteta, a prema ustaljenoj praksi prioriteta se određuju prema preporuci liječnika specijalista ili prema dijagnozi. Na Listu čekanja Bolnica ne upisuje djecu, pacijente dnevnih bolnica i hitne pacijente. Pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran je jednak tretman, a pacijentima s većim stupnjem hitnosti osiguran je brži pristup potrebnom postupku magnetske rezonance, npr. ako se radi o onkološkim i hitnim pacijentima koji zahtijevaju bržu medicinsku pomoć. Osim toga, Bolnica ima rezervirane termine za pojedine skupine pacijenata, i to za hrvatske branitelje, bolničke pacijente, onkološke pacijente i djecu. Na naručeni postupak pacijenti dolaze redosljedom kojim su upisani na Listu čekanja.

Bolnica nema pregled o tome koje se narudžbe odnose na prvi pregled, koje na kontrolni pregled, a koje na želju pacijenta za određenim specijalistom. Navedeno nije u skladu s odredbama članka 9. Ugovora o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite kojima je propisano da se Ustanova obvezuje u nacionalnom sustavu eListi čekanja bilježiti radi li se o kontrolnom pregledu i medicinski uvjetovanom terminu te želji pacijenta za određenim specijalistom.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance obavljaju se u Dijagnostičkoj jedinici za magnetsku rezonancu koja je ustrojena unutar Odjela za kliničku radiologiju, koji raspolaže s jednim uređajem za magnetsku rezonancu. Uređaj Siemens Magnetom Aera 1.5 T, nabavne vrijednosti 11.195.000,00 kn, nabavljen je u studenom 2015. nakon provedenog postupka javne nabave. Vlada Republike Hrvatske je u rujnu 2015. donijela Odluku o davanju suglasnosti Ministarstvu za preuzimanje obveza na teret sredstava državnog proračuna Republike Hrvatske u razdoblju od 2016. do 2021. za sklapanje ugovora o javnoj nabavi MR uređaja 1,5 T s isporukom, montažom, servisiranjem i održavanjem u punoj funkciji za Opću županijsku bolnicu Požega. Ukupno preuzete obveze na teret sredstava državnog proračuna iznose 11.195.000,00 kn, odnosno po godinama i iznosima kako slijedi: 2016. u iznosu od 1.119.500,00 kn, 2017. u iznosu od 1.119.500,00 kn, 2018. u iznosu od 2.239.000,00 kn, 2019. u iznosu od 2.239.000,00 kn, 2020. u iznosu od 2.239.000,00 kn i 2021. u iznosu od 2.239.000,00 kn. Ministarstvo i Bolnica su u travnju 2015. zaključili sporazum o prijenosu ovlasti za provedbu postupaka javne nabave za nabavu uređaja za magnetsku rezonancu za Opću županijsku bolnicu Požega s isporukom, montažom, servisiranjem i održavanjem u punoj funkciji. Nakon provedenog postupka javne nabave, Bolnica i odabrano trgovačko društvo su u rujnu 2015. zaključili Ugovor o javnoj nabavi robe. Ugovorena je isporuka, montaža, servisiranje i održavanje uređaja u punoj funkciji kroz pet godina nakon isporuke i stavljanja MR uređaja za magnetsku rezonancu u punu funkciju, a vrijednost uređaja iznosi 11.195.000,00 kn. Osim toga, trgovačko društvo obvezalo se osigurati pričuvne dijelove za uređaj minimalno deset godina nakon isporuke sa stavljanjem u funkciju. Jamstvo za otklanjanje nedostataka u jamstvenom roku vrijedi do 19. siječnja 2021. Do vremena obavljanja revizije (travanj 2020.) na uređaju su obavljani preventivni servisi, izvršena je nadopuna kompresora plinovitim helijem na normalnu razinu, napravljen je *backup* uređaja te je proveden servis računala o čemu su izdani servisni izvještaji.

Na Odjelu za kliničku radiologiju, Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta, propisano je deset radnih mjesta za liječnike specijaliste i 16 radnih mjesta za inženjere medicinske radiologije, a prema podacima Bolnice iz rujna 2019. zaposleno je sedam liječnika specijalista kliničke radiologije i 12 inženjera medicinske radiologije. Postupke magnetske rezonance obavlja sedam liječnika specijalista i 12 inženjera medicinske radiologije. Liječnici specijalisti i inženjeri medicinske radiologije, osim postupaka magnetske rezonance, obavljaju i druge radiološke postupke (rendgensko snimanje, ultrazvučna dijagnostika, kompjutorizirana tomografija i denzitometrija) 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 (3/2x100)
1.	siječanj	5 053	403	8,0
2.	veljača	4 658	362	7,8
3.	ožujak	5 396	388	7,2
4.	travanj	4 917	401	8,2
5.	svibanj	5 186	451	8,7
6.	lipanj	4 013	348	8,7
7.	srpanj	4 005	326	8,1
8.	kolovoz	3 619	276	7,6
9.	rujan	4 798	414	8,6
10.	listopad	5 266	432	8,2
11.	studen	4 778	407	8,5
12.	prosinac	4 298	361	8,4
	Ukupno	55 987	4 569	8,2

Tijekom 2019. na Odjelu za kliničku radiologiju Bolnice obavljeno je ukupno 55 987 zdravstvenih postupaka, od čega se 4 569 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 8,2 % 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. Prema pismenom očitovanju Bolnice, Bolnica nema propisan dokument kojim se određuju prioriteta, a prioriteta se određuju prema preporuci liječnika specijalista ili prema dijagnozi. Na Listu čekanja ne upisuju se djeca, pacijenti dnevnih bolnica i hitni pacijenti. Pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran je jednak tretman, a pacijentima s većim stupnjem hitnosti osiguran je brži pristup potrebnom postupku magnetske rezonance, npr. ako se radi o onkološkim i hitnim pacijentima koji zahtijevaju bržu medicinsku pomoć. Bolnica ima rezervirane termine za pojedine skupine pacijenata, i to: za djecu tri termina svake srijede, onkološke pacijente po jedan termin utorkom i petkom, hrvatske branitelje dva termina ponedjeljkom te za bolničke pacijente od ponedjeljka do četvrtka od 12 do 14 sati, a petkom poslije 13 sati. Na naručeni zahvat pacijenti dolaze redoslijedom kojim su upisani na Listu čekanja.

U sustavu zdravstva Republike Hrvatske nisu utvrđeni normativi za postupke magnetske rezonance, odnosno nije utvrđen optimalan broj obavljenih postupaka po pojedinom uređaju za magnetsku rezonancu, ovisno o njegovim tehničkim karakteristikama, odnosno po liječničkom timu koji ga opslužuje. Prema podacima Bolnice, tijekom 2019. obavljeno je 4 569 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 postupcima magnetske rezonance			Prosječan dnevni broj obavljenih postupaka postupcima 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 (6 + 7)
1.	siječanj	22	354	49	403	16,1	2,2	18,3
2.	veljača	20	312	50	362	15,6	2,5	18,1
3.	ožujak	21	344	44	388	16,4	2,1	18,5
4.	travanj	21	372	29	401	17,7	1,4	19,1
5.	svibanj	22	414	37	451	18,8	1,7	20,5
6.	lipanj	18	323	25	348	17,9	1,4	19,3
7.	srpanj	23	267	59	326	11,6	2,6	14,2
8.	kolovoz	20	224	52	276	11,2	2,6	13,8
9.	rujan	21	389	25	414	18,5	1,2	19,7
10.	listopad	22	388	44	432	17,6	2,0	19,6
11.	studeni	20	361	46	407	18,1	2,3	20,4
12.	prosinac	20	327	34	361	16,4	1,7	18,1
Ukupno		250	4 075	494	4 569	16,3	2,0	18,3

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

Od 4 569 obavljenih postupaka magnetske rezonance, 4 075 se odnosi na ambulantne, a 494 na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 18,3 postupaka, od čega se 16,3 odnosi na ambulantne, a 2,0 na bolničke pacijente.

Analizirani su podaci o upisanim narudžbama za postupke magnetske rezonance u Listu čekanja i podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance u listopadu 2019. Utvrđeno je da je u listopadu pregledano 310 pacijenata (obavljeno je 388 postupaka), od čega njih 57 (obavljeno 70 zahvata) ili 18,0 % nije bilo upisano na Listu čekanja. Prema očitovanju Bolnice, obavljeni postupci koji nisu upisani na Listu čekanja odnose se na djecu, pacijente dnevne bolnice, pacijentice za magnetsku rezonancu dojke, onkološke pacijente i pacijente drugih zdravstvenih ustanova (pacijenti iz Đakova i Našica).

Utvrđeno je da je za listopad ukupno naručeno 385 postupaka od čega je 27 postupaka (25 pacijenata) obavljeno prije upisanog termina, a 103 je otkazano. Tijekom listopada obavljeno je ukupno 388 postupaka na ambulantnim pacijentima o čemu su izdani nalazi liječnika koje su sve pacijenti podigli. Odjel za kliničku radiologiju od 2015. godine koristi sustav slanja nalaza kroz CEZIH za sve korisnike, svih postupaka koji se obavljaju na Odjelu. Stoga se svi nalazi šalju liječniku koji je zatražio postupak. Ako se pacijenti izjasne da žele nalaz, Bolnica nalaz pošalje poštom. Također, pacijenti mogu naknadno zatražiti slanje na kućnu adresu ili nalaz osobno podignuti na Odjelu (usluga je pružena bez dodatne naknade).

Na Listu čekanja za listopad 2019. upisano je 27 postupaka (25 pacijenata) koji su obavljani u ranijim terminima (od siječnja do rujna 2019.). Osim toga, obavljeno je pet postupaka koji su naručeni za veljaču, travanj i svibanj 2020., a zbog hitnosti su obavljani prije upisanog termina. Bolnica nema dokumentirane razloge hitnosti.

Na Listu čekanja upisana su 103 postupka (26,7 % ukupno naručenih za listopad 2019.) na koje pacijenti nisu pristupili, a prema očitovanju Bolnice, navedeni pacijenti o razlozima nedolaska u rezerviranom (upisanom) terminu obavijestili su Bolnicu (pacijenti su postupak obavili u drugim zdravstvenim ustanovama i drugi razlozi otkazivanja).

Analizom podataka o upisanim pacijentima i obavljenim postupcima u listopadu 2019. utvrđeno je da su pojedini pacijenti upisani za jedan postupak, a obavljena su dva ili više postupaka. Prema očitovanju Bolnice, pacijent koji ima jednu uputnicu na kojoj se traže dva postupka upisuje se pod jednu narudžbu.

Na obavljanje pregleda magnetskom rezonancom u listopadu 2019. do 30 dana čekalo je 54 pacijenta (obavljen 61 postupak), od 31 do 60 dana deset pacijenata (obavljeno 13 postupaka), od 61 dan do 90 dana devet pacijenata (obavljeno 12 postupaka), od 91 do 150 dana 25 pacijenata (obavljeno 33 postupka), od 151 do 250 dana 84 pacijenta (obavljeno 100 postupaka) te od 251 do 355 dana 52 pacijenta (obavljeno 77 postupaka).

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. Državni ured za reviziju preporučuje sve odluke o hitnom upućivanju pacijenata na zdravstvene postupke donositi u pisanom obliku.

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 i kontrolu, osnovano unutar Ravnateljstva radi osiguranja i poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite u Bolnici, a na temelju godišnjih planova i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Tijekom 2018. i 2019. planiran je i obavljen nadzor nad radom bolničkih ustrojstvenih jedinica i njihovih djelatnika, ali ni u jednom slučaju nadzorom nisu obuhvaćene aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje Povjerenstvu za unutarnji nadzor i kontrolu analizirati uzroke nastanka i rasta Liste čekanja te poduzimati aktivnosti na njezinu smanjenju odnosno otklanjanju uzroka njezina nastanka.

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. Bolnica je odlukom ravnatelja iz ožujka 2018. osnovala Tim za praćenje i kontrolu Liste čekanja, 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, Tim za praćenje i kontrolu Liste čekanja svaka tri mjeseca prati upravljanje Listom čekanja za zdravstvene usluge za koje pacijenti najduže čekaju, a to su usluge Odjela kliničke radiologije (usluge CT-a, magnetske rezonance, ultrazvuk srca, dopler vena i arterija, ultrazvuk abdomena, dojke, štitnjače i karotida, EMNG, mamografije), Službe za internu medicinu (holter EKG, holter EKG, ergometrija, kolonoskopija i gastroskopija) i Službe za kirurgiju (endoproteza kuka, endoproteza koljena i operacija očne mrežnice) te sastavlja očitovanja koja dostavlja ravnatelju. Očitovanje sadrži podatke o broju dana čekanja na navedene usluge unatrag sedam tromjesečja i obrazloženje liječnika specijaliste za povećanje, odnosno smanjenje broja dana čekanja u odnosu na prethodno razdoblje. Odlukom o osnivanju, kao ni drugim aktima Bolnice, nisu utvrđeni poslovi, ovlasti i odgovornosti Tima za praćenje i kontrolu Listi čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Tima za praćenje i kontrolu Listi čekanja 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 Tima za praćenje i kontrolu Listi 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 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 pismenim putem podnosi upisom u knjigu pritužbi, koja je dostupna na svakom bolničkom odjelu, ili putem 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.

Prema očitovanju Bolnice, Knjige žalbi postavljene su po djelatnostima (Službama) u prostorijama za upis/ispis pacijenata te na centralnom naručivanju. Sve pritužbe, odnosno prigovori ne moraju biti u pisanom obliku, ako se radi o zahtjevu pacijenta koji je odmah rješiv, a ako nije, upućuje se na pisani prigovor/žalbu. Pisani prigovori/žalbe upisuju se u Knjige žalbi, a mogu se podnijeti i putem službenog obrasca, kao i osobno pisanim prigovorom/žalbom koja može biti upućena poštom, elektroničkom poštom ili neposrednom predajom. Knjiga žalbi dostupna je pacijentima svakog bolničkog odjela/ambulante i jasno je istaknuta oznaka gdje se nalazi, a kutija za ispunjene Obrasce za prijavu žalbi/prigovora pacijenata na šalteru prijam/otпуст bolnice.

Nakon analize prigovora/žalbe u najkraćem mogućem roku, pisanim putem dostavlja se očitovanje voditelja odjela, odnosno pročelnika službe u Ravnateljstvo (tajnici ravnatelja) te bez obzira na prirodu prigovora/žalbe ravnatelj Bolnice upućuje odgovor podnositelju prigovora/žalbe u propisanom roku od osam dana od dana prijama te se predmetno arhivira u evidenciju Ravnateljstva.

Jedinstvena evidencija o pritužbama ili prigovorima na razini Bolnice do vremena obavljanja revizije (travanj 2020.) nije vođena. Bolnica je tijekom 2018. i 2019. zaprimila 12 pisanih pritužbi pacijenata, od čega se sedam odnosilo na nezadovoljstvo liječenjem, tri na Listu čekanja, a dvije jer pacijenti nisu mogli odmah dobiti presliku nalaza.

Tijekom 2018. i 2019. pacijenti su uputili tri pritužbe na Listu čekanja, a odnosile su se na dobivanje termina za operacijski zahvat otklanjanja madeža (Služba za kirurgiju), naručivanje na pregled kod specijalista fizikalne medicine i rehabilitacije (Odjel za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju) i narudžbu na dijagnostički postupak ultrazvuk srca (Odjel za kliničku radiologiju). Podnositeljima prigovora te Zavodu i Ministarstvu zdravstva Bolnica je uputila očitovanja u propisanom roku.

Državni ured za reviziju preporučuje voditi jedinstvenu evidenciju o pritužbama ili prigovorima na razini Bolnice.

Zavod je u veljači 2019. proveo ciljanu izvanrednu kontrolu Liste čekanja o čemu je u lipnju 2019. sastavljeno izvješće. Predmet kontrole, u Bolnici, bilo je izvršavanje ugovornih obveza u Bolnici, u vezi s postupanjem pri vođenju i upravljanju elektroničkim Listama čekanja. Nadzor je obuhvatio rad bolničke jedinice za centralno naručivanje, liste čekanja u djelatnosti radiologije (liste čekanja za MR, CT i UZV dojke), u djelatnosti oftalmologije (lista čekanja za operaciju katarakte), u kardiovaskularnoj djelatnosti (liste čekanja za UZV srca, Holter elektrokardiografija EKG, ergonometriju), u djelatnosti nuklearne medicine (lista čekanja za UZV štitnjače), u djelatnosti interne medicine (lista čekanja Odjela za gastroenterologiju i nefrologiju), te naručivanje osiguranih osoba koje obavlja izabrani doktor. Navedenim nadzorom utvrđeno je da je Bolnica obvezna postupati u skladu s odredbom članka 9. Ugovora o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite, odnosno u nacionalnom sustavu eListi čekanja bilježiti radi li se o kontrolnom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu ili želji pacijenta za određenim specijalistom.

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

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 u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža te da je prosječno dnevno obavljeno 18,3 postupaka magnetskom rezonance tijekom 2019. Međutim, ocijenjeno je da postoje nepravilnosti i propusti koji se odnose na bilježenje radi li se o kontrolnom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu ili o želji pacijenta za određenim specijalistom, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance, odnosno uvrštavanje svih pacijenata na Listu čekanja, jer 18,0 % 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 te otklanjanja uzroka nastanka Liste čekanja.

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

1. Vođenje Liste čekanja
 - 1.1. Objaviti na mrežnim stranicama Listu čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje Bolnica pruža.
2. Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance
 - 2.1. Sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje 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. Sve odluke o hitnom upućivanju pacijenata na zdravstvene postupke donositi u pisanom obliku.
3. Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja

- 3.1. Analizirati uzroke nastanka i rasta Liste čekanja te poduzimati aktivnosti na njezinu smanjenju odnosno otklanjanju uzroka njezina nastanka koje obavlja Povjerenstvo za unutarnji nadzor i kontrolu.
- 3.2. Utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Tima za praćenje i kontrolu Liste čekanja te osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima i izvještavanje ravnatelja o obavljenim poslovima pisanim putem. Izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Tima za praćenje i kontrolu Liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na Listu čekanja te izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine.
- 3.3. Voditi jedinstvenu evidenciju o pritužbama ili prigovorima na razini Bolnice.

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

OČITOVANJE OPĆE ŽUPANIJSKE BOLNICE POŽEGA

Bolnica se očitovala na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Bolnici te prihvatila naloge i preporuke Državnog ureda za reviziju. U obrazloženju navodi da je na svojoj internetskoj stranici ažurirala liste čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, da pri upisu pacijenata u Listu čekanja stavlja indikator radi li se o prvom ili kontrolnom pregledu, da će Povjerenstvo za unutarnji nadzor i kontrolu analizirati uzroke nastanka i rasta Liste čekanja i poduzeti aktivnosti na njezinu smanjenju, da će utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Tima za praćenje i kontrolu listi čekanja te da će voditi jedinstvene evidencije o pritužbama i prigovorima na razini Bolnice.