



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE
U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU ZAGREB

Zagreb, srpanj 2020.

SADRŽAJ

stranica

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU ZAGREB	5
Opći podaci o KBC-u Zagreb	5
Vođenje Liste čekanja	8
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	17
Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	28
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU ZAGREB	31
OČITOVANJE KLINIČKOG BOLNIČKOG CENTRA ZAGREB	34



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU

KLASA: 041-01/19-10/5
URBROJ: 613-02-11-20-10

Zagreb, 22. srpnja 2020.

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE
U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU ZAGREB

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 Kliničkom bolničkom centru Zagreb (dalje u tekstu: KBC Zagreb).

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 KBC-a Zagreb 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 KBC Zagreb Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance
- provjeriti osigurava li KBC Zagreb 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 KBC-a Zagreb 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 KBC-a Zagreb 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 KBC Zagreb Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance?
- Osigurava li KBC Zagreb jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance?
- Je li KBC Zagreb uspostavio 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	1	2
1.	Vođenje Liste čekanja	<ul style="list-style-type: none"> o KBC Zagreb ustrojio je 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 o 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 o osigurana je dostupnost termina za naručivanje pacijenata njihovim izabranim liječnicima putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva o 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 o centralnom sustavu eListe čekanja omogućeno je prikupljanje svih upisanih podataka te je na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda o Lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb, a upisani podaci usklađeni su s podacima na mrežnim stranicama Zavoda o podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance sistematizirani su na Listi čekanja tako da se jednostavno može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni postupak o 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"> o KBC Zagreb raspolaže dostatnim ljudskim i materijalnim resursima za obavljanje postupaka magnetske rezonance te se poduzimaju aktivnosti kako bi se ti resursi održali i unaprijedili o 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 o pacijenti na naručeni postupak magnetske rezonance dolaze redosljedom kojim su upisani na Listu čekanja o utvrđeni su kriteriji hitnosti te je pacijentima s većim stupnjem hitnosti osiguran brži pristup postupcima magnetske rezonance o 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 KBC-a Zagreb 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 ○ KBC Zagreb 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 KBC-a Zagreb 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 KBC Zagreb 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 jednakog 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 jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance te funkcioniranje sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja.

LISTA ČEKANJA U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU ZAGREB

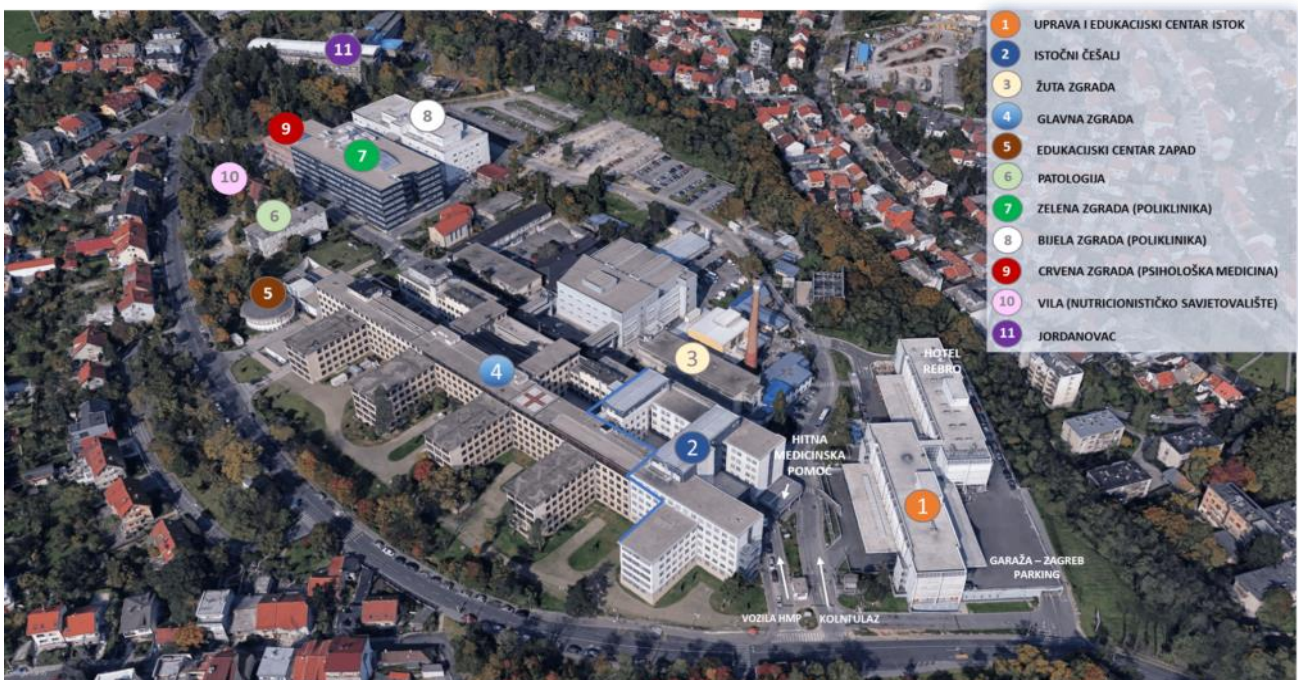
Opći podaci o KBC-u Zagreb

KBC Zagreb javna je zdravstvena ustanova osnovana 1965. Vlasnik je Republika Hrvatska, a prava i dužnosti osnivača obavlja Vlada Republike Hrvatske. Registrirana je za obavljanje zdravstvenih djelatnosti: bolnička zdravstvena zaštita bolesnika, hitna medicina u objedinjenom hitnom bolničkom prijemu, anesteziologija, reanimatologija i intenzivna medicina, transfuzijska medicina, djelatnost medicinsko-biokemijskog laboratorija, djelatnost uzimanja, presađivanja i razmjene organa, djelatnost uzimanja, pohranjivanja i presađivanja tkiva, zdravstvena njega, boravak i prehrana bolesnika, specijalističko-konzilijarna zdravstvena zaštita, znanstveni i nastavni rad te bolnička ljekarna.

Rješenjem Ministarstva zdravlja (dalje u tekstu: Ministarstvo) iz rujna 2014. kategorizirana je kao središnja nacionalna bolnica. KBC Zagreb pruža zdravstvene usluge svim građanima Republike Hrvatske, neovisno o mjestu prebivališta. KBC Zagreb ima 29 klinika / klinička zavoda, koji su smješteni na šest lokacija na području grada Zagreba, i to: Kišpatičeva 12 (Rebro), Jordanovac 104, Petrova 13, Šalata 4, 6, 7, Božidarevićeva 11 i Gundulićeva 5.

Slika broj 1

Plan bolničkog kompleksa Rebro



Izvor: KBC Zagreb

Pravilnikom o unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta KBC-a Zagreb iz rujna 2019., utvrđen je ustroj i oblik ustrojstvenih jedinica, sadržaj rada, sistematizacija radnih mjesta, opis poslova i uvjeti rada. Navedenim Pravilnikom broj izvršitelja nije propisan, nego je određeno da se broj izvršitelja utvrđuje u skladu s Pravilnikom o minimalnim uvjetima u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme za obavljanje zdravstvene djelatnosti (Narodne novine 61/11, 128/12, 124/15, 8/16 i 77/18). Prema podacima KBC-a Zagreb, na koncu 2019. u KBC-u Zagreb zaposleno je ukupno 5 839 djelatnika, od čega 4 750 ili 81,3 % zdravstvenih djelatnika, a 1 089 ili 18,7 % nezdravstvenih djelatnika.

Od ukupno 4 750 zdravstvenih djelatnika, 1 159 ili 24,4 % je liječnika (508 subspecijalista, 399 specijalista i 252 specijalizanta), 2 576 ili 54,2 % medicinskih sestara i tehničara te 1 015 ili 21,4 % drugih zdravstvenih djelatnika.

Prema financijskim izvještajima za 2019., KBC Zagreb je u 2019. ostvario prihode i primitke u iznosu od 2.441.848.240,00 kn, rashode i izdatke u iznosu od 2.715.234.235,00 kn te je ostvario manjak prihoda i primitaka u iznosu od 273.385.995,00 kn, što s manjkom prihoda i primitaka iz prethodnih godina u iznosu od 1.010.204.494,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 1.283.590.489,00 kn. Najznačajnije prihode KBC Zagreb ostvaruje od Zavoda, a u 2019. ostvareni su u iznosu od 2.200.980.521,00 kn i čine 90,1 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka. Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019. iznose 486.256.913,00 kn, a najveći dio odnosi se na potraživanja od Zavoda u iznosu od 425.973.072,00 kn (po osnovi pružanja zdravstvene zaštite, za usluge pružene izvan ugovorenog limita, od dopunskog zdravstvenog osiguranja te potraživanja s osnova ozljeda na radu i profesionalne bolesti), koja čine 87,6 % ukupnih potraživanja.

KBC Zagreb je u ožujku 2018. sa Zavodom zaključio Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (dalje u tekstu: Ugovor), a u svibnju, lipnju, srpnju, rujnu, listopadu i studenom 2018. te veljači, svibnju, srpnju, rujnu i studenom 2019. dodatke Ugovoru. Ugovorom se uređuju međusobna prava i obveze u vezi s provođenjem bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite za razdoblje od 1. siječnja 2018. do 31. prosinca 2019. Ugovoreno je 1 618 bolesničkih postelja za liječenje akutnih bolesti, 177 postelja za produženo liječenje, 435 postelja/stolaca dnevne bolnice te 119 specijalističkih ordinacija i dijagnostičkih jedinica za koje KBC Zagreb može Zavodu ispostavljati račune.

Prema odredbama Ugovora, KBC Zagreb obvezuje se radi naplate svojih usluga za provedenu bolničku zdravstvenu zaštitu Zavodu dostavljati račune izdane osiguranim osobama, na kojima će specificirati sve vrste obavljenih zdravstvenih usluga, utrošene materijale i lijekove, naznačiti liječnika specijalista koji je obavio zdravstvenu uslugu te iskazati evidencijski broj opreme na kojoj je usluga obavljena, a za specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu (uključujući i specijalističku dijagnostiku) provedenu na temelju uputnica za specijalistički pregled i internih uputnica svakodnevno ispostavljati jedan objedinjeni ili više pojedinačnih računa. Ugovoren je maksimalni iznos sredstava koji KBC Zagreb 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 KBC Zagreb ispostavlja račune po ugovorenim cijenama te ih naplaćuje od Zavoda do osnovnog mjesečnog iznosa sredstava, koji je za 2018. ugovoren u iznosu od 95.442.677,00 kn, od siječnja do rujna 2019. u iznosu od 99.241.851,00 kn, a od listopada do prosinca 2019. u iznosu od 103.750.465,00 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 KBC-a Zagreb na temelju pokazatelja rada može iznositi najviše 4.772.134,00 kn u 2018. te 2.977.256,00 kn od siječnja do rujna 2019., odnosno 3.112.514,00 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 KBC Zagreb ostvaruje na temelju ispostavljenih računa za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, do najviše 3.197.441,00 kn mjesečno od travnja do studenoga 2019., odnosno 3.029.876,00 u prosincu 2019., čije je plaćanje ugovoreno u roku od 60 dana. Time su maksimalna mjesečna sredstva koja KBC Zagreb može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja od siječnja do prosinca 2018. ugovorena u iznosu od 100.214.811,00 kn, od siječnja do ožujka 2019. u iznosu od 102.219.107,00 kn, od travnja do rujna 2019. u iznosu od 105.416.548,00 kn, u listopadu i studenome 2019. u iznosu od 110.060.421,00 kn, a u prosincu 2019. u iznosu od 109.892.855,00 kn.

Prema Ugovoru, KBC Zagreb 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, intervencijsku radiologiju, intervencijsku neurologiju, medicinski potpomognutu oplodnju, zdravstvenu zaštitu hrvatskih državljana s prebivalištem u Bosni i Hercegovini, umjetni aortni zalizak za kardiokirurško liječenje, katetere za kompleksne aritmije za kardiološko liječenje te ugradbeni materijal za skolioze za ortopedsko liječenje skolioze (do mjesečnih iznosa utvrđenih Ugovorom), sredstva za troškove obavljenih postupaka eksplantacije organa (do iznosa utvrđenih financijskim planom Zavoda) te sredstva za provođenje postupaka MR 3 T osiguranim osobama Zavoda, a koji će se provoditi putem Poliklinike Neuron kao suradne ustanove, uz nadležnost KBC-a Zagreb pri postavljanju indikacija za MR 3 T.

Praćenje i usklađenje računa između KBC-a Zagreb i Zavoda provodi se mjesečno te se u siječnju svake godine sastavlja zapisnik o usklađenju računa za proteklu godinu. KBC Zagreb obvezuje se racionalno trošiti ugovoreni iznos sredstava pridržavajući se stručnih smjernica za primjenu dijagnostičkih i terapijskih procedura u liječenju osiguranih osoba, voditi računa da u provođenju zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja posluje u okviru ugovorenog maksimalnog mjesečnog iznosa sredstava te tijekom ugovornog razdoblja osigurati kontinuiranost i dostupnost zdravstvene zaštite osiguranim osobama Zavoda. Ako na kraju poslovne godine, nakon zapisničkog usklađenja primljenih računa i prenamjene neutrošenog dijela sredstava iz osnovnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu, utvrdi da je KBC Zagreb prekoračio ugovoreni maksimalni osnovni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu, Zavod ne priznaje i ne plaća račune u visini iznosa prekoračenja.

Zavod je u siječnju 2019. KBC-u Zagreb dostavio Zapisnik o usklađenju i konačnom obračunu limita i izvršenja rada bolničke zdravstvene ustanove za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2018. Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Zagreb, KBC Zagreb ne potpisuje zapisnike koje sastavlja Zavod, jer se ne slaže sa stanjem koje Zavod prikazuje u zapisnicima i s vraćenim računima za zdravstvene usluge koje je KBC Zagreb pružio osiguranim osobama. 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.

Na temelju zapisnika iz siječnja 2019. o usklađenju računa za 2018., odnosno zapisnika iz siječnja 2020. o usklađenju računa za 2019., Zavod nije priznao ni platio račune za obavljene zdravstvene usluge KBC-a Zagreb iz obveznog zdravstvenog osiguranja za 2018. u iznosu od 53.400.208,00 kn, a za 2019. u iznosu od 7.770,00 kn, koliko je prema podacima iz navedenih zapisnika iznosilo prekoračenje ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu u 2018. i 2019.

Prema podacima KBC-a Zagreb, KBC Zagreb nepriznate i nenaplaćene iznose prekoračenja evidentira bilančno i izvanbilančno. Stanje nepriznatih i nenaplaćenih iznosa u bilančnoj i izvanbilančnoj evidenciji koncem 2019. ukupno iznosi 520.316.338,00 kn, od čega u bilančnoj evidenciji u iznosu od 347.834.587,00 kn, a izvanbilančnoj evidenciji u iznosu od 172.481.751,00 kn. Nepriznati i nenaplaćeni iznosi prekoračenja ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu iz godine u godinu generiraju dio ukupnog manjka prihoda i primitaka KBC-a Zagreb, koji koncem 2019. iznosi 1.283.590.489,00 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 KBC-a Zagreb i Zavoda također je utvrđena obveza ustrojavanja jedinice za centralno naručivanje te vođenja Liste čekanja, e-Naručivanjem i naručivanjem u KBC-u Zagreb, za zdravstvene usluge koje KBC Zagreb 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.

KBC Zagreb obavezan je 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, KBC Zagreb 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 obaveznog zdravstvenog osiguranja KBC Zagreb ne upisuje na Listu čekanja. KBC Zagreb obvezuje se 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 KBC Zagreb privremeno nije u mogućnosti pružiti naručenu zdravstvenu uslugu, obavezan 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.

KBC Zagreb obvezuje se 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, obavezna 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 eNaručivanje nadležnog ministarstva.

KBC Zagreb obvezuje se osiguranim osobama omogućiti jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba, a osiguranoj osobi koja iz opravdanih razloga ne dođe u zakazanom terminu dodijeliti najbliži slobodni termin na Listi čekanja, tako da na zdravstvenu uslugu ne čeka dulje od medicinski prihvatljivog vremena čekanja. Obvezuje se svako neiskorištavanje i pomicanje termina na Listi čekanja posebno evidentirati, a podatke o Listi čekanja i svim promjenama, zajedno s obrazloženjima okolnosti koje dovode do promjene redoslijeda na Listi čekanja, trajno čuvati.

U kolovozu 2012. Zavod i nadležno ministarstvo započeli su s provođenjem projekata eListe čekanja i e-Naručivanje. Ciljevi projekta eListe čekanja su, objedinjavanjem podataka o bolničkim Listama čekanja na razini Republike Hrvatske, omogućiti usporedbu duljine čekanja po regijama, bolnicama i zahvatima, omogućiti dostupnost informacija o prvom slobodnom terminu na stranicama nadležnog ministarstva i Zavoda, omogućiti analizu i upravljanje procesom (poticanje bolnica, usmjeravanje pacijenata, usmjeravanje dodatnih sredstava, nadzor rada ugovornih subjekata) te stvoriti preduvjete za nadzor i učinkovito upravljanje. Ciljevi projekta e-Naručivanje su omogućiti pacijentima dobivanje optimalnog termina iz ordinacija primarne zdravstvene zaštite, izbor bolnice koja im po lokaciji najviše odgovara, omogućiti bolju organizaciju i iskorištenost bolničkih resursa, sustavom izvješćivanja dobiti transparentan uvid u cjelokupno stanje naručivanja i značajno skratiti višemjesečna čekanja za pojedine specijalističke pretrage i medicinske postupke.

Aktivnosti u provođenju projekata bile su objedinjavanje kataloga pretraga, odnosno izrada Kataloga zahvata za naručivanje, novog šifarnika za naručivanje, utvrđivanje i ujednačavanje osnovnog seta podataka koji se razmjenjuju, organizacija poslovnog procesa naručivanja u bolnicama i osiguravanje tehničkih preduvjeta za uspostavu centraliziranog servisa i povezivanje bolnica (uspostava informacijske i komunikacijske infrastrukture i prilagodba bolničkih informacijskih sustava) te spajanje primarne zdravstvene zaštite.

Prema podacima u vrijeme obavljanja revizije (veljača 2020.), objavljenim na mrežnim stranicama CEZIH-a, do konca 2012. projektima su obuhvaćene 64 bolnice. Prema arhivi podataka za eListe, Katalog zahvata za naručivanje je od 2012. do 2017. više puta nadopunjavane, a tijekom 2019. u primjeni je verzija iz studenoga 2017. Katalog sadrži podatke o nazivu djelatnosti, šifri djelatnosti, šifri postupaka, tipu postupaka, oznaci mogućnosti e-Naručivanja te oznaci maksimalnog vremena čekanja za prioritetno naručivanje. Katalogom su predviđene šifre za 691 medicinski postupak, od čega se 57 odnosi na postupke magnetske rezonance, određene prema vrstama pregleda (prema područjima rada pojedinih liječnika specijalista i subspecijalista), zasebno za prve preglede i za kontrolne preglede te za terapijske i dijagnostičke postupke.

KBC Zagreb ustrojio je 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. Odjel centralnog naručivanja (BOJCEN) ustrojen je kao organizacijska jedinica unutar Službe zajedničkih medicinskih i nemedicinskih poslova te ima šest zaposlenika koji poslove obavljaju na radnim mjestima voditelja Odjela, prvostupnika sestrištva te medicinskih sestara – tehničara. Opremljena je računalima, pisačima, telefaks uređajima, telefonima i drugom opremom za zaprimanje narudžbi i unos podataka u bolnički informacijski sustav. Zaposlenici navedenog Odjela obavljaju poslove zaprimanja narudžbi, izdavanja potvrda o narudžbi i unosa podataka u bolnički informacijski sustav, a njihov broj određen je u skladu s brojem zahtjeva za upis narudžbi na Listu čekanja. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku, u bolničkom informacijskom sustavu, koji je izradilo informatičko društvo.

U KBC-u Zagreb određene su osobe nadležne za Listu čekanja, odnosno sedam zaposlenika nadležnih za liste čekanja, povjerenstva nadležnog za provjeru listi čekanja i pritužbi na liste čekanja koje ima četiri člana, osoba odgovorna za poštivanje novog modela upućivanja te osoba nadležna za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba. Podaci o nadležnim osobama dostavljeni su Ministarstvu i Zavodu.

Pacijenti se na Listu čekanja upisuju na temelju odgovarajuće uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite i nalaza liječnika specijalista, u kojem je navedena potrebna zdravstvena usluga. Na postupke magnetske rezonance u KBC-u Zagreb može se naručiti osobno, elektroničkom poštom ili telefaksom, a telefonom se mogu dobiti informacije o naručivanju. Upis pacijenata obavlja se u Odjelu centralnog naručivanja, na šalteru Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju ili na ambulantnom odjelu. Zaposlenici Odjela centralnog naručivanja ovlaštene su za prikupljanje medicinske dokumentacije potrebne za naručivanje te ju prosljeđuju na ambulantne odjele koji pružaju određene zdravstvene usluge. Zdravstveni i nezdravstveni djelatnici na ambulantnim odjelima ovlaštene su za naručivanje pacijenata po prosljeđenoj medicinskoj dokumentaciji Odjela centralnog naručivanja. Ambulantni odjel naručuje pacijenta, izrađuje potvrdu o narudžbi pacijenta i obavještava pacijenta ili potvrdu o narudžbi pacijenta prosljeđuje Odjelu centralnog naručivanja koji obavještava pacijenta o terminu narudžbe.

Obrasci potrebni za naručivanje na zdravstvene usluge objavljeni su na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb. Pacijent je pri naručivanju na postupak magnetske rezonance obvezan, uz uputnicu i nalaz liječnika specijalista, dostaviti ispunjeni Upitnik za magnetsku rezonancu, nalaze prijašnjih radioloških obrada te potpisanu Obavijest pacijentu o dijagnostičkom, odnosno terapijskom postupku. U Upitnik za magnetsku rezonancu pacijenti upisuju primjerice podatke imaju li ugrađene metalne ili druge predmete u tijelu, jesu li obavili operacije prije, o trudnoći, visini, težini i druge podatke koji su značajni za obavljanje postupka magnetske rezonance. Obavijest pacijentu o dijagnostičkom, odnosno terapijskom postupku sadrži kratak opis postupka magnetske rezonance, opis kontraindikacija i rizika postupka, komplikacije koje se mogu pojaviti nakon postupka te izjavu pacijenta da je upoznat sa svime te zahtjev za potpisom pacijenta.

Revizijom je utvrđeno da se postupci magnetske rezonance u bolničkom informacijskom sustavu upisuju/naručuju u modulu Rezervacija, što čini Listu čekanja KBC-a Zagreb. U tom dijelu sustava nalazi se ugrađeni kalendar naručivanja u koji se upisuju pacijenti određenim redoslijedom, prema vrsti postupka (ambulantni odjel, lokacija), odjelu na kojem se obavlja narudžba (ambulantni odjel, Odjel centralnog naručivanja), uređaju na kojem će se postupak obaviti te liječniku koji će pretragu izvršiti. Pri narudžbi upisuju se podaci o pacijentu, uputnici, terminu narudžbe i terminu obavljanja postupka, vrsti postupka, vremenu i lokaciji te osobi koja je narudžbu upisala.

Nakon obavljene narudžbe, odnosno dodijeljenog termina, pacijentu se iz bolničkog informacijskog sustava ispisuje potvrda o narudžbi u papirnatom obliku, šalje poštom ili se dostavlja elektroničkom poštom. Potvrda sadrži podatke o pacijentu, zdravstvenoj usluzi na koju se naručuje, nazivu odjela u kojem će se naručena usluga obaviti, lokaciji usluge, datumu i broju narudžbe, datumu i vremenu prijama te uputu o donošenju snimaka i nalaza ranijih radioloških pretraga i druge potrebne dokumentacije. Potvrda o narudžbi sadrži i uputu o prijavljivanju nedolaska, odnosno otkazivanju naručene zdravstvene usluge, prema kojoj se usluga može otkazati osobno, telefonom, telefaksom ili slanjem e-pošte na elektroničku adresu KBC-a Zagreb navedenu u potvrdi, a najkasnije tri dana prije termina. Ako je pacijent naveo broj mobilnog uređaja za kontakt, tada na mobilni uređaj pacijenta pristiže SMS poruka o naručenom pregledu (podsjetnik), koji sadrži sljedeće podatke: naziv Radiologija, datum i sat termina, lokacija, inicijali pacijenta te uputa o otkazivanju postupka. SMS podsjetnik se pacijentima šalje dva puta i to prvi put 14 dana prije zakazanog termina te drugi put tri dana prije zakazanog termina. Također, na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb dane su upute o otkazivanju postupka, a pacijenti registrirani u Nacionalnom identifikacijskom i autentifikacijskom sustavu (NIAS), Središnji državni portal, e-Građani, putem osobnog korisničkog pretnca se više puta prije termina obavještavaju o naručenim zdravstvenim uslugama.

Pri zaprimanju narudžbe, zaposlenici KBC-a Zagreb provjeravaju je li pacijent za traženi postupak već naručen u drugoj zdravstvenoj ustanovi. Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Zagreb, KBC Zagreb nema uvid u narudžbe u svim bolnicama, nego u samo nekoliko, a uvid u višestruko naručivanje pacijenata ovisi o povezanosti bolničkih informacijskih sustava. Ako se pri unosu podataka o pojedinom pacijentu u sustavu prikaže već postojeća narudžba za isti zdravstveni postupak u drugoj zdravstvenoj ustanovi, pacijentu se šalje upit da potvrdi želi li raniji ili kasniji termin te se nakon toga briše narudžba, prema odabiru pacijenta.

Državni ured za reviziju preporučuje informatičkim rješenjima u bolničkom informacijskom sustavu omogućiti uvid u narudžbe pacijenata za isti zdravstveni postupak u svim javnim zdravstvenim ustanovama u kojima je moguće obaviti navedeni postupak, kako bi se smanjila mogućnost višestrukog naručivanja pacijenata i povećavanja Liste čekanja.

Lista čekanja u bolničkom informacijskom sustavu ažurira se svakodnevno tako što se upisane narudžbe brišu s Liste ako se naručeni postupak iz bilo kojeg razloga odgađa. Pacijenti se telefonski pozivaju i obavještavaju o odgađanju postupka i o novom terminu u kojem će se postupak obaviti. Nedolazak naručenih pacijenata, neiskorišteni termini, pomicanje termina i druge promjene evidentiraju se na Listi čekanja te pacijent iznova dobiva potvrdu o narudžbi, odnosno SMS poruku o promjeni termina.

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 obavlja pregled bolničkih pacijenata ili se poziva pacijent za kojeg se utvrdi prema medicinskoj dokumentaciji da treba žurniji termin ili se poziva prvi novonaručeni pacijent. Pacijentima su osigurane informacije o vremenu čekanja i redosljedu prijama, kao i pravo na anonimni uvid u Listu čekanja u roku od tri dana od podnošenja zahtjeva.

Lista čekanja objavljuje se na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb¹, i to po organizacijskim jedinicama (klinikama) i medicinskim postupcima koji se u njima obavljaju te sadrži identifikacijski broj upisanog pacijenta, datum upisa i datum prijama na naručeni zahvat te radi li se o kontroli ili ne (ostavlja se prazno), što omogućuje naručenom pacijentu da se može pronaći na Listi čekanja. Objavljena Lista čekanja na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb 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.

Također, na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb objavljena je Lista čekanja za postupke magnetske rezonance te je podijeljena na četiri grupe (ZZR-MR DG 8,16,24, ZZR-MR Rebro glavna zgrada DG8, ZZR-MR Rebro Poliklinika DG16 i ZZR-MR Šalata DG24), a za svaku grupu pacijentu je vidljiv ukupan broj narudžbi. Međutim, pacijentu koji se želi naručiti na određeni postupak magnetske rezonance (primjerice magnetsku rezonancu mozga, kralježnice, dojki i drugo) nije vidljivo koliko se čeka na pojedinu vrstu postupka i kada je prvi slobodni termin za taj postupak. Na pojedine postupke magnetske rezonance čeka se kraće, a na neke dulje. Primjerice, prema pojedinačnim stavkama iz Liste čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, vidljivo je da se na magnetsku rezonancu prostate čeka prosječno 617 dana, lumbalne kralježnice 577 dana, vrata 518 dana, srca 387 dana, a perfuziju mozga 121 dan, što nije vidljivo na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb. Dakle, mrežne stranice prikazuju redosljed narudžbi po uređaju magnetske rezonance, ali ne po postupku na koji se naručuje i prvom slobodnom terminu za pojedini postupak.

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

Preporučuje uz prve slobodne termine za zdravstvene usluge, na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb osigurati prikaz podataka tako da je pacijentima jasno vidljiva pojedina vrsta postupka magnetske rezonance, odnosno vrsta zdravstvene usluge na koju se naručuje.

¹ <https://www.kbc-zagreb.hr/lista-cekanja/>

Pri upisu pacijenata na Listu čekanja, u bolnički informacijski sustav unose se podaci čiji je sadržaj i način unosa Zavod utvrdio dokumentima kojima su opisani poslovni procesi sustava eLista čekanja za sve bolničke sustave naručivanja. Uneseni podaci se putem mrežnog servisa dostavljaju u CEZIH.

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

Cilj dostavljanja podataka u CEZIH je ažuriranje lista čekanja svih bolnica u Republici Hrvatskoj te preusmjeravanje pacijenata iz bolnica u kojima su liste čekanja na pojedine postupke preduge u bolnice u kojima postoje slobodni termini za te postupke. Kako bi se navedeno moglo ostvariti, nužno je osigurati točnost dostavljenih podataka te usklađenost podataka u bolničkim informacijskim sustavima i u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda. Usporedbom objavljenih podataka koji se odnose na postupke magnetske rezonance na Listi čekanja na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb i dostupnih podataka u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda², u vrijeme obavljanja revizije (studeni 2019.), utvrđeno je da podatke nije moguće međusobno uspoređivati. Na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb Lista čekanja nije iskazana po postupcima i ne objavljuju se podaci o slobodnim terminima za svaku vrstu postupka magnetske rezonance. Na mrežnim stranicama Zavoda pacijenta se upućuje izravno KBC-u Zagreb na upit o postupku magnetske rezonance. Također, utvrđeno je da se podaci o listama čekanja na zdravstvene postupke na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb ne ažuriraju redovito te na navedenoj stranici pacijenti ne mogu dobiti točan podatak o duljini čekanja na pojedini postupak. Osim toga, na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb nije osigurana poveznica s mrežnom stranicom 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.

Nadalje, podaci o listama čekanja za sve zdravstvene ustanove, uključujući i KBC Zagreb, objavljeni na mrežnim stranicama Zavoda, posljednji put su ažurirani u listopadu 2018. Prema navedenim podacima, u KBC-u Zagreb je na dan 2. listopada 2018. otvoreno osam narudžbi, za jedan postupak magnetske rezonance cervikalne kralježnice, s prosječno 191 dan čekanja, dok za druge postupke magnetske rezonance nije ništa navedeno.

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 KBC-a Zagreb 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.

Preporučuje na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb redovito ažurirati podatke o listama čekanja.

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

Prema Katalogu postupaka naručivanja koji je donio Zavod (studeni 2017.), za postupke magnetske rezonance utvrđeno je 57 postupaka s pripadajućim šiframa (primjerice 1165 MR dojke, 1166 MR srca, 1179 MR zdjelice). U bolnički informacijski sustav uneseni su postupci po vrstama magnetske rezonance koji se najvećim dijelom ne podudaraju s postupcima iz navedenog kataloga. Uvidom u Katalog postupaka naručivanja, šifre postupaka unesenih u bolnički informacijski sustav i Listu čekanja iz rujna 2019., utvrđeno je da u bolničkom informacijskom sustavu ima značajno više vrsta postupaka, odnosno njih 89, dok ih u Listi čekanja ima 58. Također, razlikuju se nazivi postupaka, primjerice u Katalogu Zavoda pod šifrom 1162 je MR sijalografija, a u KBC-u Zagreb je šifra 1162 parotidne žlijezde. Razlikuje se i broj postupaka te je primjerice u Katalogu postupaka naručivanja za magnetsku rezonancu mozga navedeno ukupno pet različitih postupaka, dok ih je u bolničkom informacijskom sustavu razvrstano na 14.

Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Zagreb, vrste postupaka magnetske rezonance su u bolničkom informacijskom sustavu razvrstane prema uputama Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, ovisno o anatomskej regiji i složenosti postupka. Nadalje, pojedini postupci magnetske rezonance se u KBC-u Zagreb više ne obavljaju ili se obavljaju na drukčiji ili specifičniji način, zbog čega nisu u potpunosti usklađeni s Katalogom postupaka naručivanja.

KBC Zagreb nije donio katalog zdravstvenih usluga, odnosno zdravstvenih postupaka, uključujući i postupke magnetske rezonance, iz kojeg bi se mogle utvrditi vrste postupaka koje obavlja. Pojedine bolnice katalog zdravstvenih usluga objavljuju na svojim mrežnim stranicama, kako bi pacijenti imali informacije koje usluge bolnica pruža.

S obzirom na to da se u KBC-u Zagreb obavljaju najsloženiji i najzahtjevniji postupci, Državni ured za reviziju preporučuje donijeti katalog zdravstvenih postupaka, uključujući i sve vrste postupaka magnetske rezonance te ga objaviti na svojim mrežnim stranicama, kako bi pacijenti imali informaciju koje usluge KBC Zagreb pruža.

Ugovorom je određeno da se KBC Zagreb obvezuje u nacionalnom sustavu eListi čekanja bilježiti radi li se o medicinski uvjetovanom terminu, želji pacijenta za određenim liječnikom specijalistom i kontrolnom pregledu. Uvidom u Listu čekanja KBC-a Zagreb utvrđeno je da se pri naručivanju u bolničkom informacijskom sustavu daje mogućnost upisa medicinski uvjetovanog termina i/ili želje pacijenta za određenim liječnikom specijalistom. Pri upisivanju/naručivanju pacijenata u stupac predviđen za medicinski uvjetovan termin najvećim se dijelom upisuje DA, a manjim dijelom NE. Iz podataka upisanih u Listu čekanja nije razvidan razlog upisivanja NE, jer su postupci magnetske rezonance zdravstveni postupci na koje upućuje liječnik specijalist te pacijent, nakon obavljenog postupka, s nalazom liječnika specijalista radiologa odlazi na pregled liječniku specijalistu koji ga je uputio na pretragu. Prema uputama Zavoda o korištenju bolničkog informacijskog sustava, medicinski uvjetovan termin narudžbe je indikator termina koji bi se trebalo obilježiti ako se odabire termin za jedan postupak, ali je taj termin uvjetovan terminom drugog postupka.

Također, u stupac o želji pacijenta upisuje se traženi termin, a ne želja za liječnikom specijalistom, kako je navedeno u Ugovoru. Prema uputama Zavoda, želja pacijenta označava se ako pacijent ne želi prvi slobodan termin koji je ponuđen, nego sam odabire termin za 20 ili više dana kasnije od ponuđenog. Nadalje, pri naručivanju pacijenata daje se mogućnost upisa narudžbe pacijenta za prvi pregled, kontrolni pregled i ostalo. Prema Listi čekanja iz rujna 2019., od ukupno 9 167 narudžbi za postupke magnetske rezonance, 985 se odnosi na prvi pregled, 4 714 na kontrolni pregled, a 3 918 na Ostalo (prikazano u tablici broj 2). Revizijom je utvrđeno da se pod Ostalo također naručuju prvi pregledi.

U potvrde o narudžbi (koje se automatski ispisuju iz bolničkog informacijskog sustava) moguće je označiti radi li se o bolničkom liječenju, specijalističkom i subspecijalističkom pregledu te dijagnostičkom i terapijskom postupku. U pojedinim slučajevima se pri naručivanju označava da se radi o dijagnostičkom postupku, a u pojedinim slučajevima ostavlja se stupac prazan. Moguće je označiti i radi li se o kontroli ili fiksnom terminu prema odabiru liječnika/pacijenta te šifru postupka, što se ponekad označava, a ponekad ne. Moguće je i označiti da se pacijenta naručuje na bolničko liječenje, iako se bolnički pacijenti ne naručuju niti im se izdaje navedena potvrda.

Iz navedenog je vidljivo da ne postoji ujednačeno postupanje pri naručivanju pacijenata na postupke magnetske rezonance, odnosno upisivanju podataka u bolnički informacijski sustav.

Državni ured za reviziju preporučuje izraditi jasnije upute za zaposlenike KBC-a Zagreb koji sudjeluju u postupcima naručivanja pacijenata, o sadržaju i svrsi podataka koje je potrebno upisivati u bolnički informacijski sustav, kako bi se osigurala usklađenost podataka na Listi čekanja KBC-a Zagreb s CEZIH-om.

Podaci na Listi čekanja koji se odnose na postupke magnetske rezonance sistematizirani su po pojedinim postupcima te se može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni zahvat. Prema podacima iz rujna 2019., u KBC-u Zagreb je za 58 postupaka magnetske rezonance (MR) po anatomskoj regiji bilo upisano ukupno 9 619 narudžbi s prosječno 506 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 KBC-u Zagreb, prema stanju na Listi čekanja, u rujnu 2019.

Tablica broj 2

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

Redni broj	Postupak magnetske rezonance (MR) po anatomskoj regiji	Broj narudžbi za prvi pregled	Broj narudžbi za kontrolni pregled	Broj ostalih narudžbi	Ukupan broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3	4	5 (2 + 3 + 4)	6
1.	MR mozga	176	1 728	864	2 768	489
2.	MR vratne kralježnice	129	619	567	1 315	552
3.	MR lumbalne kralježnice	172	342	548	1 062	577
4.	MR mozga s TOF angiografijom	61	462	352	875	497
5.	MR dojke	16	511	220	747	362
6.	MR torakalne kralježnice	38	143	151	332	563
7.	MR koljena	43	49	175	267	602
8.	MR abdomena i zdjelice	16	146	69	231	376
9.	MR srca	46	29	155	230	387
10.	MR sakroilijakalnih zglobova	23	45	85	153	598
11.	MR hipofize	1	90	53	144	452
12.	MR prostate	40	10	62	112	617
13.	MR mozga s TOF angiografijom mozga	23	42	39	104	562
14.	MR abdomena	14	49	38	101	528
15.	MR ramena	19	21	50	90	575

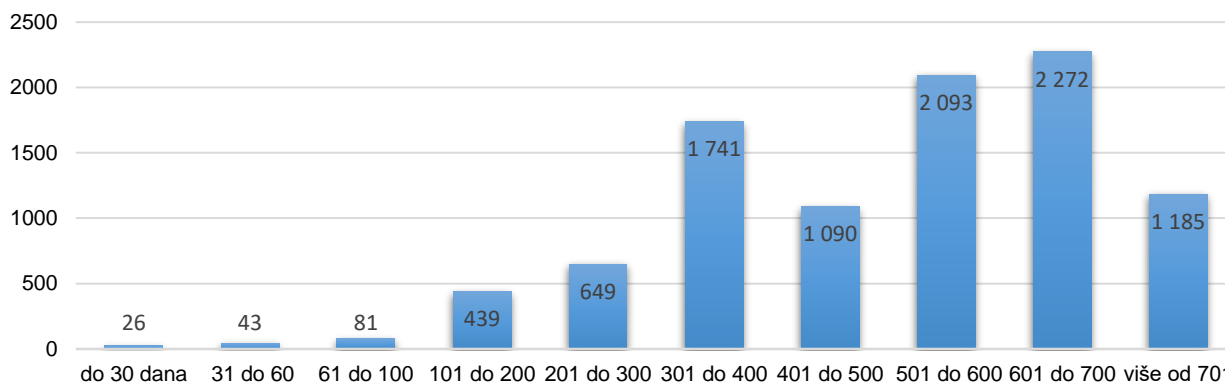
Redni broj	Postupak magnetske rezonance (MR) po anatomskoj regiji	Broj narudžbi za prvi pregled	Broj narudžbi za kontrolni pregled	Broj ostalih narudžbi	Ukupan broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3	4	5 (2 + 3 + 4)	6
16.	MR zdjelice	17	25	46	88	577
17.	MR kuka	16	23	47	86	609
18.	MR mozga sa spektroskopijom	0	63	13	76	300
19.	MRCP	10	27	36	73	588
20.	MR mozga nativno	17	36	17	70	538
21.	MR vrata s TOF angiografijom	8	38	24	70	520
22.	MR orbita	6	30	21	57	560
23.	MR vrata	3	23	24	50	518
24.	MR mozga i orbita	6	14	29	49	516
25.	MR gležnja	13	10	22	45	594
26.	MR enterografija	12	4	28	44	209
27.	MR jetre i g. abdomena s kontrastom	4	16	16	36	552
28.	MR bubrega	4	6	22	32	610
29.	MR artrografija	10	4	17	31	691
30.	MR stopala	7	5	17	29	586
31.	MR mozga s kontrastom	1	19	5	25	436
32.	MR toraksa	4	11	10	25	531
33.	MR mozga i piramida	4	7	9	20	533
34.	MR paranazalnih sinusa	2	7	11	20	505
35.	MR šake	5	3	8	16	597
36.	MR vratne kralježnice s kontrastom	0	11	5	16	515
37.	MR lakta	3	5	7	15	561
38.	MR perfuzija mozga	0	13	2	15	121
39.	MR aortografija ili kavografija	3	2	9	14	384
40.	MR mozga i orbita s kontrastom	1	4	8	13	584
41.	MR nadbubrežnih žlijezda	3	1	9	13	629
42.	MR angiografija zdjelice	0	5	4	9	402
43.	MR ručnog zgloba	3	1	5	9	659
44.	MR kostiju glave	0	2	5	7	609
45.	MR vrata s kontrastom	0	1	4	5	588
46.	MR angiografija abdomena	2	1	1	4	583
47.	MR urografija	1	2	1	4	665
48.	MR LS kralježnice s kontrastom	0	2	1	3	283
49.	MR mozga s IVK angiografijom	0	3	0	3	245
50.	MR orbita s kontrastom	1	0	2	3	691
51.	MR abdomena i zdjelice s kontrastom	0	2	0	2	413
52.	MR angio toraksa	0	0	2	2	493
53.	MR angiografija spinalnog kanala	0	2	0	2	101
54.	MR mekih tkiva 1 regije	2	0	0	2	457
55.	MR parotidne žlijezde	0	0	2	2	606
56.	MR angiografija vrata (i.v.)	0	1	0	1	688
57.	MR mozga i vratne kralježnice s kontrastom	0	0	1	1	392
58.	MR mozga za gamma knife	0	1	0	1	361
Ukupno		985	4 716	3 918	9 619	506

Od ukupno 9 619 upisanih narudžbi, najveći dio narudžbi, odnosno 6 767 ili 70,4 % odnosi se na postupke magnetske rezonance mozga i mozga s TOF angiografijom, vratne i lumbalne kralježnice te dojki. Najmanji dio narudžbi, odnosno 1 178 ili 12,2 % odnosi se na 44 postupka, kod kojih je manje od 100 upisanih narudžbi. U okviru pojedinih anatomskih regija, za šest pojedinačnih postupaka magnetske rezonance prosječno vrijeme čekanja je manje od 300 dana, za šest postupaka od 300 do 400 dana, za osam postupaka od 400 do 500 dana, dok je za 38 postupaka prosječno vrijeme čekanja više od 500 dana. Najmanje se čeka na postupak magnetske rezonance perfuzija mozga (121 dan) i angiografije spinalnog kanala (101 dan), dok se najduže čeka na postupak magnetske rezonance artrografije i magnetske rezonance orbita s kontrastom (691 dan).

U nastavku se daje grafički prikaz broja upisanih narudžbi i dana čekanja na postupak magnetske rezonance u KBC-u Zagreb, prema Listi čekanja, u rujnu 2019.

Grafički prikaz broj 1

Broj upisanih narudžbi i dani čekanja na postupak magnetske rezonance u rujnu 2019.



Iz grafičkog prikaza vidljivo je da najviše pacijenata KBC-a Zagreb čeka na postupak magnetske rezonance između jedne i pol te dvije godine. Od ukupno 9 619 upisanih narudžbi u rujnu 2019., ukupno 2 272 narudžbe ili 23,6 % odnosi na čekanje od 601 do 700 dana, 2 093 narudžbe ili 21,8 % na čekanje od 501 do 600 dana te 1 185 narudžbi ili 12,3 % na čekanje više od 701 dan. Manji dio pacijenata je na postupak magnetske rezonance čekao do 30 dana (26 postupaka), do 60 dana (43 postupka), odnosno do 100 dana (81 postupak).

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Prema Pravilniku o unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta KBC-a Zagreb, postupci magnetske rezonance obavljaju se u okviru Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, koji je ustrojstvena jedinica KBC-a Zagreb. U okviru navedenog kliničkog zavoda su Odjel za lokomotorni sustav, Odjel za torakalnu radiologiju, Odjel za urogenitalni sustav, Odjel za neuroradiologiju i vaskularni sustav, Odjel za dijagnostiku bolesti dojke, Odjel za probavni sustav i Odjel za hitnu radiologiju te Poliklinika.

Prema podacima KBC-a Zagreb, na koncu 2019. u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju radi ukupno 153 zaposlenika, od čega su 37 liječnika specijalista radiologa, 18 liječnika specijalizanata, 75 radioloških tehnologa, osam medicinskih sestara te 15 administrativnih djelatnika.

Na postupcima magnetske rezonance radi ukupno 31 zaposlenik, od čega su 17 liječnika specijalista radiologa te 14 radioloških tehnologa. Na svakom uređaju za magnetsku rezonancu radi tročlani tim koji se sastoji od liječnika specijalista i dva radiološka tehnologa.

Postupak snimanja magnetskom rezonancom obavljaju radiološki tehnolozi. Odredbama Zakona o djelatnostima u zdravstvu (Narodne novine 87/09) propisano je da se radiološki tehnolozi trebaju dodatno usavršavati u slučaju kada opseg i složenost poslova i očekivanih rezultata zahtijevaju dodatnu edukaciju iz određenog područja zdravstvene zaštite. Radiološki tehnolozi obvezni su stalno obnavljati stečena znanja i usvajati nova znanja u skladu s najnovijim dostignućima i saznanjima iz područja zdravstvene radiološko-tehnološke djelatnosti.

Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Zagreb, liječnici specijalisti radiolozi, ovisno o potrebama liste čekanja i rasporeda rada, obavljaju posao očitavanja slikovnog materijala nastalog snimanjem magnetskom rezonancom. Uz navedeno, obavljaju poslove očitavanja slikovnog materijala drugih radioloških metoda, poslove konvencionalne radiografije, hitne radiološke službe, radiološke intervencije, vaskularne intervencijske zahvate te drugu radiološku dijagnostiku. Također, na traženje davanja drugog mišljenja na raniji nalaz postupka magnetske rezonance, ponovno očitavaju slikovni materijal (u 2018. ukupno 59, a u 2019. ukupno 36). Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Zagreb, postojeći ljudski resursi nisu dostatni za obuhvaćanje najsloženijih, odnosno najzahtjevnijih slučajeva. Uz nedostatan broj liječnika specijalista, zaposleni liječnici specijalisti radiolozi kontinuirano se usavršavaju za primjenu novih metoda slikovnog prikaza tijela magnetskom rezonancom.

U tablici broj 3 daju se podaci o udjelu obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju tijekom 2019., prema podacima KBC-a Zagreb.

Tablica broj 3

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka u
Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju tijekom 2019.

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	25 468	1 492	5,9
2.	veljača	23 057	1 379	6,0
3.	ožujak	24 993	1 491	6,0
4.	travanj	24 144	1 451	6,0
5.	svibanj	26 038	1 532	5,9
6.	lipanj	22 296	1 270	5,7
7.	srpanj	23 610	1 545	6,5
8.	kolovoz	19 626	1 046	5,3
9.	rujan	24 588	1 342	5,5
10.	listopad	25 688	1 620	6,3
11.	studenj	24 420	1 444	5,9
12.	prosinac	22 195	1 193	5,4
	Ukupno	286 123	16 805	5,9

Tijekom 2019. u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju KBC-a Zagreb obavljeno je ukupno 286 123 zdravstvenih postupaka, od čega se 16 805 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 5,9 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Prema odredbama Zakona o djelatnostima u zdravstvu, zdravstvena radiološko-tehnološka djelatnost je zdravstvena djelatnost koja obuhvaća postupke dijagnostičkog snimanja i terapije uporabom dijagnostičkih i terapijskih radiološko-tehnoloških uređaja koji koriste ionizirajuće ili neionizirajuće zračenje. Radiološko-tehnološki uređaj je, između ostalog, i uređaj za magnetsku rezonancu.

Postupci magnetske rezonance se u KBC-u Zagreb obavljaju na tri uređaja za magnetsku rezonancu, od kojih su dva u vlasništvu KBC-a Zagreb, dok je jedan uređaj u vlasništvu Poliklinike Medicinskog fakulteta (dalje u tekstu: Poliklinika).

U travnju 2002. KBC Zagreb zaključio je sporazum s trgovačkim društvom, o dugoročnoj poslovnoj suradnji u dijagnostici i liječenju kranio-cerebralnih ozljeda, ozljeda kralježnice, perifernih živaca i lokomotornog sustava. Trgovačko društvo nabavilo je uređaj za magnetsku rezonancu i osiguralo održavanje, a KBC Zagreb osigurao je prostor, zaposlenike i djelatnost dijagnostike. KBC Zagreb obvezao se uspostaviti referentni centar za ozljede živčanog i lokomotornog sustava. Sporazum je zaključen na pet godina, a društvo se obvezalo da će nakon isteka roka prenijeti vlasništvo nad uređajem na KBC Zagreb. U srpnju 2002. zaključen je sa spomenutim društvom ugovor o zajedničkom ulaganju u izgradnju referalnog centra za dijagnostiku i liječenje ozljeda. U travnju 2004. je uređaj za magnetsku rezonancu Siemens Magnetom Symphony Maestro Class 1,5 T, nabavne vrijednosti 8.900.000,00 kn, s porezom na dodanu vrijednost, stavljen u uporabu. Uređaj se koristio do 3. prosinca 2019., kada je stavljen izvan uporabe.

U veljači 2010. nadležno ministarstvo i društvo su, nakon provedenog otvorenog postupka javne nabave, zaključili ugovor o javnoj nabavi uređaja za magnetsku rezonancu za KBC Zagreb i tri druge zdravstvene ustanove, od čega je za KBC Zagreb ugovorena vrijednost uređaja u iznosu 12.633.330,00 kn, s porezom na dodanu vrijednost. Ugovorom su obuhvaćeni troškovi uređenja prostora, izrada projektne dokumentacije, isporuka, montaža i stavljanje u funkciju, projekt izvedenog stanja, edukacija, zavisna oprema prema ponudi, osiguranje *remote control service*, produženo jamstvo u trajanju šest godina, isporuka tehničke dokumentacije te atestna dokumentacija. KBC Zagreb je u veljači 2010. s Ministarstvom zaključio sporazum o preuzimanju obveza po zaključenom ugovoru, u lipnju 2010. je sastavljen primopredajni zapisnik, a u kolovozu 2010. je uređaj Siemens Magnetom Avanto 1,5 T stavljen u uporabu.

Tijekom 2018. provedeni su postupci nabave dva nova uređaja za magnetsku rezonancu. Ministarstvo, Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova Europske unije te Središnja agencija za financiranje i ugovaranje programa i projekata Europske unije zaključili su u kolovozu 2018. Ugovor o dodjeli bespovratnih sredstva u okviru Operativnog programa konkurentnost i kohezija 2014. – 2020. za Poboljšanje isplativosti i pristupa dnevnim bolnicama i/ili dnevnim kirurgijama bolničkih zdravstvenih ustanova u Republici Hrvatskoj, odnosno Ugovor o dodjeli bespovratnih sredstva za projekte koji se financiraju iz Strukturnih i investicijskih fondova u financijskom razdoblju 2014. – 2020. (Grupa 1 – Opremanje dnevnih bolnica/dnevnih kirurgija). U rujnu 2018. Ministarstvo i trgovačko društvo zaključili su ugovore o javnoj nabavi dva uređaja za magnetsku rezonancu 1,5 T s isporukom, montažom, servisiranjem i održavanjem.

Ugovorena je vrijednost jednog uređaja u iznosu 7.145.000,00 kn, a drugog uređaja u iznosu 7.968.750,00 kn, s porezom na dodanu vrijednost. Ugovorima su obuhvaćeni troškovi izrade uputa za prilagodbu instalacijskih priključaka, demontaža postojećeg te isporuka i montaža novog uređaja, servisiranje i održavanje sa svim rezervnim dijelovima, otklanjanje kvarova za vrijeme trajanja jamstvenog roka, odaziv na prijavu kvara u roku od pet godina, osiguranje rezervnih dijelova najmanje deset godina, atestna dokumentacija te edukacija. Za jedan uređaj ugovoren je jamstveni rok od pet godina, a za drugi uređaj četiri godine. Isporučitelj se obvezao obveze izvršiti u roku od 90 dana od zaprimanja obavijesti naručitelja da je prostor u zdravstvenoj ustanovi spreman za isporuku, montažu i stavljanje u punu funkciju.

Za radove na adaptaciji prostora u suterenu glavne zgrade za smještaj dva nova uređaja, KBC Zagreb proveo je otvoreni postupak javne nabave u svibnju 2019. te je s odabranim ponuditeljem zaključen ugovor. Ugovoreno je da će izvoditelj radove završiti u skladu s prihvaćenim Operativnim planom, u roku ne dužem od sedam mjeseci od dana uvođenja u posao. Revizijom je utvrđeno da su tijekom obavljanja revizije (listopad 2019.) radovi u tijeku za jedan prostor, dok za drugi još nisu započeli. U vezi s upitom Ministarstva za adaptaciju prostora za smještaj prvog uređaja, KBC Zagreb se u travnju 2019. dopisom očitovao da adaptacija i uređenje prostora neće biti dovršeno u ugovorenom roku te je predložio produljenje roka do konca prvog tromjesečja 2020. Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Zagreb, tijekom pripreme i realizacije ugovora utvrđeno je da prostori u koje je planirano postaviti uređaje ne mogu zadovoljiti statičke i druge funkcionalne uvjete te su potrebna izmještanja postojećih sadržaja u tim prostorima, što utječe na ukupno produljenje roka izvršenja ugovora, dok bi istovremena adaptacija prostora za oba uređaja uzrokovala višemjesečno stavljanje jednog postojećeg uređaja izvan uporabe, što bi povećalo Listu čekanja. Koncem listopada 2019. radovi su završeni, sastavljen je primopredajni zapisnik, a 2. prosinca 2019. je uređaj Siemens Magnetom Aera 1,5 T stavljen u uporabu.

Usluge održavanja uređaja za magnetsku rezonancu KBC Zagreb je ugovorio u svibnju 2017. i lipnju 2018. s trgovačkim društvom, nakon provedena dva ograničena postupka javne nabave. Ugovorena je jednogodišnja usluga preventivnog i servisnog održavanja medicinske opreme i uređaja proizvođača Siemens prema troškovniku, servisiranje po pozivu, isporuka i zamjena rezervnih dijelova te testiranje. Ugovorena je cijena usluge za 18 različitih uređaja u ukupnom iznosu od 12.375.000,00 kn, s porezom na dodanu vrijednost. Na održavanje dva uređaja za magnetsku rezonancu odnosi se godišnje 1.604.006,00 kn, odnosno mjesečno 133.668,00 kn (68.699,00 kn za jedan i 64.969,00 kn za drugi uređaj), s porezom na dodanu vrijednost. Također, u lipnju 2019. Bolnica i trgovačko društvo zaključili su ugovor o obavljanju usluge servisnog održavanja medicinske opreme i uređaja, nakon provedenog postupka javne nabave, za sljedeće jednogodišnje razdoblje u vrijednosti od 37.213.021,00 kn, s porezom na dodanu vrijednost. Na godišnje održavanje dva uređaja za magnetsku rezonancu odnosi se 1.604.006,00 kn, odnosno 133.668,00 kn mjesečno, s porezom na dodanu vrijednost.

Prema podacima KBC-a Zagreb, ukupni troškovi za servis uređaja u 2018. iznose 14.400.556,00 kn, a u 2019. iznose 7.944.472,00 kn (do konca rujna 2019.). Revizijom je utvrđeno da društvo račune ispostavlja u mjesečnom iznosu za sve uređaje te nije vidljivo koji dio iznosa računa i obavljenih usluga se odnosi na dva uređaja za magnetsku rezonancu. Također, ne ispostavlja radni nalog iz kojeg bi bilo vidljivo je li obavljen servis navedenih uređaja za magnetsku rezonancu u pojedinom mjesecu.

U vezi s obavljanjem postupaka magnetske rezonance na uređaju 3 T, KBC Zagreb je u 2018. i 2019. s Poliklinikom zaključio ugovore o jednogodišnjoj usluzi magnetske rezonance u svrhu poslovne i znanstveno istraživačke suradnje korištenjem uređaja 3 T u dijagnostičkim procedurama koje se ne mogu izvršiti na zadovoljavajućoj razini na uređajima snage polja manjeg od 3 T. Ugovoreno je da će Poliklinika naplaćivati usluge prema Odluci o osnovama za sklapanje ugovora o provođenju zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Cijena prihvaćene ponude za svaki ugovor iznosi 2.199.960,00 kn, a KBC Zagreb koristit će usluge Poliklinike najviše do mjesečnog iznosa od 183.330,00 kn. Prema podacima KBC-a Zagreb, Poliklinici je na temelju navedenog ugovora za obavljene usluge magnetske rezonance 3 T plaćeno u 2018. ukupno 1.687.850,00 kn, a u 2019. ukupno 1.633.350,00 kn. Na uređaju 3 T je u 2019. obavljeno ukupno 1 754 postupaka magnetske rezonance.

Prema podacima iz rujna 2019., na Listi čekanja KBC-a Zagreb upisano je ukupno 649 narudžbi za 3 T uređaj, najvećim dijelom za postupke magnetske rezonance angiografije spinalnog kanala, hipofize, šest različitih vrsta magnetske rezonance mozga, magnetska rezonanca orbita, paranazalnih sinusa, prostate, tri vrste za kralježnicu te dvije vrste magnetske rezonance vrata. Usporedbom navedenih postupaka s postupcima navedenim u Listi čekanja, sve navedene vrste postupaka, osim magnetske rezonance perfuzije mozga, obavljaju se i na uređajima snage 1,5 T u vlasništvu KBC-a Zagreb. Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Zagreb, tehničke karakteristike uređaja magnetske rezonance 3 T omogućavaju korištenje naprednih tehnika snimanja. Pacijenti se upućuju na uređaj 3 T zbog veće dijagnostičke vrijednosti upotrebe jačeg magnetskog polja kod pacijenata kod kojih rutinske pretrage na uređajima 1,5 T nisu omogućile konačnu dijagnozu te se nije mogla donijeti odluka o terapiji. Uglavnom se radi o onkološkim pacijentima s upitima o stanju progresije tumora, cirkulacije likvora, funkcionalnim i traktografskim pretragama, evaluaciji operativnog pristupa pri sumnji na tumore spinalnog kanala, snimanju prostate radi određivanja mjesta biopsije i drugo.

S obzirom na to da je KBC Zagreb u 2019. nabavio dva uređaja za magnetsku rezonancu 1,5 T, da se ugovor s Poliklinikom o obavljanju postupaka magnetske rezonance na uređaju 3 T produljuje svake godine te se na njemu godišnje obavi značajan broj pregleda, Državni ured za reviziju mišljenja je da je, u suradnji s Ministarstvom, pri nabavi novih uređaja za magnetsku rezonancu potrebno detaljnije analizirati potrebe KBC-a Zagreb, odnosno karakteristike uređaja za magnetsku rezonancu koji se nabavljaju, a koje bi zadovoljile obavljanje najsloženijih postupaka koje KBC Zagreb obavlja, kao središnja nacionalna bolnica koja pruža zdravstvene usluge svim građanima Republike Hrvatske.

U sustavu zdravstva Republike Hrvatske nisu utvrđeni normativi za postupke magnetske rezonance, odnosno nije utvrđen optimalan broj obavljenih postupaka po pojedinom uređaju za magnetsku rezonancu, ovisno o njegovim tehničkim karakteristikama, odnosno po liječničkom timu koji ga opslužuje.

U KBC-u Zagreb pacijenti mogu obaviti postupke magnetske rezonance u okviru specijalističko-konzilijarne zaštite (ambulantni postupak) i bolničke zaštite (bolnički postupak). Ambulantno se postupak obavlja kada osoba nije stacionarno smještena (hospitalizirana) ili liječena u dnevnoj bolnici, a bolnički se postupak obavlja kada je osoba hospitalizirana u stacionarnom dijelu KBC-a Zagreb.

Prema podacima KBC-a Zagreb, tijekom 2019. obavljeno je ukupno 16 805 postupaka magnetske rezonance.

U tablici broj 4 daju se podaci o broju obavljenih postupaka magnetske rezonance u KBC-u Zagreb tijekom 2019., prema podacima KBC-a Zagreb.

Tablica broj 4

Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance u KBC-u Zagreb tijekom 2019.

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	1 155	337	1 492	52,5	15,3	67,8
2.	veljača	20	1 096	283	1 379	54,8	14,2	69,0
3.	ožujak	21	1 182	309	1 491	56,3	14,7	71,0
4.	travanj	21	1 117	334	1 451	53,2	15,9	69,1
5.	svibanj	22	1 186	346	1 532	53,9	15,7	69,6
6.	lipanj	18	988	282	1 270	54,9	15,7	70,6
7.	srpanj	23	1 185	360	1 545	51,5	15,7	67,2
8.	kolovoz	20	770	276	1 046	38,5	13,8	52,3
9.	rujan	21	1 030	312	1 342	49,0	14,9	63,9
10.	listopad	22	1 255	365	1 620	57,0	16,6	73,6
11.	studeni	20	1 138	306	1 444	56,9	15,3	72,2
12.	prosinac	20	867	326	1 193	43,4	16,3	59,7
Ukupno		250	12 969	3 836	16 805	51,9	15,3	67,2

* U 2019. je bilo 250 radnih dana, prema odredbi članka 28. Kolektivnog ugovora za djelatnost zdravstva i zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 29/18), a u KBC-u Zagreb je sa subotama i nedjeljama odrađeno ukupno 297 dana.

Od ukupno 16 805 obavljenih postupaka magnetske rezonance (uključene subote i nedjelje), 12 969 ili 77,2 % se odnosi na ambulantne, a 3 836 ili 22,8 % na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 67,2 postupka, od čega se 51,9 odnosi na ambulantne, a 15,3 na bolničke pacijente. Udjel ambulantnih postupaka iznosi najmanje 72,0 % (u prosincu 2019.) do najviše 80,0 % (u svibnju i studenome 2019.).

Osim 250 radnih dana prema navedenom Kolektivnom ugovoru, ovisno o rasporedu rada KBC-a Zagreb, postupci magnetske rezonance obavljaju se i subotom i nedjeljom. Tijekom 2019. u KBC-u Zagreb bile su ukupno 34 radne subote, odnosno 13 nedjelja, a obavljeno je ukupno 537 postupaka magnetske rezonance, od čega se 478 ili 89,0 % odnosi na ambulantne, a 59 ili 11,0 % na bolničke pacijente.

U tablici broj 5 daju se podaci o broju obavljenih postupaka magnetske rezonance u KBC-u Zagreb, po uređaju, u 2019., prema podacima KBC-a Zagreb.

Tablica broj 5

Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance u KBC-u Zagreb, po uređaju, u 2019.

Naziv uređaja	Godina proizvodnje	Jakost magnetskog polja	2019.		
			Broj ambulantnih postupaka	Broj bolničkih postupaka	Ukupno
1	2	3	4	5	6 (4 + 5)
Siemens Magnetom Symphony Maestro Class*	2001.	1,5 T	3 153	3 055	6 208
Siemens Magnetom Avanto	2010.	1,5 T	7 870	497	8 367
Siemens Magnetom Aera**	2019.	1,5 T	201	275	476
Siemens Magnetom Trio (u vlasništvu Poliklinike)	-	3 T	1 745	9	1 754
Ukupno			12 969	3 836	16 805

* Uređaj za magnetsku rezonancu koristio se do 3. prosinca 2019.

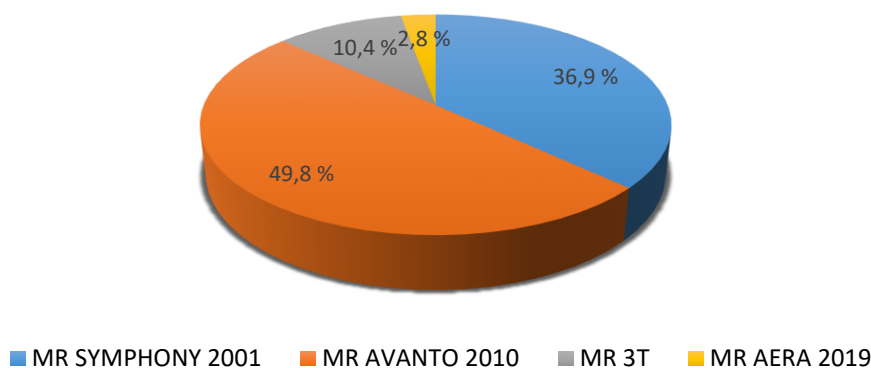
** Uređaj za magnetsku rezonancu koristi se od 3. prosinca 2019.

Najviše postupaka magnetske rezonance, njih ukupno 8 367 ili 49,8 %, obavljeno je na uređaju Siemens Magnetom Avanto iz 2010. te ukupno 6 208 ili 36,9 % na uređaju Siemens Magnetom Symphony Maestro Class iz 2001.

U nastavku se daje grafički prikaz obavljenih postupaka magnetske rezonance, po uređajima, u 2019.

Grafički prikaz broj 2

Obavljeni postupci magnetske rezonance po uređajima, u 2019.



KBC Zagreb ima utvrđen raspored rada za svaki uređaj magnetske rezonance, u pojedinom danu tjedna. Prema navedenom rasporedu, određeni ambulanti odjel ima svoj termin obavljanja postupka (ovisno o anatomskoj regiji), a u skladu s njim obavlja se i naručivanje. Za obavljanje postupaka za bolničke pacijente, također postoje definirani dnevni termini dodijeljeni pojedinim klinikama / kliničkim zavodima. Postupci magnetske rezonance obavljaju se od ponedjeljka do petka, od prvog termina u 7:00 sati do posljednjeg termina u 20:00 sati te radnim subotama i nedjeljama. Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Zagreb, protokol snimanja za obavljanje pojedinog postupka magnetske rezonance nije unaprijed definiran, jer metoda oslikavanja tijela magnetskom rezonancom izravno odgovara kliničkom upitu, na temelju kojeg liječnik specijalist radiolog planira pregled te definira sekvence potrebne za snimanje tražene anatomske regije tijela.

Prema obrascu KBC-a Zagreb, Obavijest pacijentu o dijagnostičkom, odnosno terapijskom postupku, snimanje se vrši u tunelu uređaja za magnetsku rezonancu. U prostoriji u kojoj se snima nalazi se snažno magnetsko polje. Pacijent je smješten u tunel uređaja, koji je pokretan i otvoren s obje strane. Snimanje traje 20 do 60 minuta. Ako je potrebno, pacijentu se daje intravenski kontrastno sredstvo te se snimanje nastavlja. Nalaz, koji potpisuje liječnik specijalist radiolog, pacijenti mogu podignuti pet radnih dana od dana pregleda, na šalteru navedenog Zavoda. Uz nalaz, pacijentima se daje elektronički medij za pohranu podataka (CD) sa slikovnim prikazom obavljenog postupka magnetske rezonance.

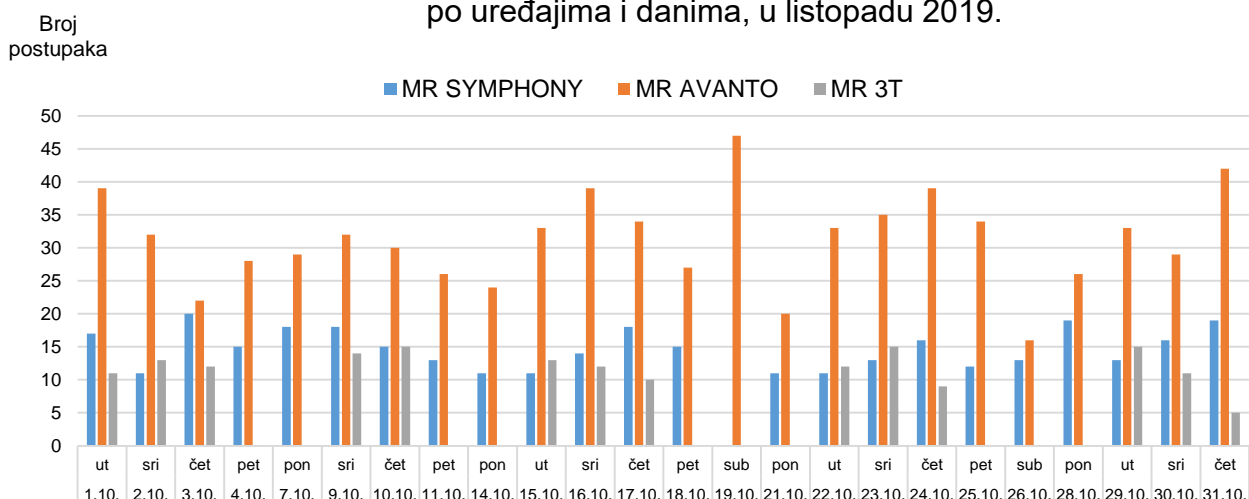
Računalni sustavi koje primjenjuje Klinički zavod za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju su Radiološki informacijski sustav (RIS) i Sustav za arhiviranje medicinskog slikovnog materijala i prateće dokumentacije (PACS). RIS sustav prati pacijenta od prijama na šalteru (upisa) do dijagnostike gdje se provodi postupak te prenosi podatke o pacijentu u bolnički informacijski sustav (medicinska oprema, pisanje nalaza, vrsta pretrage, utrošak) te statistički prati i obrađuje poslovni proces radiologije. PACS sustav arhivira digitalni slikovni materijal nastao pri radiološkom pregledu, a s pomoću specijaliziranih modula za pojedine anatomske regije tijela omogućuje liječniku specijalistu radiologu vizualizaciju pretrage i pisanje nalaza te je povezan s RIS sustavom.

U reviziji su analizirani podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance za ambulantne pacijente, u listopadu 2019., na tri uređaja magnetske rezonance, prema podacima iz Radiološkog informacijskog sustava (RIS) KBC-a Zagreb.

U nastavku se daje grafički prikaz obavljenih postupaka magnetske rezonance za ambulantne pacijente po uređajima, odnosno njihova iskorištenost po danima, u listopadu 2019.

Grafički prikaz broj 3

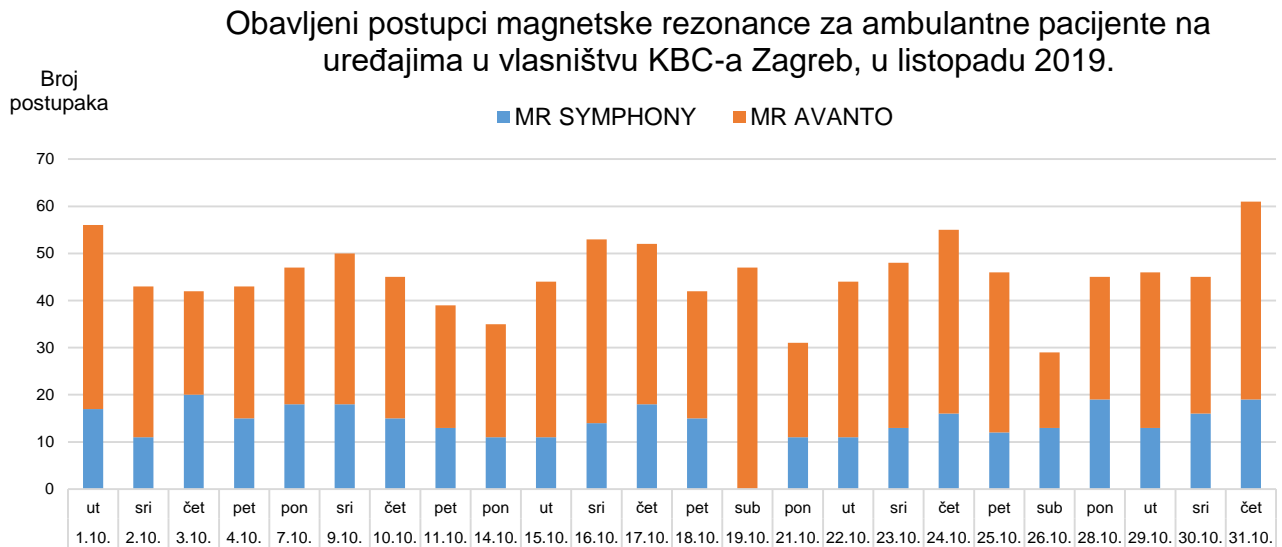
Obavljeni postupci magnetske rezonance za ambulantne pacijente po uređajima i danima, u listopadu 2019.



U listopadu 2019. obavljeno je 1 255 postupaka magnetske rezonance za ambulantne pacijente. Postupci magnetske rezonance obavljani su radnim danima, od ponedjeljka do petka te u dvije subote, odnosno ukupno 24 dana. Najveći dio postupaka obavljen je na uređaju Siemens Magnetom Avanto, odnosno 749 ili 59,7 %, dok je na uređaju Siemens Magnetom Symphony Maestro Class obavljeno 339 ili 27,0 % postupaka. Na 3 T uređaju u vlasništvu Poliklinike obavljeno je 167 ili 13,3 % postupaka magnetske rezonance.

U nastavku se daje grafički prikaz obavljenih postupaka magnetske rezonance za ambulantne pacijente, na dva uređaja u vlasništvu KBC-a Zagreb, odnosno njihova iskorištenost po danima, u listopadu 2019.

Grafički prikaz broj 4



U listopadu 2019. prosječno je obavljeno 45 postupaka magnetske rezonance za ambulantne pacijente, po danu. Najveći broj postupaka obavljen u danu je 61, a najmanji broj postupaka obavljen u danu je 29 (subota). Na 3 T uređaju u vlasništvu Poliklinike, u listopadu 2019., obavljeno je 167 postupaka magnetske rezonance za ambulantne pacijente, s prosječno 12 postupaka u danu. Postupci su obavljani utorkom, srijedom i četvrtkom, kako je ugovoreno s Poliklinikom. Najmanje je obavljeno pet, a najviše 15 postupaka u danu. Najveći dio, ukupno 109 obavljenih postupaka, odnosi se na postupke magnetske rezonance mozga (magnetska rezonanca mozga, mozga s kontrastom, mozga s TOF angiografijom mozga, mozga sa spektroskopijom, perfuzija mozga, mozga i epi sekvenca, mozga i traktografija, funkcionalna magnetska rezonanca mozga). Preostali dio postupaka odnosi se na magnetsku rezonancu lumbalne, torakalne i vratne kralježnice, magnetsku rezonancu vrata s TOF angiografijom, magnetsku rezonancu prostate, angiografiju aorte, magnetsku rezonancu baze lubanje i orbita.

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 997 ambulantnih pacijenata (za 1 255 postupaka magnetske rezonance), od čega njih 300 ili 30,1 % nije bilo upisano na Listu čekanja.

Nadalje, revizijom je utvrđeno da su pojedini pacijenti za postupke magnetske rezonance dobili termin za manje od 30 dana, dok je za pojedine narudžbe (većinom kontrolni pregledi) upisan termin za godinu dana ili više. Značajan dio termina je mijenjan te su pojedini postupci umjesto prvog upisanog termina dobili novi raniji termin (za godinu ili manje dana), a neki su dobili kasniji termin. Podaci o promjenama termina za pojedinog pacijenta upisuju se u bolnički informacijski sustav, a mijenjani su primjerice, na zahtjev pacijenta, na prijedlog liječnika specijalista, zbog popunjavanja otkazanih termina i drugo.

Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Zagreb, kada liječnik specijalist u nalazu pacijenta navede preporuku termina narudžbe ili najkasnijeg termina do kojeg bi pacijent trebao obaviti postupak, ako je moguće, dodjeljuje se traženi termin, a ako nije, dodjeljuje se prvi slobodan termin. U slučaju potrebe, zaposlenici konzultiraju liječnika specijalista nadležnog ambulantnog odjela, koji nakon pregleda dokumentacije, na medicinskoj dokumentaciji pacijenta naznačuje u kojem vremenskom okviru predlaže dodijeliti termin, koji odjel, broj potrebnih termina te ovjerava svojim potpisom. Medicinska dokumentacija za narudžbe maloljetnih osoba izdvaja se u posebnu skupinu te se prosljeđuje u nadležni ambulantni odjel. KBC Zagreb nije donio pisanu uputu o navedenom. Kriteriji hitnosti, odnosno prioriteta nisu posebno utvrđeni, nego se primjenjuju kriteriji ugovoreni sa Zavodom.

U vezi s naručivanjem na postupke magnetske rezonance na uređaju 3 T, u listopadu 2013. Zavod je za deset bolnica dostavio naputak o upućivanju na dijagnostički postupak snimanja magnetskom rezonancom 3 T. Prema naputku, navedeni postupak može se obaviti u Poliklinici isključivo na preporuku liječnika specijalista bolnice. Poliklinici se obvezno dostavlja pisano stručno obrazloženje liječnika specijalista bolnice o potrebi pregleda na uređaju 3 T, uputnica Zavoda, preslika medicinske dokumentacije, ispunjen upitnik za narudžbu na magnetsku rezonancu te potpisana Obavijest pacijenta o dijagnostičkom, odnosno terapijskom postupku.

KBC Zagreb s Poliklinikom Medicinskog fakulteta zaključuje jednogodišnje ugovore o obavljanju usluga magnetske rezonance u svrhu poslovne i znanstveno-istraživačke suradnje korištenjem uređaja magnetske rezonance 3 T u dijagnostičkim procedurama, koje se ne mogu izvršiti na zadovoljavajućoj razini na uređajima snage polja manjeg od 3 T. Prema ugovoru, KBC Zagreb na pregled na uređaju 3 T, koji je u vlasništvu Poliklinike, upućuje pacijente na magnetsku rezonancu na temelju posebne uputnice, koju ovjerava povjerenstvo KBC-a Zagreb. Poliklinici se dostavlja primjerak obrasca posebne uputnice, koju ovjerava povjerenstvo, i popis članova povjerenstva. Poliklinika može pružati usluge isključivo na temelju posebne uputnice, koju su ovjerali svi članovi povjerenstva, odnosno povjerenstvo odobrava obrazloženje potrebe za pregledom na uređaju 3 T. Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Zagreb, medicinsku dokumentaciju pacijenta pregledava povjerenstvo od šest članova, a za najveći broj pacijenata potreba snimanja na uređaju 3 T raspravljana je na konzilijarnim sastancima, koji se održavaju svaki tjedan u nadležnim klinikama.

U ugovoru s Poliklinikom navedeno je da će, u cilju skraćivanja vremena čekanja na obavljanje postupaka magnetske rezonance, KBC Zagreb u roku od 15 dana, po prethodnom odobrenju stručnog povjerenstva koje određuje Hrvatsko radiološko društvo, dostaviti Poliklinici popis bolesnika s postojeće liste čekanja za koje je neophodno obaviti ugovorene usluge. Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Zagreb, stručno povjerenstvo Hrvatskog radiološkog društva nije rutinski korišteno niti je sudjelovalo u upućivanju pacijenata na pregled i bilo je administrativno osnovano kao Vršno povjerenstvo Hrvatskog radiološkog društva, tijekom provedbe aktivnosti skraćivanja liste čekanja. U okviru aktivnosti nadležnog ministarstva, u cilju skraćivanja listi čekanja, slobodni kapaciteti uređaja 3 T u vlasništvu Poliklinike mogli su biti korišteni u navedenu svrhu. Međutim, posljednjih godina se upućivanje postojećih pacijenata s liste čekanja koristilo vrlo rijetko, odnosno isključivo u vrijeme navedenih aktivnosti nadležnog ministarstva. Iz dostavljene dokumentacije KBC-a Zagreb nije razvidno prema kojem redoslijedu, odnosno prioritetu, pacijenti dobivaju termin za pojedini postupak magnetske rezonance na uređaju 3 T, s obzirom na to da se radi o različitim dijagnozama pacijenata, odnosno nadležnim ambulantnim odjelima, ali i o ograničenom ugovorenim mjesečnom iznosu sredstava za obavljene usluge (do 183.330,00 kn mjesečno).

Iz svega navedenog zaključuje se da je KBC Zagreb najvećim dijelom pisanim putem uredio način postupanja pri naručivanju pacijenata na postupke magnetske rezonance te ovlasti i odgovornosti zaposlenika uključenih u postupke naručivanja.

Međutim, nije donesena pisana uputa o utvrđivanju prioriteta pri dodjeljivanju termina pacijentima za koje se, nakon konzultacija zaposlenika s nadležnim liječnikom specijalistom, pri naručivanju utvrdi da je potreban hitniji termin ili se termin naručenog pacijenta pomiče na raniji termin, zbog čega dolazi do promjene redoslijeda na Listi čekanja.

Nadalje, u bolničkom informacijskom sustavu se pri naručivanju označava ako se radi o maloljetniku, ali se ne označava radi li se o hitnom terminu za pacijenta u vezi s malignom i hematološkom bolešću i predtransplantacijskom obradom, zbog čega u sustavu nije vidljivo da je pojedini pacijent imao prioritet pri naručivanju na postupak magnetske rezonance.

Također, navedeno se ne označava ni na Listi čekanja objavljenoj na mrežnoj stranici KBC-a Zagreb (uzorak za dan 13. listopada 2019.). Na mrežnoj stranici objavljuje se datum upisa pacijenta i datum prijama te je razdoblje između upisa na Listu čekanja i dobivenog termina u većini slučajeva tjedan dana, mjesec dana, dva mjeseca i slično. Na navedenoj mrežnoj stranici nije označeno da su navedeni pacijenti imali prioritet pri naručivanju, odnosno da se radi o hitnom terminu. Također, na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb nije jasno označeno radi li se o prvom ili kontrolnom pregledu pacijenta.

Državni ured za reviziju mišljenja je da je navedeno posebice važno za ostvarenje jednakog tretmana pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama te pružanje zdravstvenih usluga pacijentima u najkraćem mogućem vremenu čekanja. Jasna postupanja zaposlenika pri naručivanju, upravljanju i nadzoru nad listama čekanja trebala bi biti dio osiguranja kvalitete zdravstvenih usluga, odnosno zdravstvene zaštite u KBC-u Zagreb.

Državni ured za reviziju preporučuje sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje KBC Zagreb pruža, uvrstiti na Listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi čekanja koja se objavljuje na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb i u bolničkom informacijskom sustavu, naznačiti radi li se o prvom ili kontrolnom pregledu, djetetu, 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.

Preporučuje donijeti pisanu uputu o postupanju zaposlenika pri dodjeljivanju termina za postupak magnetske rezonance pacijentima za koje se utvrdi da je potreban hitniji termin, odnosno da pacijenti imaju prioritet pri naručivanju na pojedini postupak magnetske rezonance.

Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja

Statutom KBC-a Zagreb iz lipnja 2015. propisano je da unutarnji nadzor nad radom ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih radnika provodi Uprava KBC-a Zagreb, predstojnici klinika i kliničkih zavoda te Ured za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite, u skladu s godišnjim planom i programom provedbe unutarnjeg razvoja. Planom i programom provedbe unutarnjeg nadzora KBC-a Zagreb za 2018. i 2019. nije planiran unutarnji nadzor aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja.

U veljači 2014. KBC Zagreb zaključio je Sporazum o obavljanju poslova unutarnje revizije u zajedničkoj službi za unutarnju reviziju izvršitelja, sa šest zdravstvenih ustanova. Navedenim Sporazumom određeno je da će se na razini KBC-a Zagreb ustrojiti Zajednička služba za unutarnju reviziju, koja će poslove unutarnje revizije obavljati u skladu sa strateškim i godišnjim planom unutarnje revizije. Zdravstvene ustanove potpisale su sporazum, kojim je, između ostalog, utvrđeno da je sporazum zaključen do okončanja sanacije navedenih bolnica, odnosno u roku od dvije godine od stupanja na snagu odluke o završetku sanacije. Sporazum o obavljanju poslova unutarnje revizije u Zajedničkoj službi za unutarnju reviziju nije na snazi od završetka sanacije bolnica, a u navedenoj Zajedničkoj službi nisu obavljane revizije listi čekanja na postupke magnetske rezonance.

U prosincu 2019. KBC Zagreb dobio je suglasnost Ministarstva financija za uspostavu jedinice za unutarnju reviziju u Bolnici. Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Zagreb, nakon službene obavijesti nadležnog ministarstva započet će aktivnosti uspostave navedene jedinice.

Zavod je u veljači 2019. u KBC-u Zagreb proveo izvanrednu djelomičnu kontrolu poslovanja i izvršavanja ugovornih obveza u vezi s postupanjem pri vođenju i upravljanju elektroničkom listom čekanja. Prema izvješću o provedenoj kontroli, provjeren je rad jedinice za centralno naručivanje u vezi s eListom narudžbi i eNaručivanjem te ispravnost postupanja pri naručivanju pacijenata na liste narudžbi za pojedine dijagnostičke postupke. Kontrolom je utvrđeno da KBC Zagreb nije ispunio određene ugovorne obveze te je Zavod u izvješću dao zahtjev za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, prijedlog za izricanje opomene i uputu o pravu na očitovanje. U svibnju 2019. Zavod je proveo izvanrednu ciljanu kontrolu provjere ispravljanja nepravilnosti. Provjerom je utvrđeno da KBC Zagreb nije dostavio očitovanje na izvješće o obavljenoj kontroli iz veljače 2019., zbog čega je Zavod ostao pri izricanju ugovorne mjere, odnosno opomene.

U vezi s kontrolom kvalitete zdravstvene zaštite u KBC-u Zagreb, na snazi je Pravilnik o osiguranju i poboljšanju kvalitete iz listopada 2012., kojim se utvrđuje sustav kvalitete zdravstvene zaštite u klinikama, kliničkim zavodima i drugim ustrojstvenim jedinicama KBC-a Zagreb. Odredbama Pravilnika o standardima kvalitete i načinu njihove primjene (Narodne novine 79/11) propisano je da zdravstvena ustanova, trgovačko društvo i privatni zdravstveni radnik moraju vrednovati sve svoje kliničke i nekliničke postupke. Mjerenje, praćenje i analiza postupaka zahtijevaju uspostavljanje mjera kojima se mogu otkriti odstupanja i uočiti problemi te uočiti i pozitivni i negativni ishodi i učinkovitost poduzetih radnji za poboljšavanje rada i/ili smanjenje rizika. Između ostalog, obvezno je pratiti i vrijeme čekanja na postupak magnetske rezonance.

Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Zagreb, Odjel za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite ne prati i ne analizira aktivnosti u vezi s listama čekanja, nego jednom godišnje evidentira brojučane podatke, koje dostavi Služba za informatiku te ih prikazuje na sastanku Uprave KBC-a Zagreb.

Navedeni Odjel izrađuje izvješće o kliničkim pokazateljima kvalitete za pojedinu godinu, u kojem prikazuje vrijeme čekanja po pokazatelju, uključujući čekanje na magnetsku rezonancu (prosječan broj dana čekanja). Također, dostavlja Ministarstvu polugodišnja izvješća o radu Povjerenstva za kvalitetu ili odgovorne osobe za kvalitetu, u kojima kao primjenjiv pokazatelj kliničke učinkovitosti i dostupnosti koji se prati u KBC-u Zagreb navodi vrijeme čekanja na postupak magnetske rezonance.

Državni ured za reviziju preporučuje unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika KBC-a Zagreb obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi ispitivanja pravilnosti i otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.

Preporučuje analizirati uzroke nastanka i rasta Liste čekanja te poduzimati aktivnosti na njezinu smanjenju, odnosno otklanjanju uzroka njezina nastanka.

Nadzor nad upravljanjem listama čekanja u manjoj mjeri utvrđen je i Ugovorom, odnosno utvrđena je obveza KBC-a Zagreb imenovati osobe nadležne za određene poslove upravljanja listama čekanja. Revizijom je utvrđeno da, iako je KBC Zagreb imenovao osobe nadležne za liste čekanja, osobe odgovorne za poštivanje modela upućivanja, osobe nadležne za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba te povjerenstvo za provjeru listi čekanja i pritužbi na liste čekanja, nije utvrđeno koje poslove bi trebali obavljati te koje su njihove ovlasti i odgovornosti. Navedene osobe, odnosno povjerenstva ne izrađuju izvješća i analize iz kojih bi bila vidljiva provjera listi čekanja u KBC-u Zagreb, koje aktivnosti su poduzete, odnosno koje aktivnosti predlaže poduzeti radi smanjenja liste čekanja u KBC-u Zagreb, koje aktivnosti predlaže poduzeti radi otklanjanja uzroka njihova nastanka te koje su preporuke dane za poboljšanje upravljanja Listom čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti koje će imati osobe nadležne za liste čekanja, osobe odgovorne za poštivanje modela upućivanja, osobe nadležne za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba te povjerenstvo za provjeru listi čekanja i pritužbi na liste čekanja.

Preporučuje pisanim putem izvještavati ravnatelja KBC-a Zagreb o obavljenim poslovima provjere.

U skladu s odredbama Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene, KBC Zagreb osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja prigovora ili pritužbi u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. KBC Zagreb izradio je uputu o načinu postupanja u slučaju podnošenja prigovora ili pritužbi pacijenta, njegove obitelji ili zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika na pruženu skrb i usluge te sustavnog pregleda i odgovora na pritužbu. Navedeni postupak primjenjuju zaposlenici KBC-a Zagreb uključeni u rješavanje prigovora i pritužbi. Ako liječnik koji je odgovoran za skrb o pacijentu ne može riješiti prigovor pacijenta, njegove obitelji ili zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika, upućuje ga predstojniku klinike ili kliničkog zavoda, odnosno pročelniku centra, koji obavještava pacijenta, njegovu obitelj ili zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika o načinu podnošenja pritužbe Upravi KBC-a Zagreb i/ili ministarstvu nadležnom za zdravstvo i povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata u jedinici područne (regionalne) samouprave.

Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor pregledava pritužbe i rješenje o pritužbi u roku od osam dana dostavlja pacijentu, obitelji ili zakonskom zastupniku, odnosno skrbniku, koje sadržava ime osobe za kontakt te poduzete korake, rezultate i datum završetka preispitivanja pritužbe.

Pritužbe se u KBC-u Zagreb zaprimaju usmenim i pisanim putem. Na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb objavljeni su dokumenti Prava pacijenta i kako ih ostvariti te Prava i dužnosti osoba primljenih na psihijatrijsko liječenje, u kojima je opisan način na koji pacijenti mogu iskustva i zadovoljstvo dobivenom zdravstvenom uslugom iznijeti i putem obrazaca za pritužbu i pohvalu. Objavljeni su obrasci za pritužbu i pohvalu te savjeti pacijentima.

Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Zagreb, evidencija o pritužbama vodi se u Odjelu za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite. Podaci o pritužbama, odnosno statistika i analiza pritužbi prikazuje se na sastanku Uprave KBC-a Zagreb. Međutim, iz dostavljenog pregleda pritužbi nije razvidno koje se pritužbe smatraju opravdanim, na koje zaposlenike se odnose, koje su korektivne mjere dane, odnosno poduzete mjere radi otklanjanja utvrđenih nepravilnosti.

Prema evidenciji i analizi pritužbi za 2018., podneseno je ukupno 220 pritužbi koje se najvećim dijelom odnose na ponašanje liječnika i sestara (49), duljinu čekanja na pregled/liječenje/operaciju (47) i liječenje (45), a manjim dijelom na način naručivanja za pregled/pretragu/liječenje, odgodu pregleda/liječenja/operacije, dostupnost medicinske dokumentacije, komunikaciju putem telefona i drugo. Na pritužbe podnesene Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, na kojem se obavljaju postupci magnetske rezonance, odnosi se 20 pritužbi, na pritužbe podnesene Odjelu centralnog naručivanja pet pritužbi, a preostale pritužbe odnose se na druge organizacijske jedinice.

Državni ured za reviziju preporučuje izraditi detaljnija izvješća o podnesenim pritužbama te pratiti i analizirati 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.

OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU ZAGREB

Državni ured za reviziju obavio je reviziju učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u KBC-u Zagreb. Ciljevi revizije bili su provjeriti vodi li KBC Zagreb Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance, provjeriti osigurava li KBC Zagreb 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 KBC Zagreb poduzeo 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 67,2 postupaka magnetske rezonance tijekom 2019. Međutim, ocijenjeno je da postoje nepravilnosti i propusti koji se odnose na objavljivanje podataka o slobodnim terminima na Listi čekanja za zdravstvene usluge na koje se čeka, neujednačeno postupanje pri naručivanju pacijenata i upisivanju podataka u bolnički informacijski sustav, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance, odnosno uvrštavanje svih pacijenata na Listu čekanja jer 30,1 % pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom u jednom mjesecu nije bilo na Listi čekanja, a pisanim putem nije određen način postupanja pri naručivanju pacijenata koji imaju prioritet 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 KBC-u Zagreb **djelomično učinkovito** te daje sljedeće preporuke, prema područjima revizije:

1. Vođenje Liste čekanja

- 1.1. Informatičkim rješenjima u bolničkom informacijskom sustavu omogućiti uvid u narudžbe pacijenata za isti zdravstveni postupak u svim drugim javnim zdravstvenim ustanovama u kojima je moguće obaviti navedeni postupak, kako bi se smanjila mogućnost višestrukog naručivanja pacijenata i povećavanja Liste čekanja.
- 1.2. U Listi čekanja na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb objavljivati podatke o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje KBC Zagreb pruža.
- 1.3. Uz prve slobodne termine za zdravstvene usluge, na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb osigurati prikaz podataka tako da je pacijentima jasno vidljiva pojedina vrsta postupka magnetske rezonance, odnosno vrsta zdravstvene usluge na koju se naručuju.

- 1.4. Osigurati usklađenost podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda.
 - 1.5. Na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb osigurati poveznicu s mrežnim stranicama CEZIH-a i sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, u skladu s Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, kojom bi se osigurane osobe uputilo na pristup podacima o slobodnim terminima za naručivanje kod drugih zdravstvenih ustanova koje pružaju istu zdravstvenu uslugu.
 - 1.6. Na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb redovito ažurirati podatke o listama čekanja.
 - 1.7. S obzirom na to da se u KBC-u Zagreb obavljaju najsloženiji i najzahtjevniji postupci, donijeti katalog zdravstvenih postupaka, uključujući i sve vrste postupaka magnetske rezonance te ga objaviti na svojim mrežnim stranicama, kako bi pacijenti imali informaciju koje usluge KBC Zagreb pruža.
 - 1.8. Izraditi jasnije upute za zaposlenike KBC-a Zagreb koji sudjeluju u postupcima naručivanja pacijenata, o sadržaju i svrsi podataka koje je potrebno upisivati u bolnički informacijski sustav, kako bi se osigurala usklađenost podataka na Listi čekanja KBC-a Zagreb s CEZIH-om.
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 KBC Zagreb pruža, uvrstiti na Listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi čekanja koja se objavljuje na mrežnim stranicama KBC-a Zagreb i u bolničkom informacijskom sustavu, naznačiti radi li se o prvom ili kontrolnom pregledu, djetetu, 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.
 - 2.2. Donijeti pisanu uputu o postupanju zaposlenika pri dodjeljivanju termina za postupak magnetske rezonance pacijentima za koje se utvrdi da je potreban hitniji termin, odnosno da pacijenti imaju prioritet pri naručivanju na pojedini postupak magnetske rezonance.
3. Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja
 - 3.1. Unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika KBC-a Zagreb obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi ispitivanja pravilnosti i otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.
 - 3.2. Analizirati uzroke nastanka i rasta Liste čekanja te poduzimati aktivnosti na njezinu smanjenju, odnosno otklanjanju uzroka njezina nastanka.

- 3.3. Utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti koje će imati osobe nadležne za liste čekanja, osobe odgovorne za poštivanje modela upućivanja, osobe nadležne za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba te povjerenstvo za provjeru listi čekanja i pritužbi na liste čekanja.
- 3.4. Pisanim putem izvještavati ravnatelja KBC-a Zagreb o obavljenim poslovima provjere.
- 3.5. Izraditi detaljnija izvješća o podnesenim pritužbama te pratiti i analizirati 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 KBC-u Zagreb.

OČITOVANJE KLINIČKOG BOLNIČKOG CENTRA ZAGREB

KBC Zagreb očitovao se na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u KBC-u Zagreb te je prihvatio preporuke Državnog ureda za reviziju.