



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU  
Područni ured Varaždin

---

IZVJEŠĆE  
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA  
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE  
U KLINIČKOJ BOLNICI DUBRAVA, ZAGREB

Varaždin, srpanj 2020.

## SADRŽAJ

stranica

---

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U KLINIČKOJ BOLNICI DUBRAVA, ZAGREB	5
Opći podaci o Bolnici	5
Vođenje liste čekanja	7
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	17
Nadzor nad vođenjem i upravljanjem listom čekanja	21
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOJ BOLNICI DUBRAVA, ZAGREB	25
OČITOVANJE KLINIČKE BOLNICE DUBRAVA, ZAGREB	28



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU  
Područni ured Varaždin

---

KLASA: 041-01/19-10/10  
URBROJ: 613-07-20-7

Varaždin, 17. srpnja 2020.

IZVJEŠĆE  
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA  
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U  
KLINIČKOJ BOLNICI DUBRAVA, 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 Kliničkoj bolnici Dubrava, Zagreb (dalje u tekstu: Bolnica).

Revizija je obavljena na način i prema postupcima utvrđenim Okvirom revizijskih standarda Međunarodne organizacije vrhovnih revizijskih institucija (INTOSAI) (Narodne novine 31/19) i Kodeksom profesionalne etike državnih revizora.

Postupci revizije provedeni su od 2. rujna 2019. do 17. srpnja 2020.

## **PREDMET I CILJEVI REVIZIJE**

Predmet revizije bile su aktivnosti Bolnice u vezi s vođenjem liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance. U ovoj reviziji pod pojmom liste čekanja podrazumijeva se jedinstvena lista naručenih osiguranih osoba (pacijenata) na temelju koje zdravstvena ustanova određuje redoslijed (termin) njihova prijama na zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja na koje se čeka (dalje u tekstu: lista čekanja).

Osnovni cilj revizije bio je ocijeniti učinkovitost upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

U svrhu ocjene učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance, utvrđeni su sljedeći ciljevi:

- provjeriti vodi li Bolnica listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance
- provjeriti osigurava li Bolnica jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance
- ocijeniti efikasnost sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem listom čekanja.

## **METODE REVIZIJE**

U skladu s prihvaćenim međunarodnim revizijskim standardima vrhovnih revizijskih institucija, revizija je planirana i obavljena na način koji osigurava potrebne dokaze i pruža razumnu osnovu za revizijske nalaze i zaključke te ostvarenje revizijskih ciljeva.

U fazi planiranja i pripreme za obavljanje revizije, analizirana je pravna regulativa, podaci Bolnice i Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (dalje u tekstu: Zavod) te drugi dostupni podaci.

U postupku revizije:

- proučeni su i analizirani propisi te stručni i drugi dostupni materijali u vezi s vođenjem i upravljanjem listom čekanja
- analizirani su podaci iz službenih baza podataka i provjerena dokumentacija u vezi s vođenjem liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance
- obavljani su razgovori s odgovornim osobama
- pribavljena su obrazloženja o pojedinim aktivnostima u vezi s vođenjem liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

## **KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI**

Za ocjenu učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance utvrđeni su kriteriji koji proizlaze iz zakona i drugih propisa te poduzetih aktivnosti Bolnice u vezi s vođenjem liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

Okosnicu revizije činilo je glavno pitanje:

- Je li upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance učinkovito?

Revizijom su prikupljeni dokazi kako bi se odgovorilo na sljedeća potpitanja:

- Vodi li Bolnica listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance?
- Osigurava li Bolnica jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance?
- Je li Bolnica uspostavila učinkovit sustav nadzora nad vođenjem i upravljanjem listom čekanja?

U tablici broj 1 daju se kriteriji za ocjenu učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance, prema područjima revizije.

Tablica broj 1

Kriteriji za ocjenu učinkovitosti,  
prema područjima revizije

Redni broj	Područja revizije	Kriteriji
	1	2
1.	Vođenje liste čekanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bolnica je ustrojila jedinicu za centralno naručivanje pacijenata i vodi listu čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge magnetske rezonance</li> <li>○ utvrđen je način naručivanja pacijenata za zdravstvene usluge na koje se čeka te im je osigurano jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu</li> <li>○ osigurana je dostupnost termina za naručivanje pacijenata njihovim izabranim liječnicima putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva</li> <li>○ lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku, u informacijski sustav unose se podaci čiji je sadržaj utvrdio Zavod, a šifre i nazivi postupaka magnetske rezonance koji se upisuju u listu čekanja usklađeni su s Katalogom zahvata za naručivanje</li> <li>○ centralnom sustavu eListe čekanja omogućeno je prikupljanje svih upisanih podataka te je na mrežnim stranicama Bolnice osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda</li> <li>○ lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama Bolnice, a upisani podaci usklađeni su s podacima na mrežnim stranicama Zavoda</li> <li>○ podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance sistematizirani su na listi čekanja tako da se lako može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni postupak</li> <li>○ lista čekanja redovito se ažurira te su podaci o broju narudžbi i vremenu čekanja na listi točni, ažurni i potpuni</li> </ul>
2.	Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bolnica raspolaže dostatnim ljudskim i materijalnim resursima za obavljanje postupaka magnetske rezonance te se poduzimaju aktivnosti kako bi se ti resursi održali i unaprijedili</li> <li>○ raspoloživi ljudski i materijalni resursi optimalno su iskorišteni, utvrđeni su normativi za obavljanje postupaka magnetske rezonance, u odnosu na ljudske i materijalne resurse, te se prati njihovo ostvarivanje</li> <li>○ pacijenti na naručeni postupak magnetske rezonance dolaze redosljedom kojim su upisani na listu čekanja</li> <li>○ utvrđeni su kriteriji hitnosti te je pacijentima s većim stupnjem hitnosti osiguran brži pristup postupcima magnetske rezonance</li> <li>○ pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran je jednak tretman u pristupu postupcima magnetske rezonance</li> </ul>

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

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

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

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

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

## LISTA ČEKANJA U KLINIČKOJ BOLNICI DUBRAVA, ZAGREB

### Opći podaci o Bolnici

Bolnica je javna zdravstvena ustanova čiji je osnivač Republika Hrvatska, a prava i dužnosti osnivača obavlja Vlada Republike Hrvatske. Zdravstvenu djelatnost obavlja na tercijarnoj razini, što obuhvaća pružanje najsloženijih oblika zdravstvene zaštite iz specijalističko-konzilijarnih i bolničkih djelatnosti, znanstveno-istraživačku djelatnost iz područja medicinskih znanosti, medicinsku rehabilitaciju, pripremanje organa i drugih dijelova ljudskog tijela u svrhu transplantacije, uključujući krv i krvne pripravke te nastavnu djelatnost iz područja obrazovanja zdravstvenih djelatnika. U Bolnici se izvodi nastava za studente Medicinskog, Stomatološkog i Farmaceutsko-biokemijskog fakulteta i Visoke zdravstvene škole Sveučilišta u Zagrebu. Kategorizirana je u I. kategoriju nacionalne bolnice. Smještena je u objektu izgrađenom 1988., površine 80 470 m<sup>2</sup>, koji je preuzet na temelju Sporazuma o preuzimanju objekata tadašnje Vojne bolnice Zagreb u sustav zdravstva Republike Hrvatske. U Bolnici je koncem studenoga 2019. bilo zaposleno 2 142 djelatnika od čega 1 613 ili 75,3 % zdravstvenih djelatnika od čega 470 ili 21,9 % liječnika, 878 ili 41,0 % medicinskih sestara te 265 ili 12,4 % ostalih zdravstvenih djelatnika i 529 ili 24,7 % nezdravstvenih djelatnika. Pravilnikom o unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta utvrđen je unutarnji ustroj, sistematizacija radnih mjesta, opis i popis poslova i drugo. Sistematizirano je 2 137 radnih mjesta, od čega se 397 ili 18,6 % odnosi na liječnike, 915 ili 42,8 % na medicinske sestre i tehničare, 384 ili 18,0 % na druge zdravstvene djelatnike i 441 ili 20,6 % na nezdravstvene djelatnike. Radi obavljanja zdravstvene, nastavne i znanstvene djelatnosti ustrojene su klinike, klinički zavodi, zavodi, ured, centri, službe, odjeli, poliklinike, laboratoriji i ambulante. Bolnica ima šest klinika, četiri klinička zavoda i devet zavoda.

Bolnica je u ožujku 2018. sa Zavodom zaključila Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (dalje u tekstu: Ugovor), a u travnju, lipnju, srpnju, listopadu, studenome i prosincu 2018. te ožujku i lipnju 2019. dodatke Ugovoru. Ugovorom se uređuju međusobna prava i obveze u vezi s provođenjem bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite od 1. siječnja 2018. do 31. prosinca 2019. Ugovoreno je 497 bolesničkih postelja za liječenje akutnih bolesti, 89 postelja za produženo liječenje, 131 postelja/stolaca dnevne bolnice, 95 mjesta za hemodijalizu, 116 odnosno 115,1 specijalističkih ordinacija i dijagnostičkih jedinica, 34 fizioterapeuta te 1 776 dijagnostičko-terapijskih postupaka i skupina za koje Bolnica može Zavodu ispostavljati račune.

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

Ugovorom je utvrđen popis dijagnostičko-terapijskih postupaka za koje Bolnica ispostavlja račune po ugovorenim cijenama te ih naplaćuje od Zavoda do maksimalnog osnovnog mjesečnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, koji je za 2018. ugovoren u iznosu od 30.615.727,00 kn, za 2019. u iznosu od 31.834.411,00 kn, od čega 90,0 % Zavod isplaćuje unaprijed, a 10,0 % po obavljenim postupcima, u roku od 60 dana.

Zavod tijekom ugovornog razdoblja prati obavljanje zdravstvenih usluga na razini svih ugovornih bolnica te, u okviru ukupno ugovorenih sredstava, obavlja prenamjenu neutrošenog dijela sredstava bolnica koje nisu iskoristile maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite u korist bolnica koje su ga prekoračile. Prema Ugovoru, dodatni mjesečni prihod Bolnice na temelju pokazatelja rada može iznositi najviše 1.530.786,00 kn u 2018., odnosno 955.032,00 kn u 2019. Utvrđen je za 2018. u visini od 5,0 %, a za 2019. u visini od 3,0 % izvršenih sredstava iz osnovnog iznosa za provođenje zdravstvene zaštite na temelju ispostavljenih računa za obavljene zdravstvene usluge u određenom mjesecu, koji ne može biti veći od ugovorenog maksimalnog osnovnog mjesečnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, a isplaćuje se do konca mjeseca za prethodni mjesec. Od travnja do prosinca 2019. posebno su ugovorena sredstva koja Bolnica ostvaruje na temelju ispostavljenih računa za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, do najviše 2.045.611,00 kn mjesečno, čije je plaćanje ugovoreno u roku od 60 dana. Time je maksimalni mjesečni iznos sredstava koji Bolnica može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja od siječnja do prosinca 2018. ugovoren u iznosu od 32.146.513,00 kn, od siječnja do ožujka 2019. u iznosu od 32.789.443,00 kn te od travnja do prosinca 2019. u iznosu od 34.835.055,00 kn.

Prema Ugovoru, Bolnica na temelju ispostavljenih računa ima pravo i na dodatna sredstva koja se ne uračunavaju u maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, a odnose se na sredstva za nabavu posebno skupih lijekova, intervencijsku kardiologiju, intervencijsku neurologiju, troškove materijala za liječenje neurostimulatorima i elektrodama za neurološku dijagnostiku te zdravstvenu zaštitu hrvatskih državljana s prebivalištem u Bosni i Hercegovini do maksimalno utvrđenog iznosa za pojedinu namjenu, troškove obavljenih eksplantacija i transplantacija do iznosa utvrđenih financijskim planom Zavoda. Bolnica je, u skladu s Ugovorom, u 2018. i 2019. ostvarila i dodatna sredstva za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja po odlukama Zavoda o utvrđivanju dodatnih novčanih sredstava bolničkim zdravstvenim ustanovama.

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



Osim na temelju Ugovora, Bolnica prihode od Zavoda ostvaruje i na temelju drugih međusobno zaključenih ugovora, a odnose se na obavljanje laboratorijskih pretraga na razini primarne zdravstvene zaštite, provođenje nacionalnih programa prevencije raka dojke, ranog otkrivanja raka debelog crijeva, prevencije oralnih karcinoma te obavljanje drugih zdravstvenih usluga za potrebe provođenja zdravstvene zaštite osiguranika Zavoda.

Prema financijskim izvještajima za 2019. Bolnica je u 2019. ostvarila prihode i primitke u iznosu od 681.282.659,00 kn, rashode i izdatke u iznosu od 762.299.637,00 kn te je ostvarila manjak prihoda i primitaka u iznosu od 81.016.978,00 kn, što s manjkom prihoda i primitaka iz prethodnih godina u iznosu od 206.819.480,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 287.836.458,00 kn. Najveći dio prihoda Bolnica ostvaruje od Zavoda koji su u 2019. ostvareni u iznosu od 576.813.476,00 kn (iz osnovnog zdravstvenog osiguranja 407.148.722,00 kn, dopunsko zdravstveno osiguranje 50.143.380,00 kn, izvan ugovorenog limita 119.311.330,00 kn i druge prihode 210.044,00 kn), što je 84,7 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka za 2019. Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019. iznose 31.111.417,00 kn, a najveći dio potraživanja odnosi se na potraživanja od Zavoda u iznosu od 14.370.455,00 kn (osnovnog osiguranja 6.284.693,00 kn, izvan ugovorenog limita 6.092.155,00 kn, dopunsko zdravstveno osiguranje 1.940.906,00 kn i druga potraživanja 52.701,00 kn), što je 46,2 % ukupnih potraživanja.

### **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. Primitljena narudžba mora se uvrstiti na listu čekanja za pojedinu zdravstvenu uslugu koja dnevno, putem CEZIH-a, mora biti dostupna Zavodu i nadležnom ministarstvu.

Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) i Općim uvjetima ugovora o provođenju bolničke zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) te Ugovorom zaključenim između Bolnice i Zavoda također je utvrđena obveza ustrojavanja jedinice za centralno naručivanje te vođenja liste čekanja, e-Naručivanjem i naručivanjem u Bolnici, za zdravstvene usluge koje Bolnica pruža na temelju Ugovora. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku na dostupan i transparentan način.

Popis zdravstvenih usluga za koje se vode podaci o čekanju utvrđuju nadležno ministarstvo i Zavod. Sadržaj podataka na listi čekanja utvrđuje se Specifikacijom podataka za nacionalni sustav eLista čekanja. Bolnica je obvezna upisivati sve narudžbe na listu čekanja i omogućiti Centralnom sustavu eListe čekanja i e-Naručivanja prikupljanje svih upisanih podataka te na svojim mrežnim stranicama osigurati poveznicu s listama čekanja na mrežnim stranicama Zavoda. Iznimno, u dogovoru s osiguranom osobom, Bolnica može na listu čekanja ne uvrstiti osiguranu osobu naručenu na određenu zdravstvenu uslugu koja se za istu uslugu već nalazi na listi čekanja u drugoj ugovornoj zdravstvenoj ustanovi, ako ima informaciju o tome.

Osiguranu osobu koja zdravstvenu uslugu ostvaruje izvan obveznog zdravstvenog osiguranja Bolnica ne upisuje na listu čekanja. Bolnica se obvezuje u nacionalnom sustavu eListi čekanja bilježiti radi li se o kontrolnom pregledu i medicinski uvjetovanom terminu te želji pacijenta za određenim specijalistom. Osigurane osobe se na listu čekanja upisuju na prvo slobodno mjesto, vodeći računa o zaštiti i čuvanju njihovih podataka te ažurnom upravljanju listom čekanja. Po uvrštenju na listu čekanja, osiguranoj osobi izdaje se potvrda o narudžbi u elektroničkom ili papirnatom obliku. Ako Bolnica privremeno nije u mogućnosti pružiti naručenu zdravstvenu uslugu, obvezna je osigurati zamjensku ustanovu koja će pružiti zdravstvenu uslugu ili ponuditi zamjenski termin (u skladu s rokovima i odredbama Ugovora) i o tome obavijestiti osiguranu osobu.

Bolnica se obvezuje osigurati osiguranim osobama točnu informaciju o vremenu čekanja i poštivanju redoslijeda prijama, kao i pravo na anonimizirani uvid i presliku liste čekanja najkasnije u roku od tri dana od primitka njihova zahtjeva. Obvezuje se utvrditi raspored rada liječnika specijalista za razdoblje najmanje 30 dana dulje od čekanja na zdravstvenu uslugu koju obavlja, ali to razdoblje ne mora biti dulje od šest mjeseci. Ako nije u mogućnosti postupiti na navedeni način, obvezna je utvrditi točan raspored termina obavljanja zdravstvenih usluga za navedeno razdoblje, uz napomenu da liječnici specijalisti nisu unaprijed određeni, i istaknuti sve liječnike specijaliste koji su predviđeni za njihovo obavljanje te sve termine za provođenje ugovorene specijalističko-konzilijarne i bolničke zdravstvene zaštite, radi provedbe naručivanja osiguranih osoba na upućenu specijalističko-konzilijarnu i bolničku zdravstvenu zaštitu, učiniti dostupnima njihovim izabranim liječnicima. Dostupnost se osigurava putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva.

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

U kolovozu 2012. Zavod i nadležno ministarstvo započeli su s provođenjem projekata eListe čekanja i e-Naručivanje. Ciljevi projekta eListe čekanja su, objedinjavanjem podataka o bolničkim listama čekanja na razini Republike Hrvatske, omogućiti usporedbu duljine čekanja po regijama, bolnicama i zahvatima, omogućiti dostupnost informacija o prvom slobodnom terminu na stranicama nadležnog ministarstva i Zavoda, omogućiti analizu i upravljanje procesom (poticanje bolnica, usmjeravanje pacijenata, usmjeravanje dodatnih sredstava, nadzor rada ugovornih subjekata) te stvoriti preduvjete za nadzor i učinkovito upravljanje.

Ciljevi projekta e-Naručivanje su omogućiti pacijentima dobivanje optimalnog termina iz ordinacija primarne zdravstvene zaštite, izbor bolnice koja im po lokaciji najviše odgovara, omogućiti bolju organizaciju i iskorištenost bolničkih resursa, sustavom izvješćivanja dobiti transparentan uvid u cjelokupno stanje naručivanja i značajno skratiti višemjesečna čekanja za pojedine specijalističke pretrage i medicinske postupke. Aktivnosti u provođenju projekata bile su objedinjavanje kataloga pretraga, odnosno izrada Kataloga zahvata za naručivanje, novog šifarnika za naručivanje, utvrđivanje i ujednačavanje osnovnog seta podataka koji se razmjenjuju, organizacija poslovnog procesa naručivanja u bolnicama i osiguravanje tehničkih preduvjeta za uspostavu centraliziranog servisa i povezivanje bolnica (uspostava informacijske i komunikacijske infrastrukture i prilagodba bolničkih informacijskih sustava) te spajanje primarne zdravstvene zaštite.

Prema podacima u vrijeme obavljanja revizije (veljača 2020.), objavljenim na mrežnim stranicama CEZIH-a, do konca 2012. projektima su obuhvaćene 64 bolnice. Prema arhivi podataka za eListe, Katalog zahvata za naručivanje je od 2012. do 2017. više puta 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 prioritarno naručivanje (za magnetsku rezonancu 57 šifri i naziva postupka). Katalogom su predviđene šifre za 691 medicinski postupak, određene prema vrstama pregleda (prema područjima rada pojedinih liječnika specijalista i subspecijalista), zasebno za prve preglede i za kontrolne preglede te za terapijske i dijagnostičke postupke.

Bolnica vodi listu čekanja na temelju koje se određuje redoslijed prijama naručenih pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge magnetske rezonance. Bolnica nema ustrojenu jedinicu za centralno naručivanje pacijenata kao organizacijsku jedinicu. Upis pacijenata na listu čekanja obavljaju zaposlenici Poliklinike i pojedinih kliničkih zavoda, zavoda i klinika. Poliklinika ima 17 djelatnika koji obavljaju poslove na vođenju liste čekanja, odnosno radnim mjestima administratora (15 djelatnika), administratora dispečera i glavne sestre. Pročelnik Poliklinike zaposlenik je Zavoda za neurokirurgiju. Prema unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta, u okviru Poliklinike sistematizirane su dvije djelatnosti, i to djelatnost za dermatovenerologiju i ordinacija za sistematske preglede i dopunska privatna osiguranja s ukupno 12 djelatnika te 17 administratora, glavna sestra i pročelnik Poliklinike. Administratori Poliklinike obavljaju upis pacijenata na listu čekanja za Kliniku za unutarnje bolesti, Kliniku za kirurgiju, Zavod za jednodnevnu kirurgiju, Zavod za kardijalnu i transplantacijsku kirurgiju, Zavod za neurokirurgiju, Zavod za urologiju, Zavod za očne bolesti, Zavod za bolesti uha, grla i nosa, Kliniku za plastičnu kirurgiju, Kliniku za anesteziologiju, reanimatologiju i intenzivnu medicinu, Kliniku za kirurgiju lica, čeljusti i usta, Zavod za oralnu kirurgiju i Zavod za neurologiju.

Zaposlenici (21 administrator) Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, Kliničkog zavoda za laboratorijsku dijagnostiku, Kliničkog zavoda za patologiju i citologiju, Klinike za psihijatriju, Zavoda za fizikalnu i rehabilitacijsku medicinu s reumatologijom i Zavoda za kliničku mikrobiologiju i bolničke infekcije obavljaju upis pacijenata na listu čekanja za zdravstvene usluge koje pružaju navedeni klinički zavodi, zavodi i klinike. Administratori za svoje radilište osim upisa pacijenata obavljaju i obračun medicinske usluge koja je pacijentu pružena. U Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju poslove upisa pacijenata na listu čekanja obavlja pet administratora.

Osim administratora, upis pacijenata na listu čekanja u pojedinim slučajevima obavljaju i pojedini liječnici Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju. Administratori, osim upisa pacijenata na listu čekanja, obavljaju i druge poslove.

Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne i bolničke zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja i ugovorom zaključenim između Zavoda i Bolnice utvrđena je, između ostalog, obveza ustrojavanja jedinice za centralno naručivanje. Također, 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.

***Državni ured za reviziju preporučuje ustrojiti organizacijsku jedinicu za centralno naručivanje pacijenata, u skladu s odredbama Općih uvjeta ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne i bolničke zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, Ugovorom i Odlukom o ustrojavanju i načinu rada bolničke jedinice za centralno naručivanje.***

Pod upisom pacijenata na listu čekanja podrazumijeva se upis pacijenata za koje je utvrđen termin traženog zahvata (navedena lista se u Bolnici naziva lista rezervacija). Organizacijske jedinice u kojima se obavlja upis pacijenata na listu čekanja opremljene su dovoljnim brojem računala, pisača, telefaks uređaja, telefona i druge potrebne opreme za unos podataka u bolnički informacijski sustav. Administratori koji obavljaju poslove zaprimanja narudžbi, izdavanja potvrda o narudžbi i unosa podataka u bolnički informacijski sustav osposobljeni su za njihovo obavljanje. Uneseni podaci su točni, redovito se ažuriraju i lako su dostupni. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku u bolničkom informacijskom sustavu.

Odlukom ravnatelja iz siječnja 2019. određena je glavna sestra i pročelnik Poliklinike kao osobe nadležne za liste čekanja te jedna djelatnica kao informatička podrška na razini Bolnice. Ovom odlukom pomoćnik ravnatelja za kvalitetu zdravstvene zaštite i zamjenica predstojnika Kliničkog zavoda za intervencijsku i dijagnostičku radiologiju određene su kao osobe nadležne za poštivanje modela upućivanja. Za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba određene su glavna sestra Poliklinike i djelatnica. Podaci o osobama nadležnim za listu čekanja nisu dostavljeni Ministarstvu zdravstva.

***Državni ured za reviziju preporučuje podatke o osobama nadležnim za listu čekanja dostaviti Ministarstvu zdravstva, u skladu s odredbama Ugovora zaključenog sa Zavodom.***

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. Mogu se naručiti osobno, telefaksom, slanjem e-pošte te ih može naručiti izabrani liječnik primarne zdravstvene zaštite putem centralne mrežne aplikacije e-Naručivanje Ministarstva zdravstva, kada su slobodni termini za obavljanje zdravstvenih usluga utvrđeni i uneseni u sustav e-Naručivanje. Upis se obavlja na šalterima Poliklinike, Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, Kliničkog zavoda za laboratorijsku dijagnostiku, Kliničkog zavoda za patologiju i citologiju, Klinike za psihijatriju, Zavoda za fizikalnu i rehabilitacijsku medicinu s reumatologijom i Zavoda za kliničku mikrobiologiju i bolničke infekcije.

Za osobno naručivanje potrebno je donijeti uputnicu liječnika primarne zdravstvene zaštite i nalaz/preporuku liječnika specijaliste s iniciranom zdravstvenom uslugom. Za naručivanje putem telefaksa i slanjem e-pošte potrebno je dostaviti, osim uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite ili specijalista, nalaze/preporuke liječnika specijalista s indiciranom zdravstvenom uslugom i određene podatke, odnosno popuniti obrazac objavljen na mrežnoj stranici Bolnice.

Medicinska dokumentacija koja se dostavlja administratoru-dispečeru putem telefaksa i e-pošte prosljeđuje se administratorima Poliklinike, pojedinih klinika, kliničkih zavoda i zavoda, naprijed navedenih, koji upisuju pacijenta na listu čekanja i izdaju potvrdu o narudžbi u papirnatom ili elektroničkom obliku.

Potvrda o narudžbi sadrži podatke o pacijentu, zdravstvenoj usluzi za koju se naručuje, datumu i broju narudžbe te datumu i vremenu prijama na naručeni zahvat. Potvrda o narudžbi sadrži i uputu osiguranim osobama za otkazivanje naručene zdravstvene usluge najkasnije dva dana prije zakazanog termina. Uslugu mogu otkazati osobno, na telefon, telefaks ili slanjem e-pošte na e-adresu Bolnice, popunjavanjem obrasca objavljenog na mrežnoj stranici Bolnice i popunjavanjem obrasca na mrežnoj stranici Zavoda.

Prema objavljenom listi čekanja na mrežnoj stranici Bolnice, Bolnica ima 242 aktivnosti za koje se osigurane osobe upisuju na listu čekanja. Zdravstvene usluge na koje se ne čeka te se pacijenti primaju bez upisa na listu čekanja su uroflow, spirometrija, bronhodilatacijski test, DLCO, Feno, plinska analiza arterijske krvi, tjelesna pletizmografija, EKG, prvi i kontrolni pregled općeg kirurga, prvi pregled traumatologa te prvi i kontrolni pregled oralnog kirurga.

Lista čekanja ažurira se svakodnevno tako što se upisane narudžbe brišu s liste ako se naručeni postupak iz bilo kojeg razloga odgađa. Pacijenti se telefonski pozivaju i obavještavaju o odgađanju postupka i novom terminu u kojem će se postupak obaviti. Nedolazak naručenih pacijenata, neiskorišteni termini, pomicanje termina i druge promjene evidentiraju se na listi čekanja, a obrazloženja okolnosti koje su dovele do promjena na listi pohranjena su trajno na elektroničkom mediju. Na otkazani 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 upisuje prvi novonaručeni pacijent.

Lista čekanja koja se objavljuje na mrežnoj stranici Bolnice <sup>1</sup> raščlanjena je po aktivnostima te sadrži inicijale pacijenata i identifikacijske brojeve upisanih pacijenata, brojeve potvrda, datume upisa i datume prijama na naručene zahvate. Nije raščlanjena prema postupcima magnetske rezonance. Objavljena lista čekanja na mrežnoj stranici Bolnice, za postupke magnetske rezonance, podijeljena je na jedanaest aktivnosti, i to muskuloskeletni sustav Siemens ili Philips, abdomen Siemens ili Philips, maksilofacijalna kirurgija Philips, glava i kralježnica Siemens, zdjelica Siemens ili Philips, dojka Siemens ili Philips i angiografija Siemens te dnevne bolnice. Pacijent na mrežnoj stranici Bolnice ne može vidjeti koliko se čeka na pojedini postupak magnetske rezonance jer nije raščlanjena po vrstama postupaka magnetske rezonance. Ne prikazuje radi li se o prvom ili kontrolnom pregledu pacijenta.

---

<sup>1</sup> <http://www.kbd.hr/ostalo/uploads/wlist.html>.

Objavljena lista čekanja na mrežnoj stranici Bolnice ne sadrži podatke o slobodnim terminima za prijam pacijenata za obavljanje zdravstvenih usluga na koje se čeka, što dovodi u pitanje svrhovitost njihova objavljivanja. Javno objavljivanje lista čekanja za zdravstvene usluge dobiva smisao ako omogućiti osiguranim osobama informacije o slobodnim terminima u različitim zdravstvenim ustanovama, kako bi mogli što prije doći do potrebne zdravstvene usluge.

***Državni ured za reviziju preporučuje uz prve slobodne termine za zdravstvene usluge, na mrežnim stranicama Bolnice osigurati prikaz podataka tako da je pacijentima jasno vidljiva pojedina vrsta postupka magnetske rezonance, odnosno vrsta zdravstvene usluge na koju se naručuju.***

Pri upisu pacijenata na listu čekanja, u bolnički informacijski sustav unose se podaci čiji je sadržaj i način unosa utvrdio Zavod u obliku dokumenta pod nazivom Tehnički opis programskog sučelja, u kojem su opisani poslovni procesi eLista čekanja za sve bolničke sustave naručivanja.

Uneseni podaci se putem mrežnog servisa dostavljaju u CEZIH, a odnose se na podatke o pacijentu koji se upisuje, šifru i naziv naručenog postupka prema Katalogu zahvata za naručivanje, datum i vrijeme upisa narudžbe, datum i vrijeme obavljanja naručenog postupka ili očekivani mjesec za narudžbe za koje nije moguće odmah odrediti točan termin te datum i vrijeme prvog slobodnog termina za naručeni postupak s naznakom da je termin narudžbe pomaknut prema želji pacijenta ako svojevrijem nije prihvatio prvi slobodni termin. Također se unose i podaci o uputnoj dijagnozi, uputnici i liječniku koji je indicirao postupak koji se naručuje te radi li se o kontrolnom ili prvom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu i želji pacijenta za određenim liječnikom specijalistom, šifru radilišta, odnosno ordinacije u kojoj će se naručeni postupak obaviti, indikator radi li se o prioritetoj narudžbi te drugi podaci.

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

Cilj dostavljanja podataka u CEZIH je ažuriranje lista čekanja svih bolnica u Republici Hrvatskoj te 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 navedeni cilj mogao ostvariti, nužno je osigurati točnost dostavljenih podataka te usklađenost podataka u bolničkim informacijskim sustavima, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda

Pacijenti na mrežnoj stranici Bolnice ne mogu dobiti točan podatak o duljini čekanja na pojedini postupak magnetske rezonance, jer lista čekanja nije raščlanjena po postupcima magnetske rezonance niti je objavljen prvi slobodan termin. Navedena je aktivnost, primjerice, Siemens i Philips abdomen, a nisu navedeni postupci koje navedena aktivnost obuhvaća (abdomen, bubreg, gušteraču, kolonografiju s enteroklizom, jetra i nadbubrežnu žlijezdu). Na mrežnim stranicama Zavoda navedeni su podaci po postupcima magnetske rezonance i prvi slobodni termin. S obzirom na to da na mrežnim stranicama Bolnice nisu objavljeni podaci po postupcima magnetske rezonance, nego po aktivnostima (tablica 2) i podaci o slobodnim terminima, a na mrežnoj stranici Zavoda upućuje se na upit izravno Bolnicu, nije moguće uspoređivati navedene podatke.

Prvi slobodan termin u Bolnici za pojedini postupak magnetske rezonance (koji je naveden u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda) prikazuje se u bolničkom informacijskom sustavu po aktivnosti. Primjerice u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda navedena je magnetska rezonanca bubrega, a prvi slobodni termin prikazuje se po aktivnostima (Siemens abdomen ili Philips abdomen) i pokazuje se termin onog uređaja koji je prvi slobodan. Za sve zahvate magnetske rezonance koje sadrži aktivnost abdomen odnosno abdomen, bubreg, gušteraču, kolonografiju s enteroklizom, jetra i nadbubrežnu žlijezdu u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda naveden je isti prvi slobodan termin. Za organe neurološkog sustava prikazuje se prvi slobodan termin na uređaju Siemens. Bolnica ima za iste postupke magnetske rezonance (organe neurološkog sustava) različite nazive aktivnosti, glava i kralježnica Siemens i maksilofacijalna kirurgija Philips.

U sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda navedeni su pojedini postupci magnetske rezonance koji nisu navedeni na listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu.

Na mrežnoj stranici Bolnice nije osigurana poveznica s mrežnom stranicom CEZIH-a, odnosno sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, a što je propisano Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja.

***Državni ured za reviziju preporučuje osigurati usklađenost podataka na listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, listi čekanja objavljenoj na mrežnoj stranici Bolnice, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda.***

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

Prema Katalogu postupaka naručivanja, koji je donio Zavod, za postupke magnetske rezonance utvrđeno je 57 postupaka s pripadajućim šiframa. U bolničkom informacijskom sustavu ima 30 vrsta postupaka magnetske rezonance koji se podudaraju s postupcima iz navedenog kataloga. Postupke iz navedenog kataloga (30 postupaka) Bolnica je raščlanila na 50 postupaka, a pojedini postupci koji nisu raščlanjeni imaju različite nazive (iz vlastitog šifarnika). S obzirom na to da Bolnica ima vlastiti šifarnik postupaka naručivanja, koristi poveznicu prema šifarniku iz Kataloga postupaka naručivanja.

Ugovorom je određeno da se Bolnica obvezuje u nacionalnom sustavu eListi čekanja bilježiti radi li se o medicinski uvjetovanom terminu, želji pacijenta za određenim specijalistom i kontrolnom pregledu. Uvidom u listu čekanja 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 dijelom se upisuje NE, a manjim dijelom DA.

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 radiologa odlazi na pregled liječniku specijalistu, koji ga je uputio na pretragu.

Prema Uputi 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 Uputi Zavoda, želja pacijenta označava se ako pacijent ne želi prvi slobodni 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 kao prvi pregled, kontrolni pregled i ostalo. Prema listi čekanja iz rujna 2019., od ukupno 4 247 narudžbi za postupke magnetske rezonance, 2 174 se odnosi na prvi pregled, 1 751 na kontrolni pregled, a 322 na ostalo (prikazano u tablici broj 3).

Iz navedenog je vidljivo da ne postoji ujednačeno postupanje pri naručivanju pacijenata na postupke magnetske rezonance u bolničkom informacijskom sustavu.

***Državni ured za reviziju preporučuje izraditi jasnije upute za zaposlenike Bolnice 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 Bolnice s CEZIH-om.***

S obzirom na to da su podaci, na listi čekanja objavljenoj na mrežnoj stranici Bolnice, za magnetsku rezonancu sistematizirani po aktivnostima, a ne po postupcima magnetske rezonance, iz podataka na mrežnoj stranici ne može se utvrditi vrijeme čekanja i broj narudžbi za pojedini postupak magnetske rezonance, nego za sve postupke koje sadrži pojedina aktivnost.

Prema podacima iz rujna 2019., na Listi čekanja za postupke magnetske rezonance, u Bolnici je bilo upisano 4 247 narudžbi s prosječno 304 dana čekanja na naručeni postupak.

U tablici broj 2 daju se podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance u Bolnici, prema stanju na listi čekanja (objavljenoj na mrežnoj stranici Bolnice) u rujnu 2019.



Tablica broj 2

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

Redni broj	Postupak magnetske rezonance prema objavi na mrežnoj stranici Bolnice	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3
1.	MR Siemens zdjelice	4	114
2.	MR Siemens muskuloskeletnog sustava	486	256
3.	MR Siemens glave i kralježnice	2 799	357
4.	MR Siemens dojke	136	184
5.	MR Siemens angiografija	7	139
6.	MR Siemens abdomena	201	181
7.	MR Philips zdjelice	11	73
8.	MR Philips muskuloskeletnog sustava	200	240
9.	MR Philips maksilofacijalna kirurgija	83	116
10.	MR Philips dojke	76	118
11.	MR Philips abdomena	115	84
12.	MR DB Reuma	37	217
13.	MR DB NRK	25	124
14.	MR DB Neuro	7	16
15.	MR DB Interna	31	204
16.	MR DB Gastro	26	294
17.	MR DB Endokrinologija	3	98
	Ukupno	4 247	304

Od ukupno 4 247 upisanih narudžbi, njih 2 799 ili 65,9 % odnosi se na postupke magnetske rezonance glave i kralježnice. Na postupke magnetske rezonance koji se obavljaju na uređaju Philips prosječno vrijeme čekanja kraće je od vremena čekanja na postupke koji se obavljaju na uređaju Siemens. Podaci DB Reuma, DB NRK, DB Neuro, DB Interna, DB Gastro i DB Endokrinologija odnose se na dnevne bolnice.

U tablici broj 3 daju se podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance u Bolnici prema stanju na listi čekanja u rujnu 2019. (podatke dostavila Bolnica).

Tablica broj 3

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

Red. broj	Postupak magnetske rezonance	Prvi pregled		Kontrolni pregled		Ostalo		Ukupno	
		Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3	4	5	6	7	8 (2 + 4 + 6)	9
1.	MR abdomena	70	168	121	186	15	115	206	175
2.	MR angiografija abdomena	2	24	0	0	1	34	3	27
3.	MR aortografija ili kavografija	2	159	2	307	0	0	4	233
4.	MR artrografija	31	346	31	334	10	169	72	316
5.	MR bubrega	8	112	10	118	1	127	19	116
6.	MR cervikalne kralježnice	330	365	201	356	34	280	565	358
7.	MR dojke	63	149	130	182	16	104	209	166
8.	MR donjih ekstremiteta	6	222	6	265	3	258	15	227
9.	MR gornjih ekstremiteta	4	288	2	293	1	284	7	288
10.	MR gušterače	5	128	4	278	1	181	10	193
11.	MR hipofize	10	344	20	354	2	216	32	342
12.	MR jednog velikog zgloba	117	265	63	246	21	276	201	260
13.	MR jetre	31	151	20	164	5	93	56	151
14.	MR kolonografija s enteroklizom	14	112	17	122	9	46	40	101
15.	MR koljena	171	266	73	226	23	182	267	248
16.	MR kostiju glave	16	144	14	141	6	59	36	129
17.	MR lumbosakralne	542	366	283	355	48	278	873	357
18.	MR mozga	389	357	493	339	80	250	962	339
19.	MR mozga s TOF angiografijom	183	367	111	348	9	187	303	355
20.	MR mozga sa spektroskopijom	0	0	0	0	1	30	1	30
21.	MR mozga za GAMMA KNIFE	0	0	0	0	1	344	1	344
22.	MR nadbubrežne žlijezde	3	115	4	212	4	116	11	151
23.	MR orbita	4	371	5	362	1	369	10	366
24.	MR organa zdjelice	2	101	1	39	0	0	3	80
25.	MR paranazalnih sinusa	8	254	6	133	1	104	15	196
26.	MR piramida temporalne kosti	11	369	5	315	0	0	16	352
27.	MR stopala ili šake	22	286	9	300	2	63	33	276
28.	MR torakalne kralježnice	18	379	23	377	3	241	44	369
29.	MR vrata	6	204	21	223	7	93	34	193
30.	MR zdjelice	106	240	76	248	17	150	199	235
	Ukupno	2 174	321	1 751	300	322	211	4 247	304

Od ukupno 4 247 upisanih narudžbi, njih 2 174 odnosi se na prvi pregled, 1 751 na kontrolni pregled i 322 na ostalo. Prema podacima Bolnice, najduže se čeka na prvi pregled, prosječno 321 dan. Od ukupno 2 174 upisane narudžbe za prvi pregled, njih 1 444 ili 66,4 % odnosi se na magnetsku rezonancu mozga, lumbosakralne kralježnice, cervikalne kralježnice i mozga s TOF angiografijom. Za devet postupaka prosječno vrijeme čekanja na prvi pregled je od 344 do 379 dana, za osam postupaka prosječno vrijeme čekanja je od 204 do 288 dana, za deset postupaka prosječno vrijeme čekanja je od 101 do 168 dana, za jedan postupak 24 dana, a za dva postupka nema upisanih narudžbi.

Od ukupno 4 247 upisanih narudžbi u rujnu 2019. ukupno 1 703 narudžbi ili 40,1 % odnosi se na čekanje od 301 do 400 dana, 828 narudžbi ili 19,5 % na čekanje od 401 do 500 dana, a 42 narudžbe ili 1,0 % na čekanje iznad 500 dana. Na čekanje do 30 dana odnosi se 138 narudžbi, od 31 do 100 dana 280 narudžbi, od 101 do 200 dana 482 narudžbe i 774 narudžbe na čekanje od 201 do 300 dana.

### **Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance**

Postupci magnetske rezonance obavljaju se u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju u kojem su ustrojena četiri odjela, i to Odjel za dijagnostičku radiologiju, Odjel za intervencijsku radiologiju, Odjel za ultrazvuk i nuklearnu medicinu te Odjel za radiologiju dojke. Klinički zavod za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju raspolaže s dva uređaja za magnetsku rezonancu. Prvi uređaj, Philips Ingenia 1,5 T nabavne vrijednosti od 9.540.435,00 kn, nabavila je Bolnica u lipnju 2015. Drugi uređaj MR Siemens Magnetom Aera 1,5 T, nabavne vrijednosti od 7.145.000,00 kn, nabavilo je Ministarstvo zdravstva u 2019., a u Bolnici je evidentiran izvanbilančno (tuđa imovina na korištenju), 1. srpnja 2019. Stavljene su u uporabu u ožujku 2019. Uređaj Siemens Magnetom Avanto 1,5 T, koji je nabavljen 2007., otpisan je u cijelosti i rashodovan je u veljači 2019. Za uređaj Siemens Magnetom Aera 1,5 T jamstvo vrijedi do 15. ožujka 2024., a za uređaj Philips Ingenia 1,5 T jamstvo vrijedi do 7. kolovoza 2020. (odnosno pet godina od potpisivanja zapisnika o primopredaji), do kada dobavljač snosi eventualne troškove održavanja uređaja.

U Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju sistematizirana su 94 radna mjesta, od čega 30 radnih mjesta za liječnike specijaliste, 44 radna mjesta za radiološke tehnologe i inženjere radiologije, sedam radnih mjesta za medicinske sestre te 13 radnih mjesta za ostale djelatnike. Prema podacima Bolnice iz studenoga 2019., u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju zaposlena su 24 liječnika specijalista, šest specijalizanata, 42 radiološka tehnologa i inženjera medicinske radiologije, sedam medicinskih sestara, jedan ostali zdravstveni djelatnik i sedam nezdravstvenih djelatnika, odnosno ukupno 87 zaposlenika. Postupke magnetske rezonance obavlja 18 liječnika specijalista, a svaki uređaj za magnetsku rezonancu opslužuje tročlani tim koji se sastoji od liječnika specijalista i dvoje radioloških tehnologa. Liječnici specijalisti i radiološki tehnolozi, osim postupaka magnetske rezonance, obavljaju i druge radiološke postupke te sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava.

U tablici broj 4 daju se podaci o udjelu obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju tijekom 2019., prema podacima Bolnice iz bolničkog informacijskog sustava.

Tablica broj 4

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance  
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na  
Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju  
tijekom 2019., prema podacima Bolnice

Redni broj	Mjesec	Ukupan broj obavljenih zdravstvenih postupaka	Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance	Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka u %
	1	2	3	4 (3/2*100)
1.	Siječanj	15 607	728	4,7
2.	Veljača	14 477	562	3,9
3.	Ožujak	15 742	926	5,9
4.	Travanj	15 599	1 030	6,6
5.	Svibanj	16 156	977	6,0
6.	Lipanj	13 493	894	6,6
7.	Srpanj	14 263	790	5,5
8.	Kolovoz	12 305	580	4,7
9.	Rujan	15 818	990	6,3
10.	Listopad	16 638	1 073	6,4
11.	Studenj	15 815	1 039	6,6
12.	Prosinac	14 452	874	6,0
	Ukupno	180 365	10 463	5,8

Tijekom 2019. na Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, Bolnice obavljeno je ukupno 180 365 zdravstvenih postupaka, od čega se 10 463 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 5,8 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Predstojnik Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju utvrđuje raspored termina za naručivanje ambulantnih pacijenata na postupke magnetske rezonance. Rasporedom koji se primjenjivao u vrijeme obavljanja revizije (odnosno listopad, studeni i prosinac 2019.) predviđen je rad oba uređaja za magnetsku rezonancu ponedjeljkom, utorkom, srijedom i četvrtkom u jutarnjoj i poslijepodnevnoj smjeni, a petkom oba uređaja u jutarnjoj smjeni te jednog uređaja u poslijepodnevnoj smjeni. Drugi uređaj u poslijepodnevnoj smjeni u petak predviđen je za naručivanje pacijenata koji preglede na magnetskoj rezonancu nisu mogli obaviti zbog kvarova uređaja, bolovanja osoblja i drugih razloga. Prema podacima Bolnice, od listopada do prosinca 2019. jedan uređaj za magnetsku rezonancu zbog kvarova nije radio deset dana, odnosno 20 smjena.

Broj termina, unutar radnog vremena, ovisi o vremenu trajanja pojedinog postupka magnetskom rezonancu. Bolnica ima utvrđeno okvirno vrijeme trajanja pojedinih postupaka magnetskom rezonancu i navedeno vrijeme uneseno je u bolnički informacijski sustav (može se mijenjati). Bolnički informacijski sustav utvrđuje broj termina ovisno o vremenu trajanja svakog pojedinog termina koje su administratori upisali u bolnički informacijski sustav. Bolnički informacijski sustav omogućava upis više pacijenata na isti termin. Prema usmenom obrazloženju nadležne osobe na isti termin omogućen je upis više pacijenata jer svi pacijenti koji ne dođu na pregled ne otkazuju pregled na koji su naručeni.

Bolnica ima utvrđen raspored rada uređaja za magnetsku rezonancu po ambulantama. Pacijenti koji borave u bolnici dulje od 24 sata ne upisuju se na listu čekanja jer je njihovo liječenje vezano uz boravak u bolnici. Pacijenti dnevne bolnice upisani su na listu čekanja.

U sustavu zdravstva Republike Hrvatske nisu utvrđeni normativi za postupke magnetske rezonance, odnosno nije utvrđen optimalan broj obavljenih postupaka po pojedinom uređaju za magnetsku rezonancu, ovisno o njegovim tehničkim karakteristikama, odnosno po liječničkom timu koji ga opslužuje. Prema podacima Bolnice, tijekom 2019. obavljeno je 10 463 postupaka magnetske rezonance.

U tablici broj 5 daju se podaci o broju obavljenih postupaka magnetske rezonance u Bolnici tijekom 2019. prema podacima iz bolničkog informacijskog sustava.

Tablica broj 5

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

Redni broj	Mjesec	Broj radnih dana*	Broj obavljenih zahvata postupcima magnetske rezonance			Prosječan dnevni broj obavljenih zahvata postupcima magnetske rezonance		
			Ambulantni pacijenti	Bolnički pacijenti	Svi pacijenti	Ambulantni pacijenti	Bolnički pacijenti	Svi pacijenti
	1	2	3	4	5 (3 + 4)	6 (3/2)	7 (4/2)	8 (5/2)
1.	Siječanj	22	630	98	728	28,6	4,5	33,1
2.	Veljača	20	463	99	562	23,2	5,0	28,1
3.	Ožujak	21	821	105	926	39,1	5,0	44,1
4.	Travanj	21	935	95	1 030	44,5	4,5	49,0
5.	Svibanj	22	864	113	977	39,3	5,1	44,4
6.	Lipanj	18	789	105	894	43,8	5,8	49,7
7.	Srpanj	23	657	133	790	28,6	5,8	34,3
8.	Kolovoz	20	464	116	580	23,2	5,8	29,0
9.	Rujan	21	853	137	990	40,6	6,5	47,1
10.	Listopad	22	936	137	1 073	42,5	6,2	48,8
11.	Studen	20	909	130	1 039	45,5	6,5	52,0
12.	Prosinac	20	775	99	874	38,8	5,0	43,7
	Ukupno	250	9 096	1 367	10 463	36,4	5,5	41,9

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

Od 10 463 obavljena postupaka magnetske rezonance, 9 096 se odnosi na ambulantne, a 1 367 na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 41,9 postupaka, od čega se 36,4 odnosi na ambulantne, a 5,5 na bolničke pacijente. U veljači 2019. obavljen je manji broj postupka magnetske rezonance jer je jedan uređaj rashodovan, a drugi je stavljen u uporabu u ožujku 2019., dok je u listopadu i studenome 2019. obavljen veći broj zahvata jer su uvedene dodatne smjene.

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 755 ambulantnih pacijenata (kojima je obavljeno 936 postupaka magnetskom rezonancom). Na listi čekanja bilo je upisano 750 pacijenata, pet pacijenata kojima je obavljeno sedam postupaka magnetskom rezonancom nisu bili na listi čekanja.

Upis pacijenata na listu čekanja za postupke magnetske rezonance, osim administratora, obavljaju i pojedini liječnici radiolozi. Revizijom je utvrđeno da je trećina pacijenata čekala na postupke magnetske rezonance do 30 dana. Na listu čekanja 34 pacijenta upisana su isti dan kada je pregled obavljen. U pojedinim slučajevima na isti termin je upisano više pacijenata.

Tijekom listopada 2019. pregledana su 72 pacijenta s malignom bolešću postupcima magnetske rezonance. Za 43 pacijenta s malignom bolešću koji su obavili pregled magnetskom rezonancom u listopadu 2019. na listi čekanja navedeno je da je termin medicinski uvjetovan ili želja pacijenta. Deset pacijenata obavilo je pregled magnetskom rezonancom u roku od četiri tjedna, a 19 pacijenata na pregled je čekalo od 34 do 422 dana (za dvije pacijentice navedeno je da je prvi pregled).

Ugovorom je određeno da zdravstvena ustanova upisuje osiguranu osobu na prvo slobodno mjesto na listi čekanja, pri čemu istovremeno vodi brigu o jednakim kriterijima obrade podatka svih osiguranih osoba, da pacijenti s malignom bolešću pregled trebaju obaviti u roku od četiri tjedna, a djeca u roku od dva mjeseca, osim ako se ne radi o medicinski uvjetovanom terminu.

Prema obrazloženju Bolnice, ako za pacijenta postoji zahtjev nadležnog kliničara koji ga je pregledao da se učini što raniji pregled magnetskom rezonancom, administrativno osoblje donese na uvid liječniku radiologu koji se bavi pojedinim područjem medicinsku dokumentaciju, nakon čega liječnik usmeno odobri termin, te ga administrator upiše u listu čekanja. Odluku o odobravanju ranijeg termina može donijeti liječnik specijalist za određeno područje pretraga magnetskom rezonancom, pri čemu ne postoji pisani oblik odobravanja termina, a na rješavanju toga se radi pri reorganizaciji rada na uređajima. Planira se otvoriti tzv. „prioritetne termine“, u koje će se onda upisivati pacijenti kod kojih iz priložene medicinske dokumentacije postoji indikacija za hitniji termin pregleda magnetskom rezonancom. Bolnica ne čuva dokumentaciju na temelju koje su odobravani raniji termini.

Iz svega navedenog zaključuje se da Bolnica nije pisanim putem uredila način postupanja pri naručivanju pacijenata za koje se utvrdi da je potreban hitniji termin, odnosno da pacijenti imaju prioritet pri naručivanju na pojedini postupak magnetske rezonance.

Navedeno je 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 Bolnice.

***Državni ured za reviziju preporučuje sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje bolnica pruža, uvrstiti na listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na listi čekanja, koja se objavljuje na mrežnoj stranici Bolnice 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, 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 za koje se utvrdi da je potreban hitniji termin, odnosno da pacijenti imaju prioritet pri naručivanju na pojedini postupak magnetske rezonance.***

***Preporučuje upisivati pacijenta na prvo slobodno mjesto na listi čekanja, pri čemu istovremeno treba voditi brigu o jednakim kriterijima obrade podatka svih osiguranih osoba, da pacijenti s malignom bolešću pregled trebaju obaviti u od roku četiri tjedna, a djeca u roku od dva mjeseca, osim ako se ne radi o medicinski uvjetovanom terminu u skladu s odredbama Ugovora.***

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

Unutarnji nadzor nad radom ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih radnika propisan je odredbama Zakona o zdravstvenoj zaštiti i Statutom Bolnice, a provodi se na temelju Pravilnika o unutarnjem nadzoru te godišnjeg plana i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Povjerenstvo za unutarnji nadzor imenovano je u veljači 2019. Godišnji plan i program provedbe unutarnjeg nadzora za 2018. i 2019. nisu doneseni. Prema obrazloženju Predsjednika povjerenstva za unutarnji nadzor, planirano je ažuriranje i provedba podataka, formiranje obrazaca i analiza uzroka smrti u Bolnici, a na temelju pritužbi obavljen je izvanredni nadzor nad pet organizacijskih jedinica Bolnice, dok aktivnosti u vezi s upravljanjem listom čekanja nadzorom nisu obuhvaćene i nisu analizirani uzroci dugog čekanja na zdravstvene usluge.

Zavod je od veljače do srpnja 2019. proveo izvanrednu kontrolu 41 bolničke ustanove, među kojima je i Bolnica. U Bolnici kontrola je provedena u veljači 2019. Predmet kontrole bila je provjera izvršavanja ugovornih obveza Bolnice u vezi s vođenjem i upravljanjem listom čekanja za osam ugovorenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, među kojima je i postupak magnetske rezonance. Zavod je u rujnu 2019. u Bolnici proveo redovnu kontrolu poslovanja i izvršavanja ugovornih obveza. Utvrđeno je da Bolnica sudjeluje u provođenju projekta Ministarstva zdravstva Prioritetne liste čekanja, u kojemu je omogućeno izabranim doktorima primarne zdravstvene zaštite, u skladu s njihovom procjenom hitnosti potrebe za specijalističkom zdravstvenom zaštitom, naručivanje osiguranih osoba na dnevno ograničen broj slobodnih termina za prvi pregled.

Prema podacima Bolnice, takav oblik naručivanja omogućen je za 46 vrsta zdravstvenih usluga, a od 1. siječnja do 31. kolovoza 2019. bilo je 1 468 prioriternih narudžbi (maksimalno vrijeme čekanja do 14 dana), od kojih je 46,0 % ocijenjeno opravdanim, 14,3 % neopravdanim, 21,1 % nije došlo na prioritetni termin, a 18,6 % je bilo bez komentara.

***Državni ured za reviziju preporučuje godišnjim planom i programom provedbe unutarnjeg nadzora i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.***

***Preporučuje se analizirati uzroke dugog čekanja na zdravstvene usluge te poduzimati aktivnosti na otklanjanju tih uzroka.***

Strategijom suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine određena su prioritetna područja borbe protiv korupcije te ciljevi za razvoj i jačanje antikorupcijskog mehanizma. Provedba je planirana u šestogodišnjem razdoblju, na temelju akcijskih planova. Akcijskim planom za 2015. i 2016., iz srpnja 2015., za zdravstvo je utvrđeno pet prioritetnih područja, od kojih se jedno odnosi na transparentno i učinkovito upravljanje listama čekanja. Za praćenje provedbe i izvještavanje u srpnju 2015. osnovan je Savjet za suzbijanje korupcije, odnosno u ožujku 2017. Savjet za sprječavanje korupcije. Prema Izvješću o provedbi Akcijskog plana za 2015. i 2016., iz srpnja 2017., radi transparentnog i učinkovitog upravljanja listama čekanja, osnovana su bolnička povjerenstva za provjeru lista čekanja i pritužbi na liste čekanja, uvedeni su besplatni telefoni i e-adrese za provjeru lista čekanja i pritužbi građana na liste čekanja, dok procedure za transparentno vođenje lista čekanja nisu izrađene i uvedene. Akcijskim planom za 2017. i 2018., iz lipnja 2017., utvrđeni su rokovi za izradu analize rada bolničkih povjerenstava za provjeru lista čekanja i pritužbi na liste čekanja, izrada analize zaprimljenih pritužbi te izrada i uvođenje procedura za transparentno vođenje lista čekanja.

Prema Izvješću o provedbi Akcijskog plana za 2017. i 2018., na mrežnoj stranici Ministarstva zdravstva objavljena je analiza zdravstvenih ustanova o zaprimljenim pritužbama. Za Bolnicu navedeno je da se pritužbe na listu čekanja ne zaprimaju, a velika većina pritužbi vezana je na odnos zaposlenika prema pacijentima. Prema Akcijskom planu za 2019. i 2020., iz svibnja 2019., vezano na izradu i uvođenje procedura za transparentno vođenje lista čekanja, navedeno je da zdravstvene ustanove trebaju omogućiti osiguranim osobama Zavoda uvid u slobodne termine za određene dijagnostičke i terapijske zahvate te praćenje provedbe projekta e-Naručivanje – Prioritetno naručivanje na nacionalnoj razini. Rok za provedbu je zadnji kvartal 2020.

Bolnica je imenovala osobe nadležne za listu čekanja, osobe nadležne za poštivanje novog modela upućivanja te osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba, na temelju ugovora o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zaštite bolesnika oboljelih od akutnih bolesti iz 2014. te zahtjeva Zavoda.

U veljači 2018. i siječnju 2019. donesene su nove odluke o osobama nadležnim za listu čekanja, poštivanje modela upućivanja i za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba. Bolnica nije izradila i objavila analizu rada osoba nadležnih za listu čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na listu čekanja niti je izradila i uvela pisane procedure za transparentno vođenje liste čekanja. Odlukom o osnivanju, kao ni drugim aktima Bolnice, nisu utvrđeni poslovi, ovlasti i odgovornosti osoba nadležnih za listu čekanja niti su osobe nadležne za listu čekanja tijekom 2018. i 2019. pisanim putem izvještavale ravnatelja o svojim aktivnostima.

***Državni ured za reviziju preporučuje utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti osoba nadležnih za listu čekanja, osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima te izvještavati ravnatelja o obavljenim poslovima pisanim putem.***

***Preporučuje izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada osoba nadležnih za listu čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na listu čekanja te izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020.***



Bolnica osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga u skladu s odredbama Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (Narodne novine 79/11). Ustrojena je Služba za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite, imenovano je Povjerenstvo za kvalitetu zdravstvene ustanove i donesen je Priručnik kvalitete. Podnošenje prigovora i pritužbi te njihovo rješavanje uređeno je standardnim operativnim postupkom Upravljanje pritužbama. Prava pacijenata na prigovor ili pritužbu dostupna su na mrežnoj stranici Bolnice<sup>2</sup>. Osoba koja podnosi prigovor može ga iznijeti usmeno osoblju ustrojstvene jedinice, upisom u knjigu žalbi te izravnim obraćanjem upravi. Može pritužbu ubaciti u sandučić, koji se nalazi na ulazu Bolnicu, te ispuniti obrazac na mrežnoj stranici Bolnice. Služba za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite vodi evidenciju zaprimljenih pritužbi i izvješćuje ravnatelja. Pritužbe se šalju voditelju ustrojstvene jedinice, na koju se pritužba odnosi, radi pisanog obrazloženja, na temelju kojeg se sastavlja pisani odgovor. Rok za rješavanje pritužbe je osam radnih dana. Ako se pritužba ili prigovor ne može riješiti u navedenom roku, podnositelj se izvještava o poduzetim radnjama i da će potpuni odgovor uslijediti u roku daljnjih 15 radnih dana, uz obrazloženje kašnjenja. Ako podnositelj pritužbe nije zadovoljan poduzetim mjerama, ima se pravo žaliti Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata u jedinici regionalne samouprave. Prema obrazloženju voditelja Službe za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite, za 2018. je zaprimljeno 109 pritužbi, od kojih 24 iz nadležnog ministarstva. Za tri pritužbe je navedeno da su proslijeđene u Službu za pravne, kadrovske i opće poslove. Također, navedeno je da su zaprimljena četiri predmeta, koja nisu u nadležnosti Službe za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite, od kojih je za dva ravnatelju predloženo izdavanje naloga za izvanredni nadzor, a dva su proslijeđena u Službu za pravne, kadrovske i opće poslove. Od 109 zaprimljenih pritužbi u 2018., na Klinički zavod za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju odnosi se 12.

Tijekom 2019. zaprimljeno je 130 pritužbi, od kojih se 12 odnosi na Klinički zavod za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju. Izvješća o pritužbama, s pripadajućom dokumentacijom, dostavljaju se tromjesečno Povjerenstvu za kvalitetu na uvid i analizu. Povjerenstvo za kvalitetu nije provodilo analizu zaprimljenih pritužbi. Bolnica ne prati podatke o razlozima podnošenja pritužbi, njihovoj opravdanosti, poduzetim mjerama radi otklanjanja utvrđenih nepravilnosti te na koje se organizacijske jedinice, njihove rukovoditelje i djelatnike pritužbe odnose. Prema standardnom operativnom postupku, izvješće o pritužbama jednom godišnje podliježe ocjeni uprave, što nije provedeno. U vrijeme obavljanja revizije (veljača 2020.) obavljen je uvid u pritužbu pacijenata iz srpnja 2019., koja se odnosi na prvi slobodni termin za naručivanje na postupak magnetske rezonance koljena te na pritužbu jednog roditelja radi neobavljanja zakazanog postupka magnetske rezonance djetetu. Prema pritužbi pacijenta, u CEZIH-u je za postupak magnetske rezonance koljena prvi slobodan termin u srpnju 2019. bio šest dana, a pri dolasku u Bolnicu ponuđen je termin u svibnju 2020.

Služba za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite je od Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju zatražila pisano obrazloženje o navodima iz pritužbe, prema standardnom operativnom postupku Upravljanje pritužbama. Prema očitovanju, koje je koordinator za administratore Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju dostavio Službi za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite, jedini relevantni izvor informacije o popunjenosti termina za magnetsku rezonancu je bolnički informacijski sustav.

---

<sup>2</sup> <http://www.kbd.hr/povjerenstva/povjerenstvo-za-kvalitetu-zdravstvene-ustanove/prijava-pritužbe-pacijenta/>

Nadalje, u spomenutom očitovanju navedeno je da pacijent nije mogao dobiti slobodan redovni termin za samo šest dana, osobito u ljetnom periodu kada je broj dostupnih specijalista radiologije prepolovljen te da su iznimka prioritete kategorije poput onkoloških pacijenata, kojima se omogućuju znatno raniji termini pretrage, te da informatička sučelja zasad ne uzimaju u obzir svu kompleksnost organizacije rada u Bolnici. Vezano na pritužbu majke radi neobavljanja zakazanog postupka magnetske rezonance, u odgovoru na pritužbu ponuđen je novi termin postupka magnetske rezonance.

Prema listi rezervacija od 1. siječnja do 30. rujna 2019. na postupak magnetske rezonance bilo je naručeno 84 djece, od kojih 23 s brojem dana čekanja od 69 do 437, što je više od dva mjeseca. Obavljeno je 69 pregleda, a nije obavljeno 15, od kojih se osam odnosi na djecu s brojem dana čekanja većim od dva mjeseca, pet na djecu s brojem dana čekanja manjim od dva mjeseca, a jedna narudžba je dva puta upisana. U bolničkom informacijskom sustavu dostupni su podaci o neiskorištenim narudžbama i promjenama redoslijeda na listi čekanja. Bolnica je obvezna u nacionalnom sustavu eListi čekanja bilježiti radi li se o kontrolnom pregledu i medicinski uvjetovanom terminu te želji pacijenta, a koji indikatori nakon isteka termina za obavljanje zdravstvene usluge nisu bili dostupni. U studenome 2019. obavljen je uvid u otvorene narudžbe u bolničkom informacijskom sustavu za razdoblje od 25. do 30. studenoga 2019. te je kod svih narudžbi utvrđeno bilježenje indikatora (prvi pregled, kontrolni pregled, medicinski uvjetovani termin i želja pacijenta).

***Državni ured za reviziju preporučuje provoditi analizu zaprimljenih pritužbi te pratiti podatke o razlozima podnošenja i njihovoj opravdanosti.***

***Preporučuje u izvješćima ravnatelju i drugim upravljačkim tijelima Bolnice navoditi podatke o broju pritužbi koje se odnose na pojedine organizacijske jedinice s obzirom na razlog podnošenja, kako bi se za svaku jedinicu mogle donositi odgovarajuće odluke i poduzimati aktivnosti radi otklanjanja razloga za podnošenje pritužbi.***

## OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOJ BOLNICI DUBRAVA, ZAGREB

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

Na temelju revizijom utvrđenih činjenica, primjenjujući utvrđene kriterije, Državni ured za reviziju ocijenio je da Bolnica vodi listu čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, da dostavlja podatke o osobama nadležnim za listu čekanja Zavodu te da pacijentima i njihovim obiteljima osigurava pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža, da su gotovo svi pacijenti koji su pregledavani magnetskom rezonancom bili upisani na Listu čekanja te da je prosječno dnevno obavljeno 41,9 postupaka magnetske rezonance tijekom 2019. Međutim, ocijenjeno je da postoje propusti koji se odnose na ustrojavanje jedinice za centralno naručivanje pacijenata, dostavljanje podataka o osobama nadležnim za listu čekanja nadležnom ministarstvu, objavljivanje podataka na listi čekanja na mrežnoj stranici Bolnice o vrsti zdravstvene usluge, odnosno postupka magnetske rezonance na koje se čeka i o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance jer je trećina pacijenata, različitih dijagnoza, koji su u listopadu 2019. pregledani postupcima magnetske rezonance čekalo na pregled do 30 dana, a pisanim putem nije određen način postupanja pri naručivanju pacijenata koji imaju prioritet, omogućavanje upisa više pacijenata na isti termin te nepoduzimanje zadovoljavajućih aktivnosti pri unutarnjem nadzoru upravljanja listom čekanja i aktivnosti u svrhu poboljšanja upravljanja listom čekanja, smanjenja liste čekanja te otklanjanja uzroka nastanka liste čekanja.

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

### 1. Vođenje liste čekanja

- 1.1. Ustrojiti organizacijsku jedinicu za centralno naručivanje pacijenata, u skladu s odredbama Općih uvjeta ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne i bolničke zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, Ugovorom i Odlukom o ustrojavanju i načinu rada bolničke jedinice za centralno naručivanje.
- 1.2. Ministarstvu zdravstva dostaviti podatke o osobama nadležnim za listu čekanja, u skladu s odredbama Ugovora zaključenog sa Zavodom.
- 1.3. Uz prve slobodne termine za zdravstvene usluge, na mrežnim stranicama Bolnice 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, listi čekanja objavljenoj na mrežnoj stranici Bolnice, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda. Osigurati poveznicu s mrežnim stranicama CEZIH-a i sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, u skladu s Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, kojom bi se osigurane osobe uputilo na pristup podacima o slobodnim terminima za naručivanje kod drugih zdravstvenih ustanova koje pružaju istu zdravstvenu uslugu.
- 1.5. Izraditi jasnije upute za zaposlenike Bolnice 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 Bolnice sa 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 Bolnica pruža, uvrstiti na listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na listi čekanja, koja se objavljuje na mrežnoj stranici Bolnice 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, 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 za koje se utvrdi da je potreban hitniji termin, odnosno da pacijenti imaju prioritet pri naručivanju na pojedini postupak magnetske rezonance.
- 2.3. Upisivati pacijenta na prvo slobodno mjesto na listi čekanja, pri čemu istovremeno treba voditi brigu o jednakim kriterijima obrade podatka svih osiguranih osoba, da pacijenti s malignom bolešću pregled trebaju obaviti u roku od četiri tjedna, a djeca u roku od dva mjeseca, osim ako se ne radi o medicinski uvjetovanom terminu u skladu s odredbama Ugovora.

## 3. Nadzor nad vođenjem i upravljanjem listom čekanja

- 3.1. Godišnjim planom i programom provedbe unutarnjeg nadzora i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.
- 3.2. Analizirati uzroke dugog čekanja na zdravstvene usluge te poduzimati aktivnosti na otklanjanju tih uzroka.

- 3.3. Utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti osoba nadležnih za listu čekanja, osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima te izvještavati ravnatelja o obavljenim poslovima pisanim putem. Izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada osoba nadležnih za listu čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na listu čekanja te izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020.
- 3.4. Provoditi analizu zaprimljenih pritužbi te pratiti podatke o razlozima podnošenja i njihovoj opravdanosti. U izvješćima ravnatelju i drugim nadležnim tijelima Bolnice navoditi podatke o broju pritužbi koje se odnose na pojedine organizacijske jedinice s obzirom na razlog podnošenja, kako bi se za svaku jedinicu mogle donositi odgovarajuće odluke i poduzimati aktivnosti radi otklanjanja razloga za podnošenje pritužbi.

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

## OČITOVANJE KLINIČKE BOLNICE DUBRAVA, ZAGREB

*Bolnica se očitovala na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance te prihvatila preporuke Državnog ureda za reviziju. U očitovanju navodi da je jedinica za centralno naručivanje pacijenata u fazi formiranja, da će angažirati informatičku službu radi prikaza traženih podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu i na mrežnim stranicama Bolnice te osiguranja poveznice i usklađenja podataka s mrežnim stranicama CEZIH-a i sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda. Također, navodi da hitni termini, osim malignih i hematoloških bolesti, mogu biti povezani i s nemalnim bolestima te da Bolnica nema pedijatriju i djecu prima u iznimnim situacijama. Za analizu dugog čekanja na zdravstvene usluge navodi da je potrebna suradnja s obiteljskim liječnicima i liječnicima specijalistima iz drugih ustanova o opravdanosti upućivanja bolesnika na pretragu.*