



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU  
Područni ured Koprivnica

---

IZVJEŠĆE  
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA  
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE  
U OPĆOJ BOLNICI „DR. TOMISLAV BARDEK”, KOPRIVNICA

Koprivnica, srpanj 2020.

## SADRŽAJ

stranica

---

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U OPĆOJ BOLNICI „DR. TOMISLAV BARDEK”, KOPRIVNICA	5
Opći podaci o Bolnici	5
Vođenje Liste čekanja	7
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	16
Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	20
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ BOLNICI „DR. TOMISLAV BARDEK”, KOPRIVNICA	24
OČITOVANJE OPĆE BOLNICE „DR. TOMISLAV BARDEK”, KOPRIVNICA	27



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU  
Područni ured Koprivnica

---

KLASA: 041-01/19-10/19  
URBROJ: 613-08-20-18

Koprivnica, 14. srpnja 2020.

IZVJEŠĆE  
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA  
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ BOLNICI „DR. TOMISLAV  
BARDEK”, KOPRIVNICA

Na temelju odredbi članaka 19. i 21. Zakona o Državnom uredu za reviziju (Narodne novine 25/19), obavljena je revizija učinkovitosti upravljanja listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Općoj bolnici „Dr. Tomislav Bardek”, Koprivnica (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 14. srpnja 2020.

## **PREDMET I CILJEVI REVIZIJE**

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

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

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

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

## **METODE REVIZIJE**

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

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

U postupku revizije:

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

## **KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI**

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

Okosnicu revizije činilo je glavno pitanje:

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

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

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

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

Tablica broj 1

Kriteriji za ocjenu učinkovitosti,  
prema područjima revizije

Redni broj	Područja revizije	Kriteriji
1	2	3
1.	Vođenje Liste čekanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bolnica je ustrojila jedinicu za centralno naručivanje pacijenata i vodi Listu čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge magnetske rezonance</li> <li>○ utvrđen je način naručivanja pacijenata za zdravstvene usluge na koje se čeka te im je osigurano jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu</li> <li>○ osigurana je dostupnost termina za naručivanje pacijenata njihovim izabranim liječnicima putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva</li> <li>○ Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku, u informacijski sustav unose se podaci čiji je sadržaj utvrdio Zavod, a šifre i nazivi postupaka magnetske rezonance koji se upisuju u Listu čekanja usklađeni su s Katalogom zahvata za naručivanje</li> <li>○ centralnom sustavu eListe čekanja omogućeno je prikupljanje svih upisanih podataka te je na mrežnim stranicama Bolnice osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda</li> <li>○ Lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama Bolnice, a upisani podaci usklađeni su s podacima na mrežnim stranicama Zavoda</li> <li>○ podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance sistematizirani su na Listi čekanja tako da se lako može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni postupak</li> <li>○ Lista čekanja redovito se ažurira te su podaci o broju narudžbi i vremenu čekanja na Listi točni, ažurni i potpuni</li> </ul>
2.	Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bolnica raspolaže dostatnim ljudskim i materijalnim resursima za obavljanje postupaka magnetske rezonance te se poduzimaju aktivnosti kako bi se ti resursi održali i unaprijedili</li> <li>○ raspoloživi ljudski i materijalni resursi optimalno su iskorišteni, utvrđeni su normativi za obavljanje postupaka magnetske rezonance, u odnosu na ljudske i materijalne resurse, te se prati njihovo ostvarivanje</li> <li>○ pacijenti na naručeni postupak magnetske rezonance dolaze redosljedom kojim su upisani na Listu čekanja</li> <li>○ utvrđeni su kriteriji hitnosti te je pacijentima s većim stupnjem hitnosti osiguran brži pristup postupcima magnetske rezonance</li> <li>○ pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran je jednak tretman u pristupu postupcima magnetske rezonance</li> </ul>

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

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

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

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

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

## LISTA ČEKANJA U OPĆOJ BOLNICI „DR. TOMISLAV BARDEK”, KOPRIVNICA

### Opći podaci o Bolnici

Bolnica je javna zdravstvena ustanova čiji je osnivač Koprivničko-križevačka županija. Registrirana je za obavljanje bolničke i specijalističko-konzilijarne djelatnosti. Osnovana je za pružanje zdravstvene zaštite stanovnicima s područja Županije i dijela grada Ludbrega. U Bolnici su koncem 2019. zaposlena 823 djelatnika, od čega 153 ili 18,6 % liječnika, 367 ili 44,6 % medicinskih sestara odnosno tehničara, 99 ili 12,0 % drugih zdravstvenih djelatnika i 204 ili 24,8 % nezdravstvenih djelatnika. Osim toga, koncem 2019. Bolnica ima 32 djelatnika na određeno vrijeme kao zamjene za djelatnike na bolovanju i devet zdravstvenih djelatnika pripravnika. Prema odredbama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu u Bolnici su ustrojene Služba za internističke djelatnosti te Služba za kirurške djelatnosti u okviru kojih su dnevne bolnice i poliklinike. Kao samostalne djelatnosti ustrojeno je jedanaest odjela te centralni operacijski blok i centralna sterilizacija, medicinsko-biokemijski laboratorij, bolnička ljekarna te objedinjeni hitni bolnički prijem. Kao nemedicinske ustrojstvene jedinice za obavljanje administrativno tehničkih djelatnosti ustrojeno je pet odjela: Odjel ekonomsko-financijskih poslova, Odjel općih, pravnih i kadrovskih poslova, Odjel tehničkih, uslužnih i informatičkih poslova, Odjel za tehničke poslove i održavanje i Odjel integriranih sustava zaštite te Ravnateljstvo i Jedinica za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite, a za obavljanje unutarnje revizije ustrojena je Zajednička jedinica za unutarnju reviziju u sustavu zdravstva Koprivničko-križevačke županije. Za navedene poslove sistematizirano je ukupno 1 140 radnih mjesta, od čega se 284 ili 24,9 % odnosi na liječnike, 476 ili 41,8 % na medicinske sestre odnosno tehničare, 125 ili 11,0 % na druge zdravstvene djelatnike, a 255 ili 22,4 % na nezdravstvene djelatnike. Usporedbom sistematiziranih i popunjenih radnih mjesta proizlazi da ukupna popunjenost radnih mjesta u Bolnici iznosi 72,2 %, pri čemu je popunjenost radnih mjesta za liječnike 53,9 %, za medicinske sestre odnosno tehničare 77,1 %, za druge zdravstvene djelatnike 79,2 % te za nezdravstvene djelatnike 80,0 %.

Prema financijskim izvještajima Bolnica je u 2019. ostvarila prihode i primitke u iznosu od 225.225.643,00 kn, a rashode i izdatke u iznosu od 240.461.533,00 kn te manjak prihoda i primitaka iznosi 15.235.890,00 kn, što s prenesenim manjkom prihoda i primitaka iz prijašnjih godina u iznosu od 52.708.812,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 67.944.702,00 kn. Najznačajnije prihode Bolnica ostvaruje od Zavoda, a u 2019. ostvareni su u iznosu od 179.470.079,00 kn i čine 79,7 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka. Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019. iznose 8.465.655,00 kn, a dio potraživanja odnosi se na potraživanja od Zavoda u iznosu od 3.373.654,75 kn, koja čine 39,9 % ukupnih potraživanja.

Bolnica je u veljači 2018. zaključila sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite (dalje u tekstu: Ugovor) te u 2018. četiri i u 2019. pet dodataka osnovnom Ugovoru. Ugovorom i dodacima ugovoru uređuju se međusobna prava i obveze u vezi s provođenjem bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite od 1. siječnja 2018. do 31. prosinca 2019. Ugovoreno je 258 bolesničkih postelja za liječenje akutnih bolesti, 45 postelja za produženo liječenje, 116 postelja/stolaca dnevne bolnice i pet postelja za liječenje kroničnih bolesti.

Prema odredbama Ugovora, Bolnica se radi naplate svojih usluga obvezuje za provedenu bolničku zdravstvenu zaštitu Zavodu dostavljati račune izdane osiguranim osobama, na kojima će specificirati sve vrste obavljenih zdravstvenih usluga, utrošene materijale i lijekove, naznačiti liječnika specijalista koji je 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. U 2018. maksimalni iznos sredstava čine osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite i dodatni prihodi koji se ostvaruju na temelju pokazatelja učinkovitosti i kvalitete u bolnicama koje provode liječenje bolesnika oboljelih od akutnih bolesti. Ugovorom je utvrđen popis dijagnostičko-terapijskih postupaka za koje Bolnica ispostavlja račune po ugovorenim cijenama te ih naplaćuje od Zavoda do osnovnog mjesečnog iznosa sredstava koji je za 2018. ugovoren u iznosu od 10.993.107,00 kn, od siječnja do rujna 2019. u iznosu od 11.430.696,00 kn, a od listopada do prosinca 2019. u iznosu od 11.949.999,00 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 549.655,00 kn u 2018. te 342.921,00 kn od siječnja do rujna 2019., odnosno 358.500,00 kn od listopada do prosinca 2019. Utvrđen je za 2018. u visini od 5,0 %, a za 2019. u visini od 3,0 % izvršenih sredstava iz osnovnog iznosa za provođenje zdravstvene zaštite na temelju ispostavljenih računa za obavljene zdravstvene usluge u određenom mjesecu, koji ne može biti veći od ugovorenog maksimalnog osnovnog mjesečnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, a isplaćuje se do konca mjeseca za prethodni mjesec. Od travnja do prosinca 2019. posebno su ugovorena sredstva koja Bolnica ostvaruje na temelju ispostavljenih računa za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, do najviše 578.850,00 kn mjesečno od travnja do studenoga, odnosno 749.373,00 kn u prosincu 2019., čije je plaćanje ugovoreno u roku od 60 dana. Time su maksimalna mjesečna sredstva koja Bolnica može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja od siječnja do prosinca 2018. ugovorena u iznosu od 11.542.762,00 kn, od siječnja do ožujka 2019. u iznosu od 11.773.617,00 kn, od travnja do rujna 2019. u iznosu od 12.352.467,00 kn, u listopadu i studenome 2019. u iznosu od 12.887.349,00 kn, a u prosincu 2019. u iznosu od 13.057.872,00 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, koja se odnose na sredstva za nabavu posebno skupih lijekova, do mjesečnih iznosa utvrđenih ugovorom, te za troškove obavljenih postupaka eksplantacije organa, 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. Dodacima VI. i VIII. Ugovora, iz ožujka i srpnja 2019., utvrđeno je da je Bolnici u skladu s Odlukama o utvrđivanju dodatnih sredstava bolničkim zdravstvenim ustanovama iz prosinca 2018. i svibnja 2019. doznačeno 4.072.171,00 kn. Bolnica spomenuta isplaćena sredstva pravda ispostavljanjem računa za provedenu zdravstvenu zaštitu iz obveznog zdravstvenog osiguranja.



Praćenje i usklađenje računa između Bolnice i Zavoda provodi se mjesečno te se u siječnju svake godine sastavlja zapisnik o usklađenju računa za proteklu godinu. Bolnica se obvezuje racionalno trošiti ugovoreni iznos sredstava pridržavajući se stručnih smjernica za primjenu dijagnostičkih i terapijskih procedura u liječenju osiguranih osoba, voditi računa da u provođenju zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja posluje u okviru ugovorenog maksimalnog mjesečnog iznosa te tijekom ugovornog razdoblja osigurati kontinuiranost i dostupnost zdravstvene zaštite osiguranim osobama Zavoda. Ako na kraju poslovne godine, nakon zapisničkog usklađenja primljenih računa i prenamjene neutrošenog dijela sredstava iz osnovnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu, utvrdi da je Bolnica prekoračila ugovoreni maksimalni osnovni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu, Zavod ne priznaje i ne plaća račune u visini iznosa prekoračenja. Za 2018. utvrđeno je prekoračenje limita u iznosu od 3.730.833,00 kn.

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

Prema obrazloženju Bolnice, Zavod tijekom navedenog ugovornog razdoblja nije primjenjivao odredbu Ugovora o prenamjeni neutrošenog dijela sredstava bolnica koje nisu iskoristile maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite u korist bolnica koje su ga prekoračile. Prema zapisniku o usklađenju i konačnom obračunu limita i izvršenju rada za 2018., Zavod Bolnici nije priznao obračunane usluge (ugovoreni maksimalni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu i posebno skupe lijekove) iznad limita za 2018. u iznosu od 3.730.833,00 kn. Prema Zapisniku Zavoda o usklađenju i konačnom obračunu limita i izvršenja rada za 2019. Bolnica je od Zavoda primila sredstva u većem iznosu od ispostavljenih računa za 11.540.047,00 kn.

### **Vođenje Liste čekanja**

Odlukom o ustrojavanju i načinu rada bolničke jedinice za centralno naručivanje, koju je donio ministar nadležan za zdravstvo u listopadu 2008., svim bolničkim ustanovama propisana je obveza ustrojavanja bolničke jedinice za centralno naručivanje u kojoj će se centralizirati narudžbe pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Navedena bolnička jedinica mora biti smještena u ulaznom dijelu bolnice, na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu. Za poslove u bolničkoj jedinici za centralno naručivanje odgovara osoba koju je ravnatelj bolničke ustanove odredio kao odgovornu osobu za naručivanje pacijenata (administrator) te kao osobu za kontakt za suradnju sa Zavodom i nadležnim ministarstvom. Za obavljanje navedenih poslova odgovorna osoba mora posjedovati *smart* karticu za pristup u Centralni zdravstveni informatički sustav Hrvatske (dalje u tekstu: CEZIH). Odgovorna osoba obvezna je primiti narudžbu te nakon određivanja termina obavljanja zdravstvene usluge izdati potvrdu o narudžbi pacijenta. Potvrda mora sadržavati naziv bolničke ustanove, matični broj osiguranika (MBO), ime i prezime pacijenta, adresu i broj telefona za kontakt, vrstu zdravstvene usluge, šifru postupka, datum i sat narudžbe, datum i sat obavljanja zdravstvene usluge i ime i prezime odgovorne osobe. Primljena narudžba mora se uvrstiti na Listu čekanja za pojedinu zdravstvenu uslugu koja dnevno, putem CEZIH-a, mora biti dostupna Zavodu i nadležnom ministarstvu.

Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) i Općim uvjetima ugovora o provođenju bolničke zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) te Ugovorom zaključenim između Bolnice i Zavoda također je utvrđena obveza ustrojavanja jedinice za centralno naručivanje te vođenja Liste čekanja, e-Naručivanjem i naručivanjem u Bolnici, za zdravstvene usluge koje Bolnica pruža na temelju Ugovora. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku na dostupan i transparentan način. Popis zdravstvenih usluga za koje se vode podaci o čekanju utvrđuju nadležno ministarstvo i Zavod. Sadržaj podataka na Listi čekanja utvrđuje se Specifikacijom podataka za nacionalni sustav eLista čekanja.

Bolnica je obvezna upisivati sve narudžbe na Listu čekanja i omogućiti Centralnom sustavu eListe čekanja i e-Naručivanja prikupljanje svih upisanih podataka te na svojim mrežnim stranicama osigurati poveznicu s Listama čekanja na mrežnim stranicama Zavoda. Iznimno, u dogovoru s osiguranom osobom, Bolnica može na Listu čekanja ne uvrstiti osiguranu osobu naručenu na određenu zdravstvenu uslugu koja se za istu uslugu već nalazi na Listi čekanja u drugoj ugovornoj zdravstvenoj ustanovi, ako ima informaciju o tome. Osiguranu osobu koja zdravstvenu uslugu ostvaruje izvan obveznog zdravstvenog osiguranja Bolnica ne upisuje na Listu čekanja. Bolnica se obvezuje u nacionalnom sustavu eListi čekanja bilježiti radi li se o kontrolnom pregledu i medicinski uvjetovanom terminu te želji pacijenta za određenim specijalistom. Osigurane osobe se na Listu čekanja upisuju na prvo slobodno mjesto, vodeći računa o zaštiti i čuvanju njihovih podataka te ažurnom upravljanju Listom čekanja. Po uvrštenju na Listu čekanja, osiguranoj osobi izdaje se potvrda o narudžbi u elektroničkom ili papirnatom obliku. Ako Bolnica privremeno nije u mogućnosti pružiti naručenu zdravstvenu uslugu, obvezna je osigurati zamjensku ustanovu koja će pružiti zdravstvenu uslugu ili ponuditi zamjenski termin (u skladu s rokovima i odredbama Ugovora) i o tome obavijestiti osiguranu osobu.

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

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

U kolovozu 2012. Zavod i nadležno ministarstvo započeli su s provođenjem projekata eListe čekanja i e-Naručivanje. Ciljevi projekta eListe čekanja su, objedinjavanjem podataka o bolničkim Listama čekanja na razini Republike Hrvatske, omogućiti usporedbu duljine čekanja po regijama, bolnicama i zahvatima, omogućiti dostupnost informacija o prvom slobodnom terminu na stranicama nadležnog ministarstva i Zavoda, omogućiti analizu i upravljanje procesom (poticanje bolnica, usmjeravanje pacijenata, usmjeravanje dodatnih sredstava, nadzor rada ugovornih subjekata) te stvoriti preduvjete za nadzor i učinkovito upravljanje. Ciljevi projekta e-Naručivanje su omogućiti pacijentima dobivanje optimalnog termina iz ordinacija primarne zdravstvene zaštite, izbor bolnice koja im po lokaciji najviše odgovara, omogućiti bolju organizaciju i iskorištenost bolničkih resursa, sustavom izvješćivanja dobiti transparentan uvid u cjelokupno stanje naručivanja i značajno skratiti višemjesečna čekanja za pojedine specijalističke pretrage i medicinske postupke. Aktivnosti u provođenju projekata bile su objedinjavanje kataloga pretraga, odnosno izrada Kataloga zahvata za naručivanje, novog šifarnika za naručivanje, utvrđivanje i ujednačavanje osnovnog seta podataka koji se razmjenjuju, organizacija poslovnog procesa naručivanja u bolnicama i osiguravanje tehničkih preduvjeta za uspostavu centraliziranog servisa i povezivanje bolnica (uspostava informacijske i komunikacijske infrastrukture i prilagodba bolničkih informacijskih sustava) te spajanje primarne zdravstvene zaštite.

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

Bolnica je ustrojila jedinicu za centralno naručivanje pacijenata i vodi listu čekanja na temelju koje se određuje redoslijed prijama naručenih pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge pregleda magnetskom rezonancom. Jedinica za centralno naručivanje ustrojena je kao organizacijska jedinica unutar Odsjeka za opće poslove u Odjelu općih, pravnih i kadrovskih poslova, koji je ustrojen unutar Ravnateljstva Bolnice. U jedinici za centralno naručivanje zaposlena su dva djelatnika, administrativna referenta (referenta na informacijama), koji, između ostalog, obavljaju poslove zaprimanja narudžbi, izdavanja potvrda o narudžbi pacijenata kojima se termin dodjeljuje na centralnom naručivanju, otkazivanja i brisanja narudžbi, komuniciranja s pacijentima koji dokumentaciju potrebnu za upis na listu čekanja odnosno narudžbi šalju telefaksom ili elektroničkom poštom u smislu kompletiranja dokumentacije koja je nepotpuna te distribuiranja dokumentacije po odjelima Bolnice na kojima se obavljaju naručivanja pacijenata i druge poslove predviđene sistematizacijom radnog mjesta. Centralnim naručivanjem rukovodi rukovoditelj Odjela općih, pravnih i kadrovskih poslova koji je odgovoran za izradu godišnjeg plana razvoja djelatnosti (struktura zaposlenih te potreban prostor i oprema za obavljanje poslova). Odsjek za opće poslove ima 17 djelatnika (radna mjesta referenta na urudžbenom zapisniku i u arhivi, referenta za medicinsku dokumentaciju, referenta na informacijama, dostavljača i vratara). Administrativni referenti poslove predviđene sistematizacijom radnog mjesta obavljaju u više organizacijskih jedinica (i tijekom jednog radnog dana), što ovisi o korištenju godišnjih odmora, bolovanja, edukacija i drugih opravdanih odsustava s posla, a na temelju čega se sastavlja i raspored rada pojedinog djelatnika.

Jedinica za centralno naručivanje opremljena je dovoljnim brojem računala, pisača, telefaks uređaja, telefona i druge potrebne opreme za unos podataka u bolnički informacijski sustav. Računala imaju pristup bolničkom informacijskom sustavu i umrežena su. Zaposlenici koji obavljaju poslove zaprimanja narudžbi, izdavanja potvrda o narudžbi i unosa podataka u bolnički informacijski sustav osposobljeni su za njihovo obavljanje putem unutarnjih edukacija, a s obzirom na to da surađuju sa svim drugim odjelima Bolnice, kao i Službom za informatiku, u svakom trenutku im je dostupna potrebna pomoć ili edukacija. Prema obrazloženju Bolnice, gužve na centralnom naručivanju pacijenata ili na bilo kojem odjelu Bolnice mogu se stvoriti i ovisiti o nizu vanjskih faktora, a prosječno vrijeme zadržavanja korisnika na šalteru centralnog naručivanja od nekoliko minuta Bolnica ne smatra razlogom za zapošljavanje dodatnih djelatnika na šalteru za centralno naručivanje. Gužve se najčešće stvaraju u prijedodnevima kada se pacijenti, koji su obavili pregled, dolaze naručiti za sljedeći kontrolni pregled ili obavljanje nekog postupka. Uneseni podaci su točni, redovito se ažuriraju i lako su dostupni. Jedinstvena lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku u bolničkom informacijskom sustavu (BIS-u). Podaci u listi čekanja odnosno Listi narudžbi na postupke magnetske rezonance u sustavu su sistematizirani tako da se može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na pojedini naručeni postupak. Odlukom ravnatelja iz srpnja 2018. imenovana je na razini Bolnice osoba zadužena za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba na naručenu zdravstvenu uslugu, a odlukom iz srpnja 2017., određene su na razini Bolnice osobe nadležne za praćenje i kontrolu lista čekanja u Bolnici. Podaci o osobama nadležnim za praćenje i kontrolu lista čekanja nisu dostavljeni Ministarstvu zdravstva i Zavodu niti je imenovana osoba zadužena za poštivanje modela upućivanja, što nije u skladu s odredbama Ugovora koji je Bolnica zaključila sa Zavodom.

***Državni ured za reviziju preporučuje nadležnom ministarstvu i Zavodu dostaviti podatke o osobama nadležnim za listu čekanja te odrediti osobu zaduženu za poštivanje modela upućivanja, u skladu s odredbama Ugovora.***

Pacijenti se na Listu čekanja upisuju na temelju odgovarajuće uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite ili nalaza liječnika specijalista u kojem je navedena potrebna zdravstvena usluga. Upisuju se u jedinici za centralno naručivanje pacijenata, koja je smještena na glavnom ulazu u Bolnicu, na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu ili na pripadajućem odjelu na kojem se tražena usluga pruža. Jedinica za centralno naručivanje odnosno prostor u kojem je smještena i u kojem se obavljaju poslovi centralnog naručivanja nije prikladna u smislu veličine prostora. Pacijenti se na listu čekanja mogu prijaviti osobnom prijavom na šalteru jedinice za centralno naručivanje, telefaksom, kojim se šalje preslika uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite ili nalaza liječnika specijalista, i elektroničkom poštom, kojom se šalje skenirana uputnica liječnika primarne zdravstvene zaštite ili skenirani nalaz liječnika specijalista. Pacijente na listu čekanja može upisati i naručiti izabrani liječnik primarne zdravstvene zaštite putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje Ministarstva zdravstva. Pacijenti se na Listu čekanja na postupke magnetske rezonance prijavljuju osobno na šalteru Odjela za radiologiju te putem telefaksa i elektroničke pošte posredstvom jedinice za centralno naručivanje na temelju uputnice, preporuke liječnika specijalista i povijesti bolesti.

Ako se pacijent prijavljuje osobno u jedinici za centralno naručivanje, nakon upisa na listu čekanja izdaje mu se potvrda o narudžbi, koja sadrži podatke o pacijentu, zdravstvenoj usluzi za koju se naručuje, šifri postupka, nazivu ordinacije u kojoj će se naručena usluga pružiti, datumu i broju narudžbe te datumu i vremenu zakazanog termina za obavljanje zdravstvene usluge.

Potvrda o narudžbi sadrži i uputu osiguranim osobama za jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu odnosno njezino otkazivanje, prema kojoj se naručena usluga može otkazati pozivom na besplatni telefonski broj, pozivom u jedinicu za centralno naručivanje ili slanjem elektroničke pošte na adresu navedenu u potvrdi. Osim spomenutih načina otkazivanja navedenih u potvrdi, narudžba se može otkazati i popunjavanjem obrasca na mrežnim stranicama Zavoda i u Bolnici što nije navedeno u potvrdi o narudžbi. Ako pacijenti koji se naruče putem elektroničke pošte ne dobiju potvrdu o narudžbi elektroničkom poštom, obavještava ih se da su upisani u listu čekanja te će o terminu narudžbe biti obaviješteni telefonskim putem. Ako se upis obavlja na odjelu na kojem se tražena zdravstvena usluga pruža, pacijentima se ne izdaje potvrda o narudžbi, nego se traži telefonski broj na koji se pacijentu javlja točan termin, osim za termine kolonoskopije za koje se pacijenti obavještavaju pisanim putem na kućnu adresu radi potrebnih priprema koje pacijenti moraju obaviti prije obavljanja postupka.

***Državni ured za reviziju preporučuje izdati potvrdu o narudžbi svim pacijentima koji se upisuju na listu čekanja, kako bi svi raspolagali sa svim dostupnim informacijama o upisanoj narudžbi i postupku prijavljivanja nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu odnosno njezina otkazivanja. Preporučuje u potvrdi o narudžbi pacijenta kao mogućnost otkazivanja naručene zdravstvene usluge navesti mogućnost otkazivanja na mrežnim stranicama Zavoda. Preporučuje na mrežnim stranicama Bolnice objaviti i u potvrdi o narudžbi navesti informaciju prema kojoj bi pacijenti bili obvezni dolazak u Bolnicu radi obavljanja postupka potvrditi (telefonom, osobno ili na neki drugi način) nekoliko dana prije dodijeljenog termina za koji su naručeni odnosno otkazati dolazak, kako bi Bolnica bila u mogućnosti iskoristiti što više termina za obavljanje zdravstvenih usluga.***

Nakon što se pacijent sa potrebnom dokumentacijom prijavi na šalteru Odjela za radiologiju, odnosno kada djelatnici centralnog naručivanja dokumentaciju koju su od pacijenata zaprimili telefaksom i elektroničkom poštom, a koju prethodno ispisuju, fizički dostave na šalter Odjela za radiologiju, administrativno osoblje Odjela provjerava je li dokumentacija potpuna i ispravna, te upisuje pacijenta na Listu čekanja u Bolnički informacijski sustav (BIS). U obzir se uzimaju preporuke u smislu uputne dijagnoze, potrebe za kontrolnim pregledom i drugo. Istovremeno, pacijente koji se osobno prijave na šalteru Odjela informiraju o načinu i vremenu dobivanja točnog termina za obavljanje postupka. Pacijentima koji su dokumentaciju dostavili telefaksom i elektroničkom poštom obavijest o načinu i vremenu dobivanja točnog termina za obavljanje postupka telefonom ili elektroničkom poštom šalju djelatnici centralnog naručivanja ovisno o načinu slanja potrebne dokumentacije. S obzirom na to da postupke magnetske rezonance ne obavljaju (ne očitavaju nalaze) svi liječnici specijalisti na Odjelu za radiologiju, inženjeri medicinske radiologije pacijente s Liste čekanja prebacuju na Listu narudžbi (u rezervacije) nakon što je utvrđen mjesečni raspored rada za naredni mjesec te im se dodjeljuje točan datum i vrijeme pregleda. Pri dodjeljivanju termina pregledavaju se napomene koje su eventualno za pojedinog pacijenta navedene pri upisu na Listu čekanja te prema rasporedu liječnika specijalista i zahtjevima pacijenata (kontrolne onkoloških pacijenata i one koje zahtijevaju liječnici neurokirurzi, odnosno koje zahtijevaju određeni razmak od posljednjeg postupka magnetske rezonance) dodjeljuju termini za obavljanje postupka u skladu s napomenom. U slučaju nejasnoća savjetuju se s liječnicima specijalistima radiologije. Nakon što je pacijentima dodijeljen točan datum i vrijeme pregleda, pacijenti se o navedenom obavještavaju telefonski dok se potvrde o narudžbi u pisanom ili elektroničkom obliku pacijentima ne dostavljaju. Ako pacijenti na šalter Odjela za radiologiju ili u jedinicu za centralno naručivanje ne donesu, odnosno pošalju svu potrebnu dokumentaciju, upućuju se da je donesu, odnosno kompletiraju dokumentaciju koja nedostaje.

Pacijenti s nepotpunom dokumentacijom ne upisuju se na Listu čekanja. Prema obrazloženju Bolnice, liječnici primarne zdravstvene zaštite ne mogu prijavljivati svoje pacijente radi upisa na Listu čekanja za postupke magnetske rezonance.

Za neurološke pacijente koji su na liječenju u Bolnici (na odjelu ili u dnevnoj Bolnici), dnevno su osigurana dva termina (dva sata), dodjeljuju se prema hitnosti i ne upisuju se na Listu čekanja niti na Listu narudžbi. Bolnica je u pojedinim slučajevima u terminima rezerviranim za neurološke pacijente obavljala postupke za ambulantne pacijente, odnosno pacijente s Liste čekanja kojima nije bio dodijeljen termin, a u terminima rezerviranim za ambulantne pacijente obavljani su postupci za neurološke pacijente (odjelne ili iz dnevne Bolnice). Prema obrazloženju Bolnice, s obzirom na to da je Bolnica koncem 2018. započela s obavljanjem postupaka magnetske rezonance, za svaku pretragu ostavljeno je dovoljno vremena da se obave i dodatne sekvence koje ponekad nisu potrebne te ostaje dovoljno slobodnog vremena za obavljanje dodatnih postupaka. Osim toga, kada se u jutarnjim terminima ne pojavi pacijent koji je bio naručen u određeni termin koji nije otkazao, obavljaju se postupci za neurološke (odjelne) pacijente, a u termine neuroloških pacijenata telefonski se pozivaju pacijenti s Liste čekanja koji u predviđeni termin mogu doći. Unatoč navedenom, pojedini rezervirani termini nisu iskorišteni. Bolnica ne vodi posebnu evidenciju o broju pacijenata koji nisu došli na naručenu pretragu magnetskom rezonancom niti su je otkazali, unatoč mogućnosti koju pruža bolnički informacijski sustav.

Prema prikupljenim podacima i podacima objavljenim na mrežnim stranicama Bolnice koncem 2019., na listu čekanja Bolnice upisuju se pacijenti za 121 aktivnost. Zdravstvene usluge na koje se ne čeka te se pacijenti primaju bez upisa na listu čekanja su: vađenje krvi, RTG srca i pluća, RTG sinusa, EKG, spirometrija, feno-test i pregled općeg kirurga. Upis na listu čekanja za pojedine aktivnosti (postupke) obavlja se u jedinici za centralno naručivanje, a za neke na šalterima pojedinog odjela. Zdravstvene usluge na koje se čeka, ovisno o mjestu upisa na listu čekanja, utvrđene su u dogovoru s odjelima i dijagnostičkim granama u Bolnici na temelju svakodnevnog rada i prakse o čemu ne postoji pisani dokument.

Lista čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje Bolnica pruža, uključujući Listu čekanja za postupke magnetske rezonance, objavljuje se na mrežnim stranicama Bolnice<sup>1</sup>. Objavljena lista čekanja razvrstana je po aktivnostima te sadrži identifikacijske brojeve upisanih pacijenata (inicijale i jedinstveni identifikacijski broj), datume upisa i prijama na naručene postupke, podatak radi li se o kontrolnom pregledu te broj potvrde, što omogućuje brz i jednostavan dohvat objavljenih podataka. Pojedine liste čekanja ne sadrže podatak o datumu prijama pojedinih pacijenata jer su pacijenti upisani na listu čekanja, ali im nije dodijeljen termin obavljanja postupka. Podaci na Listi čekanja koji se odnose na postupke magnetske rezonance tijekom 2019. nisu bili razvrstani po pojedinim postupcima, a objavljena Lista čekanja na mrežnim stranicama 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. Državni ured za reviziju mišljenja je da 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.

---

<sup>1</sup> <https://www.obkoprivnica.hr/liste-cekanja>

***Državni ured za reviziju preporučuje u listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice objavljivati podatke o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, podatke koji se odnose na postupke magnetske rezonance, kao i podatke koji se odnose na druge zdravstvene postupke, grupirati po pojedinim postupcima, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.***

Pri upisu pacijenata na Listu čekanja, u bolnički informacijski sustav unose se podaci čiji je sadržaj i način unosa utvrdio Zavod u obliku dokumenta pod nazivom Tehnički opis programskog sučelja, u kojem su opisani poslovni procesi sustava eLista čekanja za sve bolničke sustave naručivanja. Uneseni podaci se putem mrežnog servisa dostavljaju u CEZIH, a odnose se na podatke o pacijentu koji se upisuje, šifru i naziv naručenog postupka prema Katalogu zahvata za naručivanje, datum i vrijeme upisa narudžbe, datum i vrijeme obavljanja naručenog postupka ili očekivani mjesec za narudžbe za koje nije moguće odmah odrediti točan termin te datum i vrijeme prvog slobodnog termina za naručeni postupak s naznakom da je termin narudžbe pomaknut prema želji pacijenta kad svojevolumno nije prihvatio prvi slobodni termin. Također se unose i podaci o uputnoj dijagnozi, uputnici i liječniku koji je indicirao postupak koji se naručuje te radi li se o kontrolnom ili prvom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu i želji pacijenta za određenim liječnikom specijalistom, šifri radilišta, odnosno ordinacije u kojoj će se naručeni postupak obaviti, indikatoru radi li se o 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 raniji slobodni termini za te postupke. Kako bi se navedeno moglo ostvariti, nužno je osigurati točnost dostavljenih podataka te usklađenost podataka u bolničkim informacijskim sustavima, CEZIH-u i u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda.

S obzirom na to da podaci na Listi čekanja koji se odnose na postupke magnetske rezonance nisu razvrstani po pojedinim postupcima magnetske rezonance, nije moguća usporedba podataka objavljenih na mrežnoj stranici Bolnice s dostupnim podacima u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda<sup>2</sup>, koji su objavljeni na mrežnoj stranici Zavoda i odnose se na postupke magnetske rezonance. Usporedbom podataka u Listi čekanja i Listi narudžbi u bolničkom informacijskom sustavu s podacima dostupnim u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda, u vrijeme obavljanja revizije, koji se odnose na postupke magnetske rezonance, utvrđeno je da sadrže različite i neusklađene podatke. Prema podacima iz bolničkog informacijskog sustava, na Listi čekanja i Listi narudžbi navedeni su podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance mozga s kontrastom, torakalne kralježnice s kontrastom, šake, ramena, kuka, ručnog zglobova, sakroilijakalnih zglobova, gležnja, lakta, nadlaktice, natkoljenice, potkoljenice, jetre s kontrastom i enterografija koji u specifikaciji postupaka magnetske rezonance u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda nisu navedeni.

---

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

Također, u specifikaciji postupaka magnetske rezonance u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda navedena je mogućnost narudžbe na postupke magnetske rezonance dojke, vrata, prsnog koša, prostate, angiografija donjih ekstremiteta i angiografija abdomena koje Bolnica ne obavlja. Osim toga, pojedini nazivi postupaka magnetske rezonance prema Katalogu zahvata za naručivanje koji koristi Zavod nisu primjenjivi za postupke magnetske rezonance (MR kolonoskopija, MR artroskopija i MR spektroskopija koštane srži), odnosno navedene postupke nije moguće obaviti uređajem za magnetsku rezonancu. Na mrežnim stranicama Bolnice, u skladu s Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, osigurana je poveznica s mrežnom stranicom CEZIH-a kojom se osigurane osobe upućuju na pristup podacima o slobodnim terminima za naručivanje zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.

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

Iz podataka na Listi čekanja koji se odnose na postupke magnetske rezonance objavljenih na mrežnim stranicama Bolnice moguće je utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni pojedini postupak, međutim podaci nisu sistematizirani po pojedinim vrstama postupaka. Prema podacima informacijskog sustava Bolnice, iz rujna 2019., za 28 postupaka magnetske rezonance po anatomske regiji upisano je ukupno 459 narudžbi uz prosječno 71 dan čekanja na naručeni postupak.

U tablici broj 2 daju se podaci o broju upisanih narudžbi i prosječnom broju dana čekanja po postupcima magnetske rezonance u Bolnici, prema stanju na Listi čekanja u rujnu 2019.



Tablica broj 2

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

Redni broj	Postupak magnetske rezonance (MR)	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3
1.	MR mozga	127	75
2.	MR lumbosakralne kralježnice	124	49
3.	MR koljena	54	68
4.	MR cervikalne kralježnice	47	72
5.	MR ramena	29	80
6.	MR abdomena	12	86
7.	MR gležnja	10	83
8.	MR enterografija	9	80
9.	MR sakroilijakalnih zglobova	5	74
10.	MR jetre s kontrastom	5	64
11.	MR bubrega	5	93
12.	MR zdjelice	4	83
13.	MR kuka	4	91
14.	MR šake	3	102
15.	MR ručnog zgloba	3	107
16.	MR nadbubrežnih žlijezda	3	164
17.	MR kolangiopankreatografija	3	81
18.	MR torakalne kralježnice	2	131
19.	MR mozga s kontrastom	1	251
20.	MR mozga za Gamma knife	1	277
21.	MR torakalne kralježnice s kontrastom	1	37
22.	MR paranazalnih sinusa	1	109
23.	MR urografija	1	133
24.	MR stopala	1	110
25.	MR lakta	1	197
26.	MR nadlaktice	1	127
27.	MR podlaktice	1	77
28.	MR potkoljenice	1	57
	Ukupno	459	71

Od ukupno 459 upisanih narudžbi, 352 ili 76,7 % odnosi se na postupke magnetske rezonance mozga, lumbosakralne kralježnice, koljena i cervikalne kralježnice, a 107 ili 23,3 % na druga 24 postupka magnetske rezonance. Za dva postupka prosječno vrijeme čekanja je preko 200 dana, devet postupaka od 100 do 200 dana, 15 postupaka od 50 do 100 dana, dok je za dva postupka prosječno vrijeme čekanja do 50 dana. S obzirom na to da Bolnica pri upisivanju pacijenata na Listu čekanja tijekom 2018. i 2019. u svojem informacijskom sustavu nije unosila pripadajuće indikatore, nema podatke koliko se od ukupnog broja upisanih narudžbi odnosi na prvi, kontrolni, prioritetni ili pregled prema želji pacijenta za određenim specijalistom, odnosno na medicinski uvjetovani termin i drugo.

## Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance obavljaju se unutar Odjela za radiologiju koji raspolaže jednim uređajem za magnetsku rezonancu, Siemens Magnetom Aera 1.5 T. Uređaj je nabavljen u lipnju 2018., nakon provedenog postupka javne nabave, na temelju zaključenog ugovora. Utvrđena je cijena uređaja u iznosu od 8.846.875,00 kn s porezom na dodanu vrijednost, a plaćen je iz decentraliziranih sredstava osnivača Bolnice u dva obroka u skladu s ugovorom. Uređaj je u funkciju stavljen u prosincu 2018. kada je i sastavljen Zapisnik o primopredaji uređaja. Bolnica tijekom 2018. i 2019. nije imala troškove za održavanje nabavljenog uređaja s obzirom na to da je servisiranje, otklanjanje kvarova i zamjena svih komponenti uređaja koji se pokvare za rad u punoj funkciji uređaja obuhvaćeno jamstvenim rokom od 12 mjeseci od dana primopredaje i puštanja uređaja u punu funkciju. Od prosinca 2018. do listopada 2019., u jamstvenom roku, izdano je sedam radnih naloga za održavanje uređaja u kojima je naveden opis obavljenih poslova i korištenih materijala, utrošeno vrijeme za njihovo obavljanje i drugi podaci o obavljenim uslugama.

Na Odjelu za radiologiju sistematizirano je 17 radnih mjesta za liječnike specijaliste (od toga pet liječnika užih specijalista, devet liječnika specijalista i tri liječnika na specijalizaciji), 16 radnih mjesta za inženjere medicinske radiologije i dva radna mjesta za medicinske sestre. Koncem 2019. zaposleno je šest liječnika specijalista kliničke radiologije (od čega jedan liječnik užih specijalista), četiri liječnika specijalizanta kliničke radiologije, koji se nalaze na specijalizaciji u Bolnici i drugim zdravstvenim ustanovama, 15 inženjera medicinske radiologije i dvije medicinske sestre. Liječnici specijalisti Bolnice prisutni su pri obavljanju postupaka magnetske rezonance prema mjesečnom rasporedu. Postupke magnetske rezonance u prijedpodnevnoj smjeni obavlja tročlani tim koji čine dva inženjera medicinske radiologije i liječnik specijalist radiologije, a u poslijepodnevnoj smjeni jedan inženjer medicinske radiologije koji se kada pri postupcima snimanja postoje nedoumice ili problemi savjetuje s liječnikom specijalistom radiologije koji je dežuran. Liječnici specijalisti, osim postupaka magnetske rezonance, obavljaju i druge radiološke postupke koji se obavljaju na Odjelu (rendgensko snimanje, ultrazvučna dijagnostika, mamografija, denzitometrija, klasična radiografija) te sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava. Osim liječnika specijalista Bolnice, nalaze očitavaju i vanjski suradnici na temelju ugovora o poslovnoj suradnji. U svrhu smanjenja Liste čekanja na postupke magnetske rezonance Bolnica je, u lipnju 2019., organizirala rad u poslijepodnevnoj smjeni za obavljanje postupaka magnetske rezonance. Za očitavanje nalaza obavljenih postupaka u poslijepodnevnoj smjeni Bolnica je s vanjskom ustanovom zaključila ugovor o poslovnoj suradnji. Ugovoreno je pružanje usluga iz djelatnosti radiologije u vidu planiranja radioloških protokola, očitavanja MR i CT nalaza i davanja mišljenja. Cijena očitavanja jedne anatomske regije MR/CT snimke ugovorena je u iznosu od 210,00 kn. Za obavljene usluge očitavanja nalaza za razdoblje od srpnja do listopada 2019. Bolnici su ispostavljeni računi u ukupnom iznosu od 199.710,00 kn. Uvođenje poslijepodnevne smjene rezultiralo je smanjenjem prosječnog broja dana čekanja u listopadu 2019. u odnosu na svibanj 2019. za 53 dana ili 42,7 % (s prosječno 124 dana, na 71 dan).

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

Tablica broj 3

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance  
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na  
Odjelu za radiologiju tijekom 2019., prema podacima Bolnice

Redni broj	Mjesec	Ukupan broj obavljenih zdravstvenih postupaka	Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance	Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka u %
	1	2	3	4 (3/2 x 100)
1.	siječanj	8 061	198	2,5
2.	veljača	7 544	224	3,0
3.	ožujak	8 507	250	2,9
4.	travanj	7 862	243	3,1
5.	svibanj	8 047	233	2,9
6.	lipanj	6 629	216	3,3
7.	srpanj	7 374	473	6,4
8.	kolovoz	6 344	420	6,6
9.	rujan	7 508	429	5,7
10.	listopad	8 185	469	5,7
11.	studen	7 843	439	5,6
12.	prosinac	6 892	439	6,4
	Ukupno	90 796	4 033	4,4

Tijekom 2019. na Odjelu za radiologiju Bolnice obavljeno je ukupno 90 796 zdravstvenih postupaka, od čega se 4 033 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 4,4 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka. Dio zdravstvenih postupaka obavio je liječnik specijalist prema ugovoru o djelu, a dio zdravstvenih postupaka magnetske rezonance od srpnja do prosinca 2019. obavili su (očitali nalaze) liječnici specijalisti zdravstvene ustanove s kojom je Bolnica zaključila ugovor o poslovnoj suradnji.

Raspored termina za naručivanje ambulantnih pacijenata na postupke magnetske rezonance koji se upisuju na Listu čekanja i prema kojem se određuju termini obavljanja postupaka magnetske rezonance za ambulantne pacijente utvrđen je dogovorom unutar Odjela za radiologiju, odnosno rasporedom rada liječnika koji polovicom mjeseca za sljedeći mjesec sastavlja glavna inženjerka Odjela. Dnevni broj termina za postupke magnetske rezonance ovisi o raspoloživom broju liječnika, s obzirom na korištenje godišnjih odmora, bolovanja, edukaciju i druga opravdana odsustva s posla, i njihovim radnim obvezama u Bolnici. Broj dnevnih termina također ovisi i o vrsti postupka za koji se termin dodjeljuje s obzirom na to da se vrijeme trajanja postupka za pojedine anatomske regije razlikuje. Prema rasporedu, koji se primjenjivao u vrijeme obavljanja revizije (rujan, listopad, studeni i prosinac 2019.), predviđen je rad uređaja za magnetsku rezonancu u jutarnjoj i poslijepodnevnoj smjeni svakog radnog dana od 7.00 do 21.00 sati. Predviđeno je od 13 do 20 dnevnih termina za ambulantne pacijente te dva sata (za dvije regije) za obradu bolničkih pacijenata. Najveći broj upisanih narudžbi odnosi se na postupke magnetske rezonance mozga i kralježnice (približno 70,0 % svih postupaka). Prema obrazloženju Bolnice, pri dodjeljivanju termina, odnosno upisivanja narudžbi, Bolnica pacijente za pojedini dan ne naručuje po anatomskim regijama (tijekom istog dana snima se više različitih anatomskih regija), jer se najveći broj postupaka odnosi na snimanje mozga i kralježnice, a promjena zavojnica potrebnih za snimanje određene anatomske regije, odnosno prilagođavanje uređaja za pojedini anatomske sustav ne iziskuje puno vremena.

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. obavljena su ukupno 4 033 postupka.

U tablici broj 4 daju se podaci o broju obavljenih postupaka magnetske rezonance u Bolnici tijekom 2019., prema podacima Bolnice.

Tablica broj 4

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

Redni broj	Mjesec	Broj radnih dana*	Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance			Prosječan dnevni broj obavljenih postupaka magnetske rezonance		
			ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	ukupno	ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	ukupno
	1	2	3	4	5 (3 + 4)	6 (3/2)	7 (4/2)	8 (5/2)
1.	siječanj	22	179	19	198	8,1	0,9	9,0
2.	veljača	20	188	36	224	9,4	1,8	11,2
3.	ožujak	21	208	42	250	9,9	2,0	11,9
4.	travanj	21	197	46	243	9,4	2,2	11,6
5.	svibanj	22	184	49	233	8,4	2,2	10,6
6.	lipanj	18	180	36	216	10,0	2,0	12,0
7.	srpanj	23	431	42	473	18,7	1,8	20,6
8.	kolovoz	20	379	41	420	19,0	2,1	21,0
9.	rujan	21	383	46	429	18,2	2,2	20,4
10.	listopad	22	418	51	469	19,0	2,3	21,3
11.	studen	20	382	57	439	19,1	2,9	22,0
12.	prosinac	20	392	47	439	19,6	2,4	22,0
	Ukupno	250	3 521	512	4 033	14,1	2,0	16,1

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

Od 4 033 obavljena postupka, 3 521 se odnosi na ambulantne, a 512 na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljen 16,1 postupak, od čega se 14,1 odnosi na ambulantne, a 2,0 na bolničke pacijente. Od srpnja do prosinca 2019. obavljen je veći broj postupaka u odnosu na prethodne mjesece zbog početka korištenja uređaja za magnetsku rezonancu u dvije smjene. Od siječnja do srpnja 2019. prosječan dnevni broj obavljenih postupaka bio je 11,1, a od srpnja do prosinca 2019. bio je 21,2.

Pacijenti koji su naručeni na obavljanje postupka magnetske rezonance dolaze na obavljanje postupka prema redoslijedu prema kojem su upisani na Listu narudžbi, osim pacijenata kojima su termini dodijeljeni iz medicinski opravdanih razloga (potreba za što hitnijom obradom, djeca, branitelji, povrede). Takvim pacijentima termini se dodjeljuju na preporuku liječnika specijalista u vrijeme kada naručeni pacijent nije došao na rezervirani termin ili u termin rezerviran za bolničke pacijente. Termini za neurološke pacijente (dvije regije dnevno) dodjeljuju se pacijentima s odjela Bolnice ili onima koji dolaze iz dnevne Bolnice koje neurolozi odrede prema hitnosti. Pojedini prioritetni pacijenti obavili su postupke magnetske rezonance, iako nisu bili upisani na Listu narudžbi, u terminima koji su se oslobodili nedolaskom pacijenata kojima je termin bio rezerviran, a mogli su nakon telefonskog poziva Bolnice, ovisno o mjestu stanovanja, stići na obavljanje postupka. Pacijentima s istim prioritetom osiguran je jednak tretman u pristupu zdravstvenim uslugama kada postoji dovoljan broj termina u kojima se postupci mogu obaviti.

Analizirani su podaci o upisanim narudžbama na postupke magnetske rezonance i obavljenim postupcima magnetske rezonance u listopadu 2019. Uvidom u podatke bolničkog informacijskog sustava, u listopadu 2019. pregled je obavljen za 333 ambulanta pacijenta s 398 postupaka. Od ukupno 414 pacijenata kojima je termin dodijeljen u listopadu 2019., pregled su otkazala 33 pacijenta, 31 pacijent je brisan, a 31 pacijent nije otkazao termin niti je došao na obavljanje postupka u dodijeljenom terminu (od toga, 14 termina Bolnica je popunila, a 17 termina nije iskorišteno). Za pacijente, koji su otkazali obavljanje postupaka predviđenih u listopadu 2019., upisan je datum i vrijeme upisa na Listu čekanja, predviđeni datum i vrijeme obavljanja postupka, datum i vrijeme otkazivanja rezervacije, postupak za koji je termin rezerviran i osoba koja je termin otkazala. Najčešće su otkazani postupci magnetske rezonance koljena i mozga, a kao najčešći razlog otkazivanja navedeno je da je pregled obavljen u drugoj zdravstvenoj ustanovi. Kao razlog brisanja kod 18 pacijenata naveden je osobni poziv pacijenta, kod jednog pacijenta obavljen izvan rezervacije i kod jednog pacijenta ostali razlozi, dok za 11 pacijenata razlog brisanja nije naveden. Bolnica je 31 oslobođeni termin zbog nedolaska naručenih ambulantskih pacijenata popunjavala pacijentima koji dolaze iz dnevne bolnice, odnosno odjela te nisu bili na Listi čekanja niti narudžbi ili prioritnim (hitnim) pacijentima s Liste čekanja koji nisu bili na Listi narudžbi. Popunjeno je ukupno 14 termina, a 17 termina nije iskorišteno. Ako su odjelni pacijenti ili pacijenti iz dnevne bolnice prebačeni u termine ambulantskih pacijenata, u termine odjelnih pacijenata ili pacijenata koji dolaze iz dnevne bolnice pozivani su pacijenti s Liste čekanja koji nisu imali rezervirani termin, odnosno nisu bili na Listi narudžbi, a prioritni su. Prema obrazloženju Bolnice, navedeni način rada primjenjuje se kako bi se popunilo što više termina koji su se oslobodili zbog nedolaska ambulantskih pacijenata, kriteriji za dodjelu termina su medicinski opravdani, a dodjeljuju se na preporuku liječnika specijalista uz dogovor s liječnikom specijalistom radiologije i inženjerom medicinske radiologije. Nema dokumentacije o dodjeljivanju termina za prioritne pacijente, odnosno pozivanju pacijenata u slučaju prebacivanja.

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

Na obavljanje postupaka koji su obavljani u listopadu 2019. čekalo se od 0 do 251 dan, a najviše obavljenih postupaka odnosilo se na postupke magnetske rezonance kralježnice, mozga i koljena. Pojedini pacijenti s Liste narudžbi na obavljanje postupka naručeni su za vrlo kratko vrijeme (nekoliko dana) u odnosu na vrijeme kada su stavljeni na Listu čekanja o čemu u Listi narudžbi nema obrazloženja. Također, pacijentima se tijekom 2019. nisu dodjeljivali indikatori (prvi ili kontrolni pregled, hitni termin ili medicinski uvjetovani termin) koji bi eventualno upućivali na navedeno. Osim toga, na Listi narudžbi za listopad 2019. pojedini pacijenti su za različite postupke naručeni za isti dan, a dva pacijenta postupak su obavili u terminu za koji nisu bili naručeni, nego dan prije jer se oslobodio termin u koji su mogli doći. Prema obrazloženju Bolnice, ako se radi o kratkom čekanju na obavljanje postupka magnetske rezonance, najčešće se radi o hitnim pacijentima, djeci, braniteljima i pacijentima koji su pozivani u slobodne termine koji su se oslobodili jer pacijent koji je bio naručen nije došao niti je otkazao termin (jutarnji termini). Djeci kojoj je potrebna anestezija da bi bili mirni pri obavljanju postupka magnetske rezonance Bolnica postupke ne obavlja. Prema evidenciji Bolnice, tijekom 2018. i 2019. kod djece do 18 godina obavljeno je ukupno 59 postupaka, od čega pojedini pacijenti nisu bili na Listi čekanja, nego su ih izravno naručivali liječnici pedijatri, dok je drugima s liste dodjeljivan prvi slobodni termin ili po preporuci liječnika specijalista.

***Državni ured za reviziju preporučuje sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje Bolnica obavlja, uvrstiti na listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na listi, koja se objavljuje na mrežnim stranicama Bolnice i u bolničkom informacijskom sustavu, naznačiti radi li se o djetetu, prvom pregledu, kontrolnom pregledu, hitnom terminu 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.***

Nalazi ambulantnih pacijenata ispisuju se iz Radiološkog informacijskog sustava, a izdaju se na šalteru Odjela za radiologiju zajedno sa slikama pregleda na elektroničkom mediju (CD) u roku od sedam dana od dana kada je postupak obavljen. Ambulantne pacijente nad kojima je postupak obavljen u poslijepodnevnoj smjeni i čije nalaze očitavaju liječnici ustanove s kojom je zaključen ugovor o poslovnoj suradnji, nakon završetka pretrage Bolnica obavještava da će nalazi biti očitani kroz sedam dana. Za slanje snimaka u ugovorenu ustanovu otvorena je virtualna privatna mreža (veza), a nalazi se pišu u bolničkom PACS/RIS sustavu. U slučaju potrebe, Bolnica s navedenom ustanovom komunicira putem telefona ili elektroničke pošte. Inženjer medicinske radiologije ili administrator na šalteru Odjela za radiologiju dnevno provjeravaju ima li napisanih nalaza, ispisuju ga i ulažu u omotnicu s imenom i prezimenom pacijenta, njegovom poviješću bolesti i snimkom pregleda te ga odlažu na prijamnom pultu Odjela za radiologiju. Nalazi bolničkih pacijenata ne ispisuju se, nego se dobivaju pri otpustu iz Bolnice unutar otpusnog pisma. Nalazi obavljenih postupaka čuvaju se u bolničkom informacijskom sustavu te je, u slučaju potrebe, u svakom trenutku moguć njihov ispis.

Od prosinca 2018., odnosno početka rada uređaja za magnetsku rezonancu do konca listopada 2019. od ukupno 2 783 obavljena postupka magnetske rezonance, na šalteru Odjela za radiologiju bilo je ukupno 38 ili 1,4 % nepodignutih nalaza ambulantnih pacijenata. O osobama koje nalaze nisu podigle nije ustrojena evidencija. Koncem godine svi nepodignuti nalazi s Odjela pohranjuju se u arhivi Bolnice.

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

Statutom Bolnice utvrđeno je da unutarnji nadzor i kontrolu rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor radi osiguranja i poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite u Bolnici, na temelju Pravilnika o unutarnjem nadzoru i kontroli rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika iz veljače 2017. te godišnjeg Plana i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Način rada Povjerenstva za unutarnji nadzor uređen je poslovnikom, a provodi se prema obrascu Unutarnji nadzor, koji je prilog Pravilniku. Godišnjim planovima za 2018. i 2019. planirano je obaviti nadzor nad radom 16 medicinskih ustrojstvenih jedinica i njihovih djelatnika. Tijekom 2018. planirani nadzori su obavljani. Nadzor u vezi s upravljanjem Listom čekanja nije planiran. Nadzor prema Planu za 2019. je u vrijeme obavljanja revizije u tijeku. Prema obrazloženju Bolnice, u slučajevima gdje je to primjenjivo, članovi Povjerenstva prema vlastitoj procjeni obavljaju osvrst i na liste čekanja za neke od postupaka na pojedinom bolničkom odjelu na temelju podataka o stanju na listi čekanja, koje za potrebe nadzora priprema Odsjek za informatiku. Uvidom u zapisnike o obavljenom nadzoru za 2018., utvrđeno je da su u pojedinim slučajevima članovi Povjerenstva za pojedini unutarnji nadzor navodili zapažanja i probleme u vezi s listom čekanja, ali prijedloge za poboljšanje u vezi s listom čekanja nisu davali. Zapisnici obavljenih nadzora dostavljaju se na znanje ravnatelju Bolnice.

Zavod je u veljači 2019. proveo izvanrednu kontrolu vođenja i upravljanja listama čekanja u bolničkim zdravstvenim ustanovama, odnosno provjeru izvršavanja ugovornih obveza Bolnice u vezi s postupanjem pri vođenju i upravljanju elektroničkim listama čekanja kojom su, između ostalih, obuhvaćeni i podaci o Listi čekanja na postupke magnetske rezonance. Provedenom kontrolom nisu utvrđene nepravilnosti, odnosno utvrđeno je da Bolnica uredno vodi liste čekanja, podaci u listama čekanja javno su dostupni i redovito se ažuriraju te da je lista čekanja za određene postupke u skladu s raspoloživim kadrom Bolnice. S obzirom na to da nije bilo utvrđenih nepravilnosti, Zavod nije provodio izvanrednu provjeru ispravljanja nepravilnosti.

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

Akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine predviđeno je osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru lista čekanja i pritužbi na liste čekanja, izrada i, na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva, objavljivanje analize njihova rada i zaprimljenih pritužbi građana na liste čekanja te izrada i uvođenje procedura za transparentno vođenje lista čekanja. Bolnica je navedeno povjerenstvo od 16 članova osnovala Odlukom ravnatelja iz ožujka 2016., ali nije analizirala rad Povjerenstva i objavila analizu njegova rada i zaprimljenih pritužbi na listu čekanja niti je izradila i uvela pisane procedure za transparentno vođenje liste čekanja. Prema obrazloženju Bolnice, Povjerenstvo za provjeru lista čekanja i pritužbi na liste čekanja se tijekom 2018. i 2019. nije sastajalo, nije pratilo upravljanje listom čekanja i nije davalo smjernice za učinkovito upravljanje te o svojim aktivnostima nije izvještavalo ravnatelja. Odlukom o osnivanju, kao ni drugim aktima Bolnice, nisu utvrđeni poslovi, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za liste čekanja niti je Povjerenstvo tijekom 2018. i 2019. pisanim putem izvještavalo ravnatelja o svojim aktivnostima.

***Državni ured za reviziju preporučuje utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za liste čekanja te osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima i izvještavanje ravnatelja o obavljenim poslovima pisanim putem. Preporučuje se izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za 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. godine.***

Prema obrazloženju Bolnice, imenovane osobe nadležne za praćenje i kontrolu Lista čekanja tijekom 2018. i 2019. nisu obavile analizu Liste čekanja na postupke magnetske rezonance s obzirom na to da je uređaj nabavljen koncem 2018. Osoba imenovana za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba na naručenu zdravstvenu uslugu, u okviru svojih ovlasti, kada su termini odgođeni neposredno pred sam termin, ako postoji mogućnost za popunjavanje, popunjava termin drugom osiguranom osobom. Nedolasci osiguranih osoba se u bolničkom informacijskom sustavu evidentiraju, ali detaljna analiza podataka se ne obavlja.

***Državni ured preporučuje analizirati podatke o nedolascima osiguranih osoba, utvrditi razloge nedolazaka i na temelju analize predložiti postupke za smanjenje Listi čekanja, odnosno nedolaska osiguranih osoba.***

U skladu s odredbama Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (Narodne novine 79/11), Bolnica osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo dostavljanja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Jedinica za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite jednom godišnje provodi anketu o zadovoljstvu zaposlenika i pacijenata i analizu neželjenih događaja prema pacijentima i zaposlenicima. Analiza se provodi tromjesečno ili polugodišnje s pomoću sustava za prikupljanje podataka Ministarstva. Analizu anketa i neželjenih događaja prema djelatnicima, kao i neočekivanih neželjenih događaja, također su i jedan od predmeta ocjene Uprave Bolnice koja se provodi jednom godišnje. Pritužba se pismenim putem podnosi upisom u knjigu žalbi, koja je dostupna na svakom bolničkom odjelu, putem pisanog obrasca koji se ispunjava u Jedinici za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite ili putem e-obrasca na mrežnim stranicama Bolnice. Pritužbe se detaljno analiziraju, obavlja se uvid u medicinsku dokumentaciju te se traže pisana očitovanja uključenih osoba na koje se pritužba odnosi. Po donošenju zaključka o svakoj pojedinoj pritužbi u roku od osam dana obavještava se osoba koja je pritužbu uputila. U slučaju anonimnih pritužbi, analiza se ne obavlja. Ako dođe do porasta broja pritužbi, daju se prijedlozi mjera za poboljšanje. Evidenciju o podnesenim pritužbama Bolnica ne vodi. Pisane pritužbe upućene tijekom 2018. i 2019. te analiza pojedine pritužbe čuvaju se u Jedinici za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite. Pritužbe zaprimljene putem elektroničke pošte dostavljene na adresu Uprave ili telefona te one koje su riješene bez traženja očitovanja uključenih osoba u pisanom obliku u registrator se odlažu od 2019. Dodatna godišnja analiza svih pritužbi se ne obavlja. Prema obrazloženju Bolnice, tijekom 2018. i 2019. upućene pritužbe odnosile su se na različite odjele i različite zaposlenike. Prema ocjeni Uprave Bolnice, koja za svaku pojedinu godinu sadrži osvrt na primljene pritužbe kao i broj upućenih pritužbi, Bolnica je tijekom 2018. zaprimila i uspješno zaključila ukupno 48 pritužbi.

Uvidom u registrator pritužbi, u 2018. primljene su 33 pisane pritužbe, od kojih se, s obzirom na razlog podnošenja, 16 odnosilo na nezadovoljstvo pacijenta kvalitetom pružene usluge, deset na nezadovoljstvo zbog dugog čekanja, a šest na nezadovoljstvo pacijenta pruženim informacijama. Jedan pacijent bio je nezadovoljan i dugim čekanjem i pruženim informacijama. U 2019. primljeno je 12 pisanih pritužbi koje su se odnosile na nezadovoljstvo zbog dugog čekanja, a po deset pritužbi odnosilo se na nezadovoljstvo pacijenta kvalitetom pružene usluge i pruženim informacijama. Tri pacijenta bila su nezadovoljna organizacijom rada i dugim čekanjem na obavljanje zdravstvene usluge. Na Odjel za radiologiju, na kojem se obavljaju postupci magnetske rezonance, u 2018. odnosile su se dvije pritužbe (nezadovoljstvo dužinom čekanja), a u 2019. četiri pritužbe (od toga se dvije odnose na nezadovoljstvo dužinom čekanja, a dvije pruženim informacijama). Ostale pritužbe odnosile su se na druge organizacijske jedinice u Bolnici. Za podnositelje opravdanih pritužbi osiguravaju se rješenja u skladu s raspoloživim uvjetima i mogućnostima. U tom smislu, podnositeljima pritužbi osiguravaju se novi termini za pružanje naručene zdravstvene usluge te se s njima obavljaju razgovori radi davanja obrazloženja i pojašnjenja te prikupljanja dodatnih informacija u vezi s podnesenim pritužbama. U svrhu jačanja i poboljšanja komunikacije bolničkog osoblja, tijekom travnja i studenoga 2019. održane su radionice na kojima je prisustvovalo ukupno 70 zdravstvenih djelatnika, dok je edukacija u svrhu promicanja jednakih mogućnosti i nediskriminacije održana za ukupno 126 djelatnika.



Registar pritužbi, koji bi sadržavao podatke o razlozima podnošenja pritužbi, na koje se organizacijske jedinice, njihove rukovoditelje i djelatnike odnose, njihovoj opravdanosti, poduzetim mjerama radi otklanjanja utvrđenih nepravilnosti te druge podatke o pritužbama, Bolnica nije ustrojila.

***Državni ured za reviziju preporučuje ustrojiti registar pritužbi, sastavljati i podnositi izvješća ravnatelju te u izvješćima ravnatelju navesti 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 u smislu planiranja i provedbe aktivnosti na angažiranju dodatnog broja liječnika, održavanju i nabavi medicinskih uređaja i opreme te unaprjeđenju organizacije rada radi otklanjanja razloga za podnošenje pritužbi.***

## OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ BOLNICI „DR. TOMISLAV BARDEK”, KOPRIVNICA

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

Na temelju revizijom utvrđenih činjenica, primjenjujući utvrđene kriterije, Državni ured za reviziju ocijenio je da je Bolnica poduzela propisane aktivnosti u vezi s ustrojavanjem jedinice za centralno naručivanje pacijenata i vođenjem liste čekanja, da pacijentima s većim stupnjem hitnosti osigurava brži pristup postupcima magnetske rezonance, da pacijentima i njihovim obiteljima osigurava pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža te da je prosječno dnevno obavljeno 16,1 postupaka magnetske rezonance tijekom 2019. Međutim, ocijenjeno je da postoje propusti koji se odnose na dostavljanje podataka o osobama nadležnim za listu čekanja nadležnom ministarstvu i Zavodu, određivanje osobe nadležne za poštivanje modela upućivanja, izdavanje potvrda o narudžbama, objavljivanje podataka o slobodnim terminima na Listi čekanja za zdravstvene usluge na koje se čeka, donošenje odluka o hitnom upućivanju pacijenata na zdravstvene postupke, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance, odnosno uvrštavanje svih pacijenata na Listu čekanja ili narudžbi jer 4,2 % pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom u jednom mjesecu nije bilo na Listi čekanja odnosno narudžbi 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. Nadležnom ministarstvu i Zavodu dostaviti podatke o osobama nadležnim za listu čekanja te odrediti osobu zaduženu za poštivanje modela upućivanja, u skladu s odredbama Ugovora.
- 1.2. Svim pacijentima koji se upisuju na listu čekanja izdati potvrdu o narudžbi, kako bi svi raspolagali sa svim dostupnim informacijama o upisanoj narudžbi i postupku prijavljivanja nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu odnosno njezina otkazivanja.
- 1.3. U potvrdi o narudžbi pacijenta kao mogućnost otkazivanja naručene zdravstvene usluge navesti mogućnost otkazivanja na mrežnim stranicama Zavoda.
- 1.4. Na mrežnim stranicama Bolnice objaviti i u potvrdi o narudžbi navesti informaciju prema kojoj bi pacijenti bili obvezni dolazak u Bolnicu radi obavljanja postupka potvrditi (telefonom, osobno ili na neki drugi način) nekoliko dana prije dodijeljenog termina za koji su naručeni odnosno otkazati dolazak, kako bi

Bolnica bila u mogućnosti iskoristiti što više termina za obavljanje zdravstvenih usluga.

- 1.5. U listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice objavljivati podatke o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, podatke koji se odnose na postupke magnetske rezonance, kao i podatke koji se odnose na druge zdravstvene postupke, grupirati po pojedinim postupcima, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.
- 1.6. Osigurati usklađenost podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda.

## 2. Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

- 2.1. Sve odluke o hitnom upućivanju pacijenata na zdravstvene postupke donositi u pisanom obliku.
- 2.2. Sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje Bolnica obavlja, uvrstiti na listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na listi, koja se objavljuje na mrežnim stranicama Bolnice i u bolničkom informacijskom sustavu, naznačiti radi li se o djetetu, prvom pregledu, kontrolnom pregledu, hitnom terminu ili medicinski uvjetovanom terminu, kako bi se osigurala potpuna transparentnost upravljanja listom čekanja te jednak tretman svih pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama u skladu s utvrđenim stupnjem hitnosti.

## 3. Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja

- 3.1. Unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.
- 3.2. Analizirati uzroke dugog čekanja na zdravstvene usluge te poduzimati aktivnosti na otklanjanju tih uzroka.
- 3.3. Utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za liste čekanja te osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima i izvještavanje ravnatelja o obavljenim poslovima pisanim putem; izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva 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. godine.
- 3.4. Analizirati podatke o nedolascima osiguranih osoba, utvrditi razloge nedolazaka i na temelju analize predložiti postupke za smanjenje liste čekanja, odnosno nedolaska osiguranih osoba.
- 3.5. Ustrojiti registar pritužbi, sastavljati i podnositi izvješća ravnatelju te u izvješćima ravnatelju navesti 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 u smislu planiranja i provedbe aktivnosti na angažiranju dodatnog broja liječnika, održavanju i nabavi medicinskih uređaja i opreme te unaprjeđenju organizacije rada radi otklanjanja razloga za podnošenje pritužbi.

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

## OČITOVANJE OPĆE BOLNICE „DR. TOMISLAV BARDEK”, KOPRIVNICA

*Bolnica se očitovala na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Općoj bolnici „Dr. Tomislav Bardek”, Koprivnica te prihvatila naloge i preporuke Državnog ureda za reviziju. U očitovanju navodi da ispisuje potvrde o narudžbi pacijentima kojima su dodijeljeni termini, a pri naknadnoj dodjeli termina pacijente o datumu narudžbe obavještava telefonski. U vezi s osiguravanjem usklađenosti podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama, navodi da usklađenje ne ovisi o Bolnici, koja svakodnevno šalje podatke u CEZIH. Nadalje, u vezi s dodjelom indikatora pacijentima koji se upisuju na listu čekanja (dijete, prvi pregled, kontrolni pregled, hitni termin ili medicinski uvjetovani termin), navodi da je svim ambulantnim pacijentima koji su upisani na listu čekanja nakon 1. ožujka 2020. dodijeljen indikator o kojem pregledu se radi. Pri obavljanju unutarnjeg nadzora nadležno Povjerenstvo će više pozornosti posvetiti nadzoru nad vođenjem i upravljanjem listom čekanja. Registar pritužbi je uveden kao nadopuna registratoru u kojem se odlažu pritužbe.*