



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Pazin

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE
MAGNETSKE REZONANCE U THALASSOTHERAPIJI OPATIJA – SPECIJALNOJ
BOLNICI ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU BOLESTI SRCA, PLUĆA I REUMATIZMA

Pazin, srpanj 2020.

SADRŽAJ

stranica

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U THALASSOTHERAPIJI OPATIJA – SPECIJALNOJ BOLNICI ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU BOLESTI SRCA, PLUĆA I REUMATIZMA	5
Opći podaci o Bolnici	5
Vođenje Liste čekanja	7
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	13
Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	17
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U THALASSOTHERAPIJI OPATIJA – SPECIJALNOJ BOLNICI ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU BOLESTI SRCA, PLUĆA I REUMATIZMA	19
OČITOVANJE BOLNICE	21



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Pazin

KLASA: 041-01/19-10/23
URBROJ: 613-20-20-7

Pazin, 17. srpanj 2020.

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U THALASSOTHERAPIJI OPATIJA –
SPECIJALNOJ BOLNICI ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU BOLESTI SRCA, PLUĆA I
REUMATIZMA

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 Thalassoterapiji Opatija – Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju bolesti srca, pluća i reumatizma (dalje u tekstu: Bolnica).

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

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

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE

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

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

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

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

METODE REVIZIJE

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

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

U postupku revizije:

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

KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI

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

Okosnicu revizije činilo je glavno pitanje:

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

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

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

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

Tablica broj 1

Kriteriji za ocjenu učinkovitosti,
prema područjima revizije

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

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

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

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

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

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

LISTA ČEKANJA U THALASSOTHERAPIJI OPATIJA – SPECIJALNOJ BOLNICI ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU BOLESTI SRCA, PLUĆA I REUMATIZMA

Opći podaci o Bolnici

Bolnica je javna zdravstvena ustanova čiji je osnivač Primorsko-goranska županija. Nastavna je baza medicinskih fakulteta u Rijeci i Osijeku, referentni centar Ministarstva zdravstva za zdravstveni turizam i medicinski programirani odmor te za rehabilitaciju srčanih bolesnika, Katedra za rehabilitacijsku i sportsku medicinu i Klinika za liječenje, rehabilitaciju i prevenciju bolesti srca i krvnih žila Medicinskog fakulteta u Rijeci i Katedra za fizikalnu medicinu Fakulteta zdravstvenih studija u Rijeci. Bolnica obavlja zdravstvenu djelatnost, koja obuhvaća dijagnostiku, liječenje, medicinsku rehabilitaciju i zdravstvenu njegu kardiovaskularnih, reumatoloških, ortopedskih, traumatiziranih, neuroloških i drugih fizijatrijskih bolesnika te dermatoveneroloških bolesnika, uz boravak i prehranu. Djelatnost se obavlja u šest povezanih objekata ukupne površine 14 903 m², u vlasništvu Primorsko-goranske županije, koje Bolnica koristi na temelju ugovora, uz plaćanje naknade. Iz područja specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite ugovorene su sljedeće djelatnosti Bolnice: kardiologija, interna medicina (kardiologija, dnevna bolnica), kardiološka dijagnostika (neinvazivna i invazivna), pulmološka dijagnostika, dermatologija i venerologija, dermatološka dijagnostika, fizikalna medicina i rehabilitacija, fizikalna medicina i rehabilitacija (dnevna bolnica), reumatologija, ambulantna rehabilitacija, neurologija, ultrazvuk doppler karotida, ultrazvuk TCD, psihijatrijska dijagnostika (psihodijagnostika), ultrazvuk lokomotornog sustava, radiologija (klasične i kontrastne pretrage), ultrazvuk, CT (kompjutorizirana tomografija), magnetska rezonanca i medicinska biokemija. Tijekom 2016. Bolnica je dobila odobrenje za rad plastične, rekonstrukcijske i estetske kirurgije, ali navedena djelatnost nije ugovorena sa Zavodom. Prema odredbama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta, donesenog na temelju Pravilnika o uvjetima za unutarnji ustroj općih i specijalnih bolnica (Narodne novine 145/13), u Bolnici su ustrojene tri ustrojstvene jedinice, i to: Ravnateljstvo, medicinske ustrojstvene jedinice (Klinika za liječenje, rehabilitaciju i prevenciju bolesti srca i krvnih žila, Služba za specijalističko konzilijarnu zdravstvenu zaštitu i Služba za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju s reumatologijom) i nemedicinske ustrojstvene jedinice (Služba za pravne, kadrovske i opće poslove, Služba za financijsko-računovodstvene poslove i Služba za komercijalne poslove), za koje je sistematizirano 257 izvršitelja. U Bolnici je koncem 2018. bilo zaposleno 255 djelatnika, od čega 139 ili 54,5 % zdravstvenih i 116 ili 45,5 % nezdravstvenih djelatnika. Koncem 2019. u Bolnici su bila zaposlena 272 djelatnika, od čega 149 ili 54,8 % zdravstvenih i 123 ili 45,2 % nezdravstvenih djelatnika. Ukupan broj zaposlenika obuhvaća i zamjene za radnike na bolovanju, zbog čega je broj zaposlenika koncem 2019. veći od broja predviđenog Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta.

Prema financijskim izvještajima, Bolnica je za 2019. ostvarila prihode i primitke u iznosu od 71.619.948,00 kn, a rashode i izdatke u iznosu od 70.743.139,00 kn te višak prihoda i primitaka iznosi 876.809,00 kn, što s viškom prihoda i primitaka iz prethodnih godina u iznosu od 2.192.923,00 kn čini višak prihoda i primitaka raspoloživ u sljedećem razdoblju u iznosu od 3.069.732,00 kn. Najznačajnije prihode Bolnica ostvaruje od Zavoda, a u 2019. ostvareni su u iznosu od 34.124.271,00 kn i čine 47,6 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka. Osim od Zavoda, Bolnica ostvaruje i prihode od pruženih usluga, prihode iz proračuna Primorsko-goranske županije i proračuna drugih jedinica lokalne samouprave odnosno županija, iz decentraliziranih sredstava, financijske i nefinancijske imovine te druge prihode i donacije.

Prihodi od pruženih usluga (vlastiti prihodi) tijekom 2019. ostvareni su u iznosu od 15.675.257,00 kn i čine 21,9 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka. Od ukupnih vlastitih prihoda, na prihode od magnetske rezonance (fakturirani prihodi Zavodu) odnosi se 2.531.573,00 kn, a na prihode od magnetske rezonance za pacijente koji prema cjeniku Bolnice sami plaćaju 153.600,00 kn. Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019. iznose 2.199.331,00 kn, a najveći dio odnosi se na potraživanja od Zavoda u iznosu od 1.230.703,00 kn, koja čine 56,0 % ukupnih potraživanja.

Bolnica je u veljači 2018. zaključila sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (dalje u tekstu: Ugovor), a u lipnju, rujnu i studenom 2018. te veljači i svibnju 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 110 postelja za liječenje akutnih i kroničnih bolesti (od toga 78 za kardiovaskularne bolesti), 20 postelja za bolničko liječenje akutnih kardioloških pacijenata i tri postelje/stolca dnevne bolnice (dva za dnevnu bolnicu iz djelatnosti interne medicine (kardiologije) i jedan iz djelatnosti fizikalne medicine i rehabilitacije).

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 ugovorenog maksimalnog osnovnog mjesečnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, koji je za 2018. ugovoren u iznosu od 2.422.518,00 kn. Za 2019., od siječnja do lipnja ugovoren je u iznosu od 2.627.518,08 kn, od srpnja do rujna 3.355.648,34 kn, od listopada do studenog 3.475.017,97 kn te u prosincu 3.662.927,14 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 Bolnici, za 2018. i 2019. Zavod nije izvršio prenamjenu neutrošenog dijela sredstava.

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, do mjesečnih iznosa utvrđenih ugovorom. Bolnica je, u skladu s Ugovorom, u 2019. ostvarila i dodatna sredstva za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja po odlukama Zavoda o utvrđivanju dodatnih novčanih sredstava bolničkim zdravstvenim ustanovama.

Praćenje i usklađenje računa između Bolnice i Zavoda provodi se mjesečno te se u siječnju svake godine sastavlja zapisnik o usklađenju računa za proteklu godinu. Bolnica se obvezuje racionalno trošiti ugovoreni iznos sredstava pridržavajući se stručnih smjernica za primjenu dijagnostičko-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.

Prema obrazloženju Bolnice, Zavod tijekom navedenog ugovornog razdoblja nije primjenjivao odredbu Ugovora o prenamjeni neutrošenog dijela sredstava bolnica koje nisu iskoristile maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite u korist bolnica koje su ga prekoračile te Bolnici, na temelju zapisnika iz siječnja 2019. o usklađenju računa za 2018., nije priznao ni platio račune za obavljene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja u ukupnom iznosu od 1.506.302,00 kn. Na temelju zapisnika iz siječnja 2020. o usklađenju računa za 2019. Zavod nije priznao ni platio račune za obavljene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja u ukupnom iznosu od 784.690,00 kn, koliko je iznosilo prekoračenje ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu u 2019. Bolnica nepriznate i nenaplaćene iznose prekoračenja evidentira u pomoćnim poslovnim knjigama za posljednje tri godine, tako da stanje nepriznatih i nenaplaćenih iznosa prekoračenja ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu koncem 2019. iznosi 5.875.312,00 kn.

Vođenje Liste čekanja

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

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

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

Bolnica se obvezuje osigurati osiguranim osobama točnu informaciju o vremenu čekanja i poštivanju redoslijeda prijama, kao i pravo na anonimizirani uvid i presliku Liste čekanja najkasnije u roku od tri dana od primitka njihova zahtjeva. Obvezuje se utvrditi raspored rada liječnika specijalista za razdoblje od najmanje 30 dana dulje od čekanja na zdravstvenu uslugu koju obavlja, ali to razdoblje ne mora biti dulje od šest mjeseci. Ako nije u mogućnosti postupiti na navedeni način, obvezna je utvrditi točan raspored termina obavljanja zdravstvenih usluga za navedeno razdoblje, uz napomenu da liječnici specijalisti nisu unaprijed određeni, i istaknuti sve liječnike specijalista 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 bolničko-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 šifrnika 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, određene prema vrstama pregleda (prema područjima rada pojedinih liječnika specijalista i subspecijalista), zasebno za prve preglede i za kontrolne preglede te za dijagnostičko-terapijske postupke.

Bolnica je ustrojila jedinicu za centralno naručivanje pacijenata, vodi Listu čekanja na temelju koje se određuje redoslijed prijama naručenih pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge pregleda magnetskom rezonancom. Jedinica za centralno naručivanje ustrojena je kao organizacijska jedinica unutar Odjela za prijem i centralno naručivanje, ustrojenog unutar medicinske ustrojbene jedinice i ima šest djelatnika koji svoje poslove obavljaju na radnim mjestima voditelja, administratora naručivanja pacijenata i administrativnih radnika s odgovarajućom opremom za elektronički prijenos podataka. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku u bolničkom informacijskom sustavu. Također, otvoren je telefonski broj i e-adresa za pregled i pritužbe pacijenata na Listu čekanja. Na razini Bolnice određene su osobe nadležne za Listu čekanja, u vidu Povjerenstva za liste čekanja koje ima tri člana. Podaci o njima nisu dostavljeni Ministarstvu zdravstva i Zavodu, što nije u skladu s odredbama članka 8. Ugovora kojim je podatke o osobi ili više osoba nadležnih za Listu čekanja potrebno dostaviti Ministarstvu ili Zavodu. Nije određena osoba ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba, što nije u skladu s odredbama članka 11. Ugovora kojim se Bolnica obvezuje odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba. Prema obrazloženju Bolnice, navedeno obavljaju dvije osobe zaposlene na radnim mjestima administratora naručivanja pacijenata. Do vremena obavljanja revizije povjerenstvo nije zaprimilo niti jednu pritužbu.

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

Pacijenti se na Listu čekanja upisuju na temelju odgovarajuće uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite ili nalaza liječnika specijalista u kojem je navedena potrebna zdravstvena usluga. Upis se obavlja u jedinici za centralno naručivanje pacijenata, koja je smještena na glavnom ulazu u Bolnicu, na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu. Mogu se upisati osobno, putem člana obitelji ili pouzdane osobe, telefaksom, kojim se šalje preslika uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite ili nalaza liječnika specijalista, elektroničkom poštom, kojom se šalje skenirana uputnica liječnika primarne zdravstvene zaštite ili skenirani nalaz liječnika specijalista.

Pacijentima se nakon upisa izdaje 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 danu, datumu i vremenu prijama na naručeni zahvat. Potvrda o narudžbi sadrži i obavijest o mogućim promjenama u redosljedu izvršenja pojedinih dijagnostičkih pretraga koje mogu nastati zbog različitih faktora, o čemu se pacijente pravovremeno obavještava, sadrži uputu pacijentima za jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezino otkazivanje, prema kojoj se naručena usluga može otkazati pozivom na telefonski broj, slanjem e-pošte ili telefaksa na adresu i broj naveden u potvrdi.

Prema prikupljenim podacima u vrijeme obavljanja revizije (listopad 2019.), u Bolnici su 22 ordinacije u kojima se obavljaju zdravstvene usluge, a pacijenti se upisuju na Listu čekanja za specijalističke preglede kardiologa, fizijatra i reumatologa te na pripadajuće dijagnostičke pretrage (osim EKG-a i spirometrije). Upisi na Listu čekanja obavljaju se u jedinici za centralno naručivanje pacijenata, osim za invazivnu kardiologiju za koju se pacijenti naručuju na odjelu.

Lista čekanja u bolničkom informacijskom sustavu ažurira se svakodnevno tako što se upisane narudžbe brišu s Liste ako se naručeni postupak iz bilo kojeg razloga odgađa. Pacijenti se telefonski pozivaju i obavještavaju o odgađanju postupka i novom terminu u kojem će se postupak obaviti. Nedolazak naručenih pacijenata, neiskorišteni termini, pomicanje termina i druge promjene evidentiraju se na Listi čekanja, a obrazloženja okolnosti koje su dovele do promjena na Listi pohranjena su trajno na elektroničkom mediju. Na neiskorišteni termin ne upisuje se prvi sljedeći pacijent s Liste čekanja, jer bi takav način upisa zahtijevao svakodnevno pozivanje velikog broja pacijenata radi pomicanja termina, nego se na upražnjeno mjesto upisuje hitni, odnosno žurni ili prvi novonaručeni pacijent. Pacijentima su osigurane informacije o vremenu čekanja i redosljedu prijama, kao i pravo na anonimni uvid u Listu čekanja.

Lista čekanja za sve zdravstvene usluge (za ambulantno i bolničko liječenje pacijenata) iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje Bolnica pruža objavljuje se na mrežnim stranicama Bolnice¹. Objavljena Lista čekanja, osim za magnetsku rezonancu, raščlanjena je po organizacijskim jedinicama i medicinskim postupcima koji se u njima obavljaju te sadrži identifikacijske brojeve upisanih pacijenata, datume upisa, datume prijama i broj potvrde na naručene zahvate, što omogućuje brz i jednostavan dohvat objavljenih podataka.

¹ <https://www.thalassotherapia-opatija.hr/za-pacijente/narucivanje/liste-cekanja/>

Lista čekanja za magnetsku rezonancu raščlanjena je na pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge u skladu s pravima iz obveznog zdravstvenog osiguranja i pacijente koji imaju termine za obavljanje magnetske rezonance o vlastitom trošku, a što nije u skladu s odredbama članka 9. Ugovora kojim osigurana osoba koja zdravstvenu uslugu ostvaruje izvan obveznog zdravstvenog osiguranja, ustanova ne upisuje na Listu čekanja. Također, 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 njezina objavljivanja. Javno objavljivanje Lista čekanja na zdravstvene usluge dobiva smisao ako omogući 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 u Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice objavljivati podatke o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža. Također, preporučuje Listu čekanja za magnetsku rezonancu, na mrežnim stranicama Bolnice, raščlaniti po medicinskim postupcima te upisivati samo naručene pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, u skladu s odredbama Ugovora.

Pri upisu pacijenata na Listu čekanja, u bolnički informacijski sustav unose se podaci, čiji je sadržaj i način unosa utvrdio Zavod u obliku dokumenta pod nazivom Tehnički opis programskog sučelja, u kojem su opisani poslovni procesi sustava eLista čekanja za sve bolničke sustave naručivanja. Uneseni podaci se putem mrežnog servisa dostavljaju u CEZIH, a odnose se na podatke o pacijentu koji se upisuje, šifru i naziv naručenog postupka prema Katalogu zahvata za naručivanje, datum i vrijeme upisa narudžbe, datum i vrijeme obavljanja naručenog postupka ili očekivani mjesec za narudžbe za koje nije moguće odmah odrediti točan termin te datum i vrijeme prvog slobodnog termina za naručeni postupak s naznakom da je termin narudžbe pomaknut prema želji pacijenta ako nije svojevrijemno uzeo 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 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 prethodni slobodni termini za te postupke. Kako bi se navedeno moglo ostvariti, nužno je osigurati točnost dostavljenih podataka te usklađenost podataka u bolničkim informacijskim sustavima, CEZIH-u i u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda.

Usporedbom podataka na Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice i dostupnih podataka u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda², u vrijeme obavljanja revizije (studeni 2019.), koji se odnose na postupke magnetske rezonance, nije moguće usporediti, s obzirom na to da na mrežnim stranicama Lista čekanja nije iskazana po postupcima. Međutim, usporedbom podataka iskazanih u bolničkom informacijskom sustavu, evidenciji radiološkog informacijskog sustava Bolnice o obavljenim magnetskim rezonancama i dostupnih podataka u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda utvrđena je neusklađenost. Tako su u informacijskim sustavima Bolnice navedeni podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance donjih ekstremiteta (gležnja, koljena, kuka i stopala), gornjih ekstremiteta (šake, ručnog zgloba i ramena), abdomena, orbita, zdjelice, mozga s TOF angiografijom i piramide temporalne kosti za koje je u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda navedeno da se u Bolnici ne obavljaju. Za druge postupke magnetske rezonance navedene u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda, a koji se odnose na magnetsku rezonancu cervikalne kralježnice, dojke, lumbosakralne kralježnice, mozga, mozga s angiografijom mozga, srca i torakalne kralježnice, u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda naveden je isti prvi slobodan termin, u svibnju 2020., iako su datumi prijama navedeni na Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice nakon tog datuma, pri čemu se najkasniji upisani datumi prijama odnose na rujan 2021. Na mrežnim stranicama Bolnice osigurana je poveznica s mrežnom stranicom CEZIH-a, odnosno sa sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda 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, mrežnim stranicama Bolnice, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda.

Podaci u Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu koji se odnose na postupke magnetske rezonance sistematizirani su po pojedinim postupcima te se lako može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni zahvat. Prema podacima iz rujna 2019., u Bolnici je za deset postupaka magnetske rezonance (MR) po anatomske regiji bilo upisano ukupno 869 narudžbi s prosječno 327 dana čekanja na naručeni postupak.

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

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

Tablica broj 2

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

Redni broj	Postupak magnetske rezonance (MR) po anatomskoj regiji	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3
1.	MR općenito	314	274
2.	MR lumbosakralne kralježnice	233	441
3.	MR cervikalne kralježnice	126	451
4.	MR srca	78	131
5.	MR mozga	67	272
6.	MR mozga i angiografija mozga TOF	22	232
7.	MR sakroilijakalnih zglobova	15	38
8.	MR torakalne kralježnice	10	395
9.	MR dojke s intravenskim kontrastom	2	201
10.	MR dojke nativno	2	93
	Ukupno	869	327

Od ukupno 869 upisanih narudžbi, njih 504 ili 58,0 % odnosi se na postupke magnetske rezonance lumbalne i cervikalne kralježnice, srca i mozga, a 314 ili 36,1 % odnosi se općenito na postupke magnetske rezonance.

Prema obrazloženju Bolnice, općeniti postupci magnetske rezonance odnose se na one postupke koji nisu mapirani u rezervacijama bolničkog informacijskog sustava, koji nije ujednačen s radiološkim informacijskim sustavom Bolnice, te se postupak odredi za vrijeme pretrage i prilagodi ovisno o trajanju same pretrage. Bolnički informacijski sustav ne dozvoljava rezervacije za više anatomskih regija te se pri naručivanju vrijeme trajanja pretrage prilagođava na temelju dostavljene medicinske dokumentacije. Pretrage magnetskom rezonancom evidentiraju se u radiološko informacijskom sustavu Bolnice. Za jedan postupak prosječno vrijeme čekanja je preko 300 dana, za dva postupka od 100 do 300 dana, za tri postupka od 50 do 100 dana, dok je za četiri postupka prosječno vrijeme čekanja do 50 dana. S obzirom na odobrena sredstva, za postupke magnetske rezonance vrijeme čekanja je smanjeno uvođenjem smjenskog rada radnim danima. Od ukupnog broja upisanih narudžbi, osam se odnosi na prvi pregled, 31 na kontrolni pregled, a 830 na drugo. Prema obrazloženju Bolnice, s obzirom na to da ponekad dostavljena medicinska dokumentacija nije uvijek cjelovita, nije moguće procijeniti je li pacijentu potrebna prva ili kontrolna dijagnostička pretraga. Praćenje prvih i kontrolnih pregleda moguće je kod specijalističkih pregleda, jer postoje uputnice A1 (prvi pregled) i A2 (kontrolni pregled). Nadalje, prema obrazloženju Bolnice, svaki pregled magnetskom rezonancom mora biti medicinski uvjetovan jer je uvjet za upis u Listu čekanja specijalistička preporuka koja je napisana na nalazu ili otpusnom pismu, čak i za privatne pacijente, dok kod magnetske rezonance, kao i većine pretraga koje se obavljaju u Bolnici, želju pacijenta ne koriste kao opciju.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance obavljaju se u Jedinici za radiološku djelatnost, koja raspolaže jednim uređajem za magnetsku rezonancu.

Uređaj, Siemens Magnetom Avanto 1.5 T, nabavne vrijednosti 8.569.625,00 kn, nabavljen je u svibnju 2012. na temelju postupka javne nabave koji je provela Bolnica, stavljen je u funkciju u lipnju 2012., a financiran je donacijama Ministarstva zdravstva, Primorsko-goranske županije, Istarske županije te gradova i općina s područja Primorsko-goranske županije. Nabavna vrijednost uređaja Siemens Magnetom Avanto 1.5 T otpisana je u cijelosti te mu sadašnja vrijednost u listopadu 2019. iznosi 0,00 kn, a od kolovoza 2015. do listopada 2019. za njegovo održavanje utrošeno je 467.569,00 kn. Usluge održavanja navedenog uređaja, kada dođe do potrebe za njima, naručuju se od dobavljača uređaja. Jedno održavanje izvršio je drugi dobavljač, s obzirom na to da je prikupljanjem ponuda za tu vrstu poslova bio najpovoljniji. Za usluge održavanja obavljene od siječnja 2018. do listopada 2019. ispostavljeni su računi u kojima je naveden opis obavljenih poslova i korištenih materijala, njihova cijena, utrošeno vrijeme za njihovo obavljanje i drugi podaci o obavljenim uslugama.

U Jedinici za radiološku djelatnost sistematizirana su tri radna mjesta za liječnike specijaliste, jedno za voditelja radiologije, jedno za glavnog inženjera radiologije i pet radnih mjesta za prvostupnike radiološke tehnologije ili inženjere medicinske radiologije. Prema podacima Bolnice iz prosinca 2019., zaposlena su tri liječnika specijalista, jedan voditelj radiologije, jedan glavni inženjer radiologije i šest inženjera radiologije (od čega je jedan zamjena zbog bolovanja).

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

Tablica broj 3

**Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka u
Jedinici za radiološku djelatnost 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	614	230	37,5
2.	veljača	491	217	44,2
3.	ožujak	728	245	33,7
4.	travanj	642	250	38,9
5.	svibanj	615	244	39,7
6.	lipanj	541	211	39,0
7.	srpanj	662	252	38,1
8.	kolovoz	435	165	37,9
9.	rujan	718	378	52,6
10.	listopad	808	370	45,8
11.	studeni	769	363	47,2
12.	prosinac	763	337	44,2
	Ukupno	7 786	3 262	41,9

Tijekom 2019. u Jedinici za radiološku djelatnost Bolnice obavljeno je ukupno 7 786 zdravstvenih postupaka, od čega se 3 262 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 41,9 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Za dijagnostičku pretragu magnetskom rezonancom pacijenti se naručuju slanjem medicinske dokumentacije (uputnica i specijalistička preporuka) elektroničkom poštom ili telefaksom te osobno na šalteru centralnog naručivanja gdje mogu dobiti upute o postupku naručivanja. Ako pacijenti nemaju uputnicu, plaćaju uslugu prema važećem cjeniku Bolnice. Dostavljena medicinska dokumentacija šalje se na liječnički konzilij koji se sastoji od tri liječnika specijalista radiologije koji su podijeljeni po anatomskim regijama i unutar tri dana odlučuju kojim dijagnozama je potreban žurniji termin. Stupanj složenosti pojedinog postupka utvrđuju na temelju uputnice i liječničkog nalaza s kojim pacijent dolazi na pregled magnetskom rezonancom. Za pacijente koji magnetsku rezonancu obavljaju o vlastitom trošku, rezervirana su u prosjeku dva termina tjedno. O rezerviranom terminu pacijenti se obavještavaju, na trošak Bolnice, poštom na kućnu adresu. Uz potvrdu o narudžbi, pacijentu se šalje i popratni dopis u kojem je opisano postupanje pacijenta pri dolasku na zakazani termin za magnetsku rezonancu. S obzirom na duge Liste čekanja te velik broj neiskorištenih termina magnetske rezonance, Bolnica telefonski provjerava dolazak na pretragu nekoliko dana prije termina.

O broju dnevnih termina odlučuje se u Jedinici za radiologiju ovisno o dužini trajanja pojedine pretrage, što može biti od 15 do 60 minuta. Također, broj termina za postupke magnetske rezonance koji se utvrđuju rasporedom ovisi o raspoloživom broju liječnika, s obzirom na korištenje godišnjih odmora, bolovanja i druga opravdana odsustva s posla, i njihovim radnim obvezama u Bolnici, s obzirom na to da obavljaju i sve druge radiološke postupke. Prioritet pri narudžbi imaju onkološki bolesnici i djeca iznad šest godina (magnetsku rezonancu Bolnica ne obavlja za djecu mlađu od šest godina jer je za takvu pretragu potreban anesteziolog). Zavod je od srpnja do prosinca 2019. odobrio dodatna namjenska sredstva za program smanjenja Liste čekanja, i to za postupke magnetske rezonance, CT-a, ultrazvuka srca, ergometrije i holtera. Rasporedom koji se primjenjivao u vrijeme obavljanja revizije (rujan, listopad, studeni i prosinac 2019.) predviđen je cjelodnevni rad uređaja za magnetsku rezonancu (od 7 do 20 sati) svakog radnog dana te je vrijeme čekanja na pretragu smanjeno. Za cjelodnevni rad uređaja predviđeno je u prosjeku 20 dnevnih termina. Za očitavanje nalaza zadužena su tri specijalista radiologije te dva specijalista kardiologije pri očitavanju magnetske rezonance srca. U sustavu zdravstva Republike Hrvatske nisu utvrđeni normativi za postupke magnetske rezonance, odnosno nije utvrđen optimalan broj obavljenih zahvata 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 3 262 zahvata postupcima magnetske rezonance.

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

Tablica broj 4

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

Redni broj	Mjesec	Broj radnih dana*	Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance				Prosječan dnevni broj obavljenih postupaka magnetske rezonance			
			ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	privatni pacijenti	ukupno	ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	privatni pacijenti	ukupno
	1	2	3	4	5	6 (3 + 4 + 5)	7 (3/2)	8 (4/2)	9 (5/2)	10 (6/2)
1.	siječanj	22	220	7	3	230	10,0	0,3	0,1	10,5
2.	veljača	20	209	6	2	217	10,5	0,3	0,1	10,9
3.	ožujak	21	236	8	1	245	11,2	0,4	0,0	11,7
4.	travanj	21	241	4	5	250	11,5	0,2	0,2	11,9
5.	svibanj	22	228	3	13	244	10,4	0,1	0,6	11,1
6.	lipanj	18	193	5	13	211	10,7	0,3	0,7	11,7
7.	srpanj	23	244	3	5	252	10,6	0,1	0,2	11,0
8.	kolovoz	20	152	6	7	165	7,6	0,3	0,4	8,3
9.	rujan	21	367	4	7	378	17,5	0,2	0,3	18,0
10.	listopad	22	361	6	3	370	16,4	0,3	0,1	16,8
11.	studeni	20	360	0	3	363	18,0	0,0	0,2	18,2
12.	prosinac	20	325	8	4	337	16,3	0,4	0,2	16,9
Ukupno		250	3 136	60	66	3 262	12,5	0,2	0,3	13,0

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

Od 3 262 obavljena postupka magnetske rezonance, 3 136 se odnosi na ambulantne, 60 na bolničke, a 66 na privatne pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 13,0 postupaka, od čega se 12,5 odnosi na ambulantne, 0,2 na bolničke, a 0,3 na privatne pacijente. Od rujna do prosinca obavljen je veći broj zahvata u odnosu na prethodne mjesece zbog uvođenja cjelodnevnog rada za obavljanje pretraga magnetskom rezonancom.

Analizirani su podaci o upisanim narudžbama na postupke magnetske rezonance na Listi čekanja na dan 30. rujna 2019. i podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance u listopadu 2019. Utvrđeno je da se Lista čekanja vodi po pacijentima neovisno o broju pretraga po pojedinom pacijentu. Za pregled u listopadu 2019. bio je upisan 401 pacijent, od čega je pregledan 321 pacijent ili 80,0 % (312 ambulantnih, šest privatnih i tri bolnička pacijenta), a na kojima je obavljeno 370 pretraga (360 na ambulantnim, šest na privatnim i četiri na bolničkim pacijentima). Od ukupnog broja upisanih pacijenata za listopad 2019., njih 100 ili 24,9 % nije obavilo pretragu, pri čemu ih je 39 otkazalo narudžbu, dok 61 pacijent to nije učinio. Od ukupnog broja pregledanih pacijenata u listopadu 2019., na Listu čekanja nije bilo upisano 15 ili 4,7 % pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom i pet pacijenata kojima su samo ponovno očitani nalazi magnetske rezonance. Prema obrazloženju Bolnice, pacijenti koji nisu bili upisani na Listu čekanja su oni čiji su pregledi bili uvjetovani medicinskom indikacijom te zbog hitnosti nisu upisivani na Listu čekanja ili su primljeni u oslobođenim terminima zbog otkazivanja pacijenata.

Osamnaest pacijenata nad kojima je u listopadu obavljen pregled magnetskom rezonancom bila su djeca, od kojih petero nije bilo upisano na listu čekanja.

Od 13 upisane djece, devetero je na pregled čekalo do 30 dana, dvoje 53 i 68 dana te dvoje 82 i 97 dana, a nakon pomaka termina još 24 i 108 dana.

Od ukupnog broja upisanih i pregledanih pacijenata u listopadu 2019., njih 106 ili 35,2 % čekalo je do 30 dana, 32 pacijenta ili 10,6 % čekali su od 31 do 90 dana, 45 ili 15,0 % od 91 do 180 dana, 42 ili 14,0 % od 181 do 270 dana, 14 ili 4,6 % od 271 do 360 dana, 23 ili 7,6 % od 361 do 540 dana i 39 ili 13,0 % od 541 do 763 dana.

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

Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja

Statutom Bolnice propisano je da se unutarnji nadzor nad stručnim radom obavlja na način propisan Pravilnikom o unutarnjem nadzoru nad radom ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih radnika koji donosi ravnatelj Bolnice. Prema odredbama Pravilnika, unutarnji nadzor obavlja se kao redoviti (kontinuirani) nadzor, periodički nadzor i izvanredni nadzor. Redoviti nadzor obavlja se svakodnevno, odnosno kroz kraća vremenska razdoblja (tjedno, mjesečno, tromjesečno i sl. prema utvrđenim potrebama). Periodički nadzor obavlja se dva puta godišnje, jednom u prvom, a drugi put u drugom polugodištu.

Izvanredni nadzor nad stručnim radom obavlja se, ako je potrebno, na osnovi procjene ravnatelja ili Stručnog vijeća Bolnice ili na temelju pritužbi pacijenata sukladno odredbama Zakona o zdravstvenoj zaštiti. Tijekom 2018. i 2019. nije planiran niti obavljen unutarnji nadzor.

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 (Narodne novine 26/15) propisano je osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru Liste čekanja i pritužbi na Liste čekanja, izrada i, na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva, javno objavljivanje analize njihova rada i zaprimljenih pritužbi građana na Liste čekanja te izrada i uvođenje procedura za transparentno vođenje Listi čekanja. Bolnica je navedeno povjerenstvo osnovala odlukom ravnatelja iz siječnja 2019., ali nije izradila i objavila analizu njegova rada 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 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. Nadalje, preporučuje izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za Liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na Liste čekanja te izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine.

U skladu s odredbama Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (Narodne novine 79/11), Bolnica osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Pritužba se pismenim putem podnosi upisom u knjigu pritužbi, koja je dostupna na svakom bolničkom odjelu, ili putem službenog obrasca, koji je dostupan na šalteru za prijam i otpust pacijenata. Pritužbe se rješavaju standardnim operativnim postupkom, kojim Bolnica osigurava odgovor rukovoditelja organizacijskih jedinica, na koje se pritužbe odnose, na svaku pritužbu ili prigovor, bilo da su izraženi usmeno ili pisanim putem. Odgovor se dostavlja u roku od osam dana, a ako se pritužba ili prigovor ne može riješiti u navedenom roku, podnositelj se izvještava o tijeku postupka koji se provodi. Tijekom 2018. i 2019. nije zaprimljen prigovor Povjerenstvu.

Zavod je od veljače do srpnja 2019. proveo izvanrednu kontrolu 41 bolničke ustanove, među kojima je i Bolnica. Predmet kontrole u Bolnici bilo je izvršavanje ugovorenih obveza Bolnice vezano uz postupanje pri vođenju i upravljanju elektroničkim Listama čekanja za ugovorene postupke CT-a, magnetske rezonance, holtera, EKG-a i ergometrije. Kontrolom je utvrđeno da je Bolnica obavezna, pri vođenju i upravljanju elektroničkim Listama čekanja, otkloniti odstupanja podataka o prvom slobodnom terminu objavljenom na mrežnim stanicama Zavoda te da nije utvrđen raspored rada liječnika specijalista najmanje 30 dana dulje od posljednjeg nadnevka na Listi čekanja za pojedini oblik ugovorene zdravstvene zaštite.

OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U THALASSOTHERAPIJI OPATIJA – SPECIJALNOJ BOLNICI ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU BOLESTI SRCA, PLUĆA I REUMATIZMA

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 13,0 postupaka magnetske rezonance tijekom 2019. Međutim, ocijenjeno je da postoje nepravilnosti i propusti koji se odnose na dostavljanje podataka o osobama nadležnim za Listu čekanja nadležnom ministarstvu i Zavodu, objavljivanje podataka o slobodnim terminima na Listi čekanja za zdravstvene usluge na koje se čeka, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance, odnosno uvrštavanje svih pacijenata na Listu čekanja jer 4,7 % pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom u jednom mjesecu nije bilo uvršteno na Listu čekanja te nepoduzimanje zadovoljavajućih aktivnosti pri unutarnjem nadzoru upravljanja listom čekanja i aktivnosti u svrhu poboljšanja upravljanja listom čekanja, smanjenja liste čekanja te otklanjanja uzroka nastanka liste čekanja.

Slijedom navedenog, Državni ured za reviziju ocjenjuje da je upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Bolnici **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 ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata, u skladu s odredbama Ugovora zaključenog sa Zavodom.
- 1.2. U Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice objavljivati podatke o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.
- 1.3. Listu čekanja za magnetsku rezonancu, na mrežnim stranicama Bolnice, raščlaniti po medicinskim postupcima.
- 1.4. Upisivati samo naručene pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, u skladu s odredbama Ugovora zaključenog sa Zavodom.

- 1.5. Osigurati usklađenost podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, mrežnim stranicama Bolnice, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda.
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 naznačiti radi li se o djetetu, prvom pregledu, kontrolnom pregledu, hitnom terminu u vezi s malignom i hematološkom bolešću 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 liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na liste čekanja te izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine.

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 THALASSOTHERAPIJE OPATIJA – SPECIJALNE BOLNICE ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU BOLESTI SRCA, PLUĆA I REUMATIZMA

Bolnica se očitovala na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance te prihvatila preporuke Državnog ureda za reviziju. Bolnica u očitovanju navodi da će za poboljšanje rada primijeniti preporuke u onom dijelu u kojem Bolnica može na to utjecati te ih uskladiti s drugim sudionicima u izvršenju preporuka.