**Akcijski plan za 2017. i 2018. godinu uz**

 **Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020.**

Hrvatski sabor dana 27. veljače 2015. godine donio je Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine uz koju je donesen Akcijski plan za 2017. i 2018. godinu koji predstavlja novi prateći provedbeni dokument kojim se detaljno i precizno određuju prioritetne aktivnosti s ciljem upravljanja korupcijskim rizicima u kritičnim područjima koje identificira Strategija.

Akcijski plan u sektoru zdravstva usmjeren je na:

1. Jačanje povjerenja korisnika u pružanje zdravstvenih usluga i podizanje razine svijesti o

 štetnosti korupcije i neformalnog plaćanja zdravstvenih usluga

2. Jačanje kontrolnih mehanizama na svim razinama unutar zdravstvenog sustava

3. Transparentno i učinkovito upravljanje listama čekanja

4. Objedinjavanje javne nabave roba, radova i usluga u zdravstvenim ustanovama.

Zbog postojeće problematike listi čekanja na pojedine dijagnostičke i terapijske zahvate ovo

ministarstvo je dana 12. veljače 2016. godine zatražilo od svih bolničkih zdravstvenih ustanova osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru listi čekanja i pritužbi na liste čekanja kao i uvođenje besplatnog telefona i e-mail adrese za provjeru listi čekanja i pritužbi građana na liste čekanja.

Protekom vremena od dvije godine nakon osnivanja bolničkog povjerenstva i uvođenja besplatnog telefona odnosno e-mail adrese zatražena je dostava podataka o zaprimljenim pritužbama (broj/ vrsta pritužbi i postupanja po pritužbama) na liste čekanja.

|  |
| --- |
| ***PRITUŽBE ZAPRIMLJENE U BOLNIČKIM ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NA LISTE ČEKANJA*** |
| **Ustanova** | **telefon** | **e-mail adresa**  | **broj pritužbi** | **vrsta pritužbi** |
| KLINIČKI BOLNIČKI CENTAR ZAGREB |   |   | 112 | Pritužbe se odnose na duljinu čekanja na pregled/liječenje/operaciju. Pritužbe i prigovori mogu se podnijeti usmenim i pisanim putem kako je naznačeno na web stranici.  |
| KLINIČKI BOLNIČKI CENTAR RIJEKA | 0800/530-530 | info-listecekanja@kbc-rijeka.hr | 0 | Nisu zaprimljene pritužbe već samo informativni upiti građana. |
| KLINIČKI BOLNIČKI CENTAR SPLIT | 021/556-822 | office@kbsplit.hr | 35 | Pritužbe na dugo čekanje na UZV i MR preglede, na 1. pregled fizijatra i potom terapiju i kontrolni pregled nakon terapije, na kolonoskopiju s anestezijom, na citološki nalaz i PHD, na pregled specijaliste nuklearne medicine, na nalaz dijagnostičkog postupka iz domene nuklearne medicine, na dugo čekanje na specijalističke preglede te na ordiniranje intraokularne injekcije.  |
| KLINIČKI BOLNIČKI CENTAR "SESTRE MILOSRDNICE" |   |   |   |   |
| KLINIČKI BOLNIČKI CENTAR OSIJEK | 0 | 0 | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja na preglede i operativne zahvate. Na Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju u proteklom razdoblju smanjile su se liste čekanja na najviše tražene dijagnostičke pretrage /magnetska rezonanca i kompjuterizirana tomografija. |
| KLINIČKA BOLNICA DUBRAVA | 0 | 0 | 0 | Pritužbe na liste čekanja praktički se ne zaprimaju. Velika većina pritužbi vezana je isključivo na odnos zaposlenika prema pacijentima koje se u zakonskom roku odgovara putem Službe za kvalitetu i unaprjeđenje zdravstvene zaštite. |
| KLINIČKA BOLNICA MERKUR | 01/22 53 551 | liste.cekanja@kb-merkur.hr | 27 | Pritužbe na termin pregleda kod kardiologa i na narudžbu za termin pregleda u Odjelu za humanu reprodukciju; Bolničko povjerenstvo informirano je i o rješavanju prigovora na termine narudžbi zaprimljenih putem obrazaca prijave pritužbe u sustavu kvalitete i pritužbe na termine dijagnostičkih postupaka. |
| KLINIČKA BOLNICA "SVETI DUH" | 091/37 12 649 | tlupieri@kbsd.hr | 26 | Pritužbe na Zavod za radiologiju zbog čekanja u ambulanti na pregled i zbog pogreške u pisanju nalaza; pritužbe na Zavod za ortopediju, pritužbe na Kliniku za očne bolesti zbog čekanja na određenog operatera ili na pregled kod određenog liječnika specijaliste po želji pacijenta; pritužbe na Kliniku za unutarnje bolesti zbog neobavljene zakazane koronarografije zbog tehnički neispravnog aparata. zbog neobavljenog pregleda kod endokrinologa, zbog nemogućnosti zakazivanja termina kod endokrinologa, zbog nedostatka alergena,zbog otkazivanja narudžbe za doppler vena. |
| KLINIKA ZA ORTOPEDIJU LOVRAN | 0 | o | 0 | Najduže se čeka na operacije ugradnje koljena/parcijalnog koljena, a najkraća je lista čekanja za ručni zglob. |
| KLINIKA ZA INFEKTIVNE BOLESTI "DR. FRAN MIHALJEVIĆ" | 01/28 26 185 | bfm@bfm.hr | nema podatka o broju pritužbi | Postoje liste čekanja za dvije dijagnostičke jedinice: endoskopiju i UZV dijagnostiku. Ostale dijagnostičke jedinice nemaju liste čekanja. U dijagnostičkoj jedinici endoskopije broj dana čekanja za gastroskopiju je 60, a za kolonoskopiju 71 dan. Za UZV dijagnostiku lista čekanja iznosi 112 dana.  |
| KLINIKA ZA PSIHIJATRIJU VRAPČE | 0 | o | 0 |   |
| KLINIKA ZA DJEČJE BOLESTI ZAGREB | 091/ 46 00 366 | podrska@kdb.hr | 4 | Uvođenjem prioritetnih narudžbi postignuto je smanjenje broja pritužbi na dužinu čekanja za određene medicinske pretrage i preglede, a istodobno i smanjenje mogućeg rizika po oštećenje zdravlja. |
| MAGDALENA - KLINIKA ZA KARDIOVASKULARNE BOLESTI MED.FAKULTETA U OSIJEKU | 049/244-200 | ured-za-pacijente@magdalena.hr | 0 | Lista čekanja na kardiologiji nije duga (mjesec-dva/koronarografija-dilatacija). Veće čekanje nalazi se na listi za carto ablaciju, ali nema pritužbi već se isto rješava razgovorom kod telefonskog poziva. Lista čekanja na kirurške i vaskularne zahvate je duga i podijeljena na hitniju i redovnu listu čekanja, dok se hitni pacijenti zbrinjavaju odmah bez liste čekanja. Liste čekanja se rješavaju po medicinskom prioritetu. Postoje pritužbe/upiti na duže čekanje (to su samo pozivi telefonom pacijenta) koji dobivaju upute da se jave svom liječniku ili u nadležnu hitnu službu/bolnicu zbog pogoršanog stanja.  |
| OPĆA BOLNICA "DR. IVO PEDIŠIĆ" SISAK | 0800/640-640 | listecekanja@obs.hr | 26 | Određeni broj pritužbi posljedica je neobavještavanja pacijenata o potrebi provođenja dijagnostičkog postupka od strane liječnika obiteljske medicine, a jedan dio nastao je kao posljedica nepridržavanja smjernica za naručivanje od strane liječnika obiteljske medicine (narudžbe na UZV srca moraju imati indikaciju od strane kardiologa i/ili kardiokirurga). Također, vrijeme čekanja na pojedine dijagnostičke postupke posljedica je odlaska liječnika što dovodi do pomicanja termina na listama. |
| OPĆA BOLNICA KARLOVAC | 047/608-177 | ravnateljstvo@bolnica-karolovac.hr | 10 | Pritužbe vezane za liste čekanja, naručivanje na preglede i dijagnostičke postupke. Jedna je vezana za listu čekanja i naručivanje, dvije se odnose na čekanje u čekaonici pojedinih ambulanti u odnosu na termin pregleda, jedna se odnosi na dolazak u zakazanom terminu, ali se zbog kvara uređaja ne može izvršiti, jedna se odnosi na čekanje za postupak za pacijenticu koja se liječi kroz dnevnu bolnicu, jedna za narudžbu dijagnostičke pretrage u drugoj ustanovi, četiri se odnose na postupke osoblja prema pacijentima. |
| OPĆA BOLNICA I BOLNICA BRANITELJA DOMOVINSKOG RATA OGULIN | 047/819-829 091/281 91 76 | liste.cekanja@bolnica-ogulin.hr | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja |
| OPĆA BOLNICA VARAŽDIN |   |   |   |   |
| OPĆA BOLNICA "DR. TOMISLAV BARDEK" KOPRIVNICA | 048/251-191 | centralno.narucivanje@obkoprivnica.hr | 3 | Dvije pritužbe se odnose na liste čekanja u oftalmološkoj ambulanti. U potpunosti su ukinute liste čekanja u medicinsko-biokemijskom laboratoriju, a koje su postojale za pretrage TSH, T3, T4 i PSA.  |
| OPĆA BOLNICA BJELOVAR |   |   | nema podataka o broju i vrsti pritužbi | Povjerenstvo za provjeru listi čekanja i pritužbi na liste čekanja prati liste čekanja za pojedine dijagnostičke i terapijske zahvate, te upozorava pojedine djelatnosti u slučaju uočenih nepravilnosti i odmah poduzima popravne radnje (poneke liste čekanja nije moguće smanjiti radi nedovoljnog broja liječnika u pojedinim djelatnostima) |
| OPĆA BOLNICA GOSPIĆ |   |   |   |   |
| OPĆA BOLNICA VIROVITICA | 0 | o | nema podatka o broju pritužbi | Manji broj usmenih pritužbi na listu čekanja riješen je u dogovoru s pacijentima.  |
| OPĆA ŽUPANIJSKA BOLNICA POŽEGA | 0800/34-41 | liste.cekanja@pozeska-bolnica.hr | nema podatka o broju pritužbi | Bilo je nekoliko pritužbi na dužinu čekanja za UZV abdomena i štitnjače koji su riješeni uvođenjem dodatnih termina u popodnevnim satima.  |
| OPĆA ŽUPANIJSKA BOLNICA PAKRAC I BOLNICA HRVATSKIH VETERANA |   |   |   |   |
| OPĆA BOLNICA "DR. JOSIP BENČEVIĆ" SLAVONSKI BROD | 0 | liste-cekanja@bolnicasb.hr | 210 | Bilo je 200 telefonskih pritužbi i 10 pisanih pritužbi, a sve su odrađene na zadovoljstvo pacijenata. |
| OPĆA BOLNICA NOVA GRADIŠKA | 0 | 0 | nema podatka o broju pritužbi |   |
| OPĆA BOLNICA ZADAR | 023/505-438 023/300-177 | listecekanja@bolnica-zadar.hr ravnatelj@bolnica-zadar.hr | 50 | Pritužbe se odnose na nezadovoljstvo dobivenim terminima specijalističkog pregleda ili dijagnostičke usluge temeljem liste čekanja.  |
| OPĆA ŽUPANIJSKA BOLNICA NAŠICE | 031/488-762 | narucivanje@obnasice.hr | 2 | Pritužbe na listu čekanja za dijabetološku ambulantu |
| OPĆA BOLNICA ŠIBENSKO-KNINSKE ŽUPANIJE | 0800/111-440 | jedinica.za.kvalitetu1@bolnica-sibenik.hr | 16 | Najveći broj pritužbi odnosi se na Odjel oftalmologije i rad ambulanti na tom odjelu, te na nepoštivanje termina zakazanog pregleda. Dio pritužbi odnosi se na Odjel otorinolaringologije, a dio na duljinu čekanja kontrolnog pregleda kod onkologa. Jedan dio odnosi se na nemogućnost uspostave poziva sa djelatnicima na šalteru nekih ambulanti. |
| OPĆA I VETERANSKA BOLNICA "HRVATSKI PONOS" KNIN | 0 | cnp@obhpknin.hr | 1 |   |
| OPĆA ŽUPANIJSKA BOLNICA VINKOVCI | 0 | obvk@obvk.hr; glasnogovornik@obvk.hr | nema podatka o broju pritužbi | Liste čekanja koje su bile problematične radi nedostatka liječničkog kadra rješavane su uz pomoć liječnika iz drugih ustanova, ponajprije u dijagnostici. Nekih čekanja na pretrage i dalje ima poput UZV dojke, ali to je iz razloga što pacijentice žele određenog liječnika i suglasne su s tim da čekaju. Nešto duže se čeka i na operaciju katarakte zbog nedostatka prostora, ali to će biti riješeno uskoro dnevnom kirurgijom. Za većinu pregleda nema dužeg čekanja. |
| OPĆA ŽUPANIJSKA BOLNICA VUKOVAR I BOLNICA HRVATSKIH VETERANA | 032/452-060 | jedinica-za-kvalitetu@ob-vukovar.hr | 2 | Pritužbe su se odnosile na dobivanje termina za pregled kod kardiologa te za dobivanje termina kod vaskularnog kirurga. Prosječan broj dana čekanja u OŽB Vukovar je 47,1. |
| OPĆA BOLNICA PULA | 052/376-410 | kvaliteta@obpula.hr | 31 | Pritužbe na termine naručivanja za operaciju preponske kile, color doppler vena, UZV, MSCT, doplerska angiografija i tomografija vratne kralježnice, preglede kod ortopeda, fizijatra, onkologa, hematologa, neurologa, pulmologa, dermatologa i oftalmologa kao i pritužbe zbog ne javljanja na telefon |
| OPĆA BOLNICA DUBROVNIK | 020/431-600 020/431-700 | narucivanje@bolnica-du.hr | nema podatka o broju pritužbi |   |
| ŽUPANIJSKA BOLNICA ČAKOVEC | 0 | kvaliteta@bolnica-cakovec.hr | 16 |   |
| OPĆA BOLNICA ZABOK I BOLNICA HRVATSKIH VETERANA | 0 | o | nema podatka o broju pritužbi |   |
| PSIHIJATRIJSKA BOLNICA ZA DJECU I MLADEŽ | 01/48 62 501 01/48 62 503 | tajništvo@djecja-psihijatrija.hr narucivanje@djecja-psihijatrija.hr | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja. |
| SPECIJALNA BOLNICA ZA ZAŠTITU DJECE S NEURORAZVOJNIM I MOTORIČKIM SMETNJAMA |   |   |   | Bolnica ima listu čekanja samo za 1. pregled specijaliste fizijatra i specijaliste neuropedijatra s obzirom da se sve ostale ugovorene usluge obavljaju izravno unutar Bolnice i za to se niti ne formiraju liste čekanja. |
| SPECIJALNA BOLNICA ZA PLUĆNE BOLESTI | 01/46 84 400 095/100 60 16 | liste.cekanja@pulmologija.hr | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja. |
| PSIHIJATRIJSKA BOLNICA "SVETI IVAN" | 01/343 00 01 | narucivanje@pbsvi.hr | 0 | Dijagnostički i terapijski zahvati vezani za psihijatrijsku djelatnost primjenjuju se bez odgode, pa stoga ne postoje liste čekanja. |
| DJEČJA BOLNICA SREBRNJAK | 01/63 91 115 | bolnica@bolnica-srebrnjak.hr | 0 | Liste čekanja za prve specijalističke preglede (pedijatrijska alergologija i pulmologija) ne postoje jer se termini za 1. pregled mogu dobiti već sutradan. Za prvi pregled neuropedijatra, dječjeg reumatologa i kardiologa čeka se manje od mjesec dana, osim u slučaju potrebe za hitnih pregled. Za prvi pregled ORL trenutno se čeka 3 mjeseca, a za ORL operativni zahvat do 6 mjeseci. U Centru za poremećaje spavanja za cjelonoćnu polisomnografiju čeka se 4 mjeseca . Za spiroergometriju čeka se do 12 mjeseci, osim u slučaju hitnoće.  |
| SPECIJALNA BOLNICA ZA MED. REHABILITACIJU NAFTALAN | 01/ 28 34 525 | informacije.rezervacije@naftalan.hr  | 0 | Liste čekanja najduže su za održavajuću medicinsku rehabilitaciju kroničnih reumatskih bolesti za koju se čeka do 6 mjeseci. Za početnu medicinsku rehabilitaciju nakon operativnog zahvata čeka se od 60 do 90 dana, a premještaji iz bolnice dolaze na red za 10-ak dana. Za preglede u specijalističkim ambulantama čeka se do 90 dana.  |
| SPECIJALNA BOLNICA ZA KRONIČNE BOLESTI DJEČJE DOBI GORNJA BISTRA | 01/6264-245 099/31 14 303 | narucivanje@bolnica-bistra.hr | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja. |
| SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU KRAPINSKE TOPLICE | 049/383-100 | info@sbkt.hr; narucivanje@sbkt.hr | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja za dijagnostičke i terapijske zahvate koje pruža Bolnica. |
| SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU STUBIČKE TOPLICE | 049/201 000 | lc@sbst.hr | 0 | Bilo je sporadičnih upita vezanih uz trajanje čekanja, ali nije bilo pritužbi niti prigovora. |
| NEUROPSIHIJATRIJSKA BOLNICA "DR. IVAN BARBOT" POPOVAČA | 0800/200-207 | liste@npbp.hr | 13 | Nemogućnost telefonske narudžbe zbog zauzetosti linije; zaprimljeni pozivi rješavani su na način da su od korisnika uzeti potrebni podatci i proslijeđeni na centralno naručivanje te su korisnici kontaktirani o termini narudžbe |
| SPECIJALNA BOLNICA ZA PRODUŽENO LIJEČENJE DUGA RESA | 047/819-087 | liste.cekanja@bolnica-dugaresa.hr | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja. Postoje liste čekanja za usluge EMNG i preglede endokrinologa i dijabetologa. Za te usluge se čeka oko 4 mjeseca dok za ostale zdravstvene usluge nema listi čekanja. |
| SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU VARAŽDINSKE TOPLICE | 0800/313-414 | liste.cekanja@sbvzt.hr | 0 | Trenutna lista čekanja na stacionarnu rehabilitaciju je slijedeća: 1-3 mjeseca akutna rehabilitacija 6-7 mjeseci održavajuća rehabilitacija za pokretne pacijente do 10 mjeseci održavajuća rehabilitacija za nepokretne pacijente (spinalni i neurološki pacijenti) |
| SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU DARUVARSKE TOPLICE | 043/623-702 | narucivanje@daruvarske-toplice.hr | 0 | Liste čekanja za stacionarnu rehabilitaciju (početna) čekanje je 3,5 mjeseca, a za stacionarnu rehabilitaciju (održavajuća) čekanje je 10,5 mjeseci. Za 1. fizijatrijski pregled kao i za kontrolni fizijatrijski pregled čekanje je 30 dana. |
| THALASSOTHERAPIA OPATIJA - SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU BOLESTI SRCA, PLUĆA I REUMATIZMA | 051/202-600 | listecekanja@tto.hr | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja. |
| THALASSOTHERAPIA CRIKVENICA, SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REAHABILITACIJU PRIMORSKO-GORANSKE ŽUPANIJE |   |   |   |   |
| PSIHIJATRIJSKA BOLNICA RAB | 0 | prituzbeliste@bolnicarab.hr | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja. |
| SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU LIPIK | 0800/200-039 | info@bolnica-lipik.hr | 0 | Pojedini slučajevi u kojima su pacijenti tražili informacije ili objašnjenja bili su neformalni i sporadični, te su rješavani kroz izravne razgovore sa pacijentima. |
| SPECIJALNA BOLNICA ZA ORTOPEDIJU BIOGRAD NA MORU | 023/206-071 | kvaliteta@ortopedija-biograd.com | nema podatka o broju pritužbi | liste čekanja: specijalistički pregledi kod interniste i kardiologa 1-2 mjeseca, dijagnostičke pretrage do 1 mjesec; specijalistički pregled fizijatra 7-10 dana, ambulanta fizikalne terapije 2 mjeseca; stacionarna rehabilitacija akutni do 1 mjesec, održavajući 3 mjeseca; specijalistički pregled ortopeda i dijagnostika 2-2,5 mjeseca, dječja ortopedija UZV kukića nema čekanja; operacija kuka i koljena 3-4 mjeseca, ostali operativni zahvati 2-3 mjeseca |
| PSIHIJATRIJSKA BOLNICA UGLJAN | 023/208-214 | narucivanje@pbu.hr | 0 | Ne postoji lista čekanja. Svi psihijatrijski i psihologijski dijagnostički i terapijski protokoli obavljaju se permanentno u ambulantnom tretmanu tijekom tekućeg mjeseca.  |
| SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU "BIOKOVKA" | 021/602-282 | biokovka.kvaliteta@gmail.com | 5 | Pritužbe se odnose na termin odnosno dužinu čekanja. Većina pritužbi dolazi od kroničnih pacijenata koji na medicinsku rehabilitaciju čekaju i do 12 mjeseci. Daleko manje nezadovoljstvo je kod akutnih pacijenata, posebice postoperativnih, čiji se prijem organizira u vremenu od 30-60 dana od upisa.  |
| BOLNICA ZA ORTOPEDIJU I REHABILITACIJU "PRIM.DR. MARTIN HORVAT" | 0800/3770 | liste.cekanja@bolnica-rovinj.hr | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja. |
| SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU "KALOS" | 0800/200-140 | provjera\_listacekanja@kalos.hr | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja. |
| PSIHIJATRIJSKA BOLNICA LOPAČA | 051/652-200 | glambulanta@pbl.hr | 0 | Ne postoji lista čekanja.  |
| SPECIJALNA BOLNICA ZA PSIHIJATRIJU I PALIJATIVNU SKRB "SVETI RAFAEL" STRMAC | 035/386-703 | listecekanja@bolnicasvetirafael.eu | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja.  |
| LJEČILIŠTE TOPUSKO | 0800/112-013 | liste.cekanja@ljeciliste-topusko.hr | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja. Zaprimljen je samo jedan upit. |
| LJEČILIŠTE VELI LOŠINJ | 051/236-124 099/236 11 18 | listacekanja@ljeciliste-veli-losinj.hr | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja. |
| LJEČILIŠTE BIZOVAČKE TOPLICE | 0800/205-204 | lista.cekanja@bizovacke-toplice.hr | 0 | Nije bilo pritužbi na liste čekanja. |