

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЗАШТИТНИКА ПРАВА ОСИГУРАНИКА ЗА 2016 ГОДИНУ

У току 2016. године заштитницима права осигураних лица обратило се 18.850 лица са питањима и због проблема у остваривању права из обавезног здравственог осигурања, док је истовремено поднето 297 пријава о повреди права из здравственог осигурања.

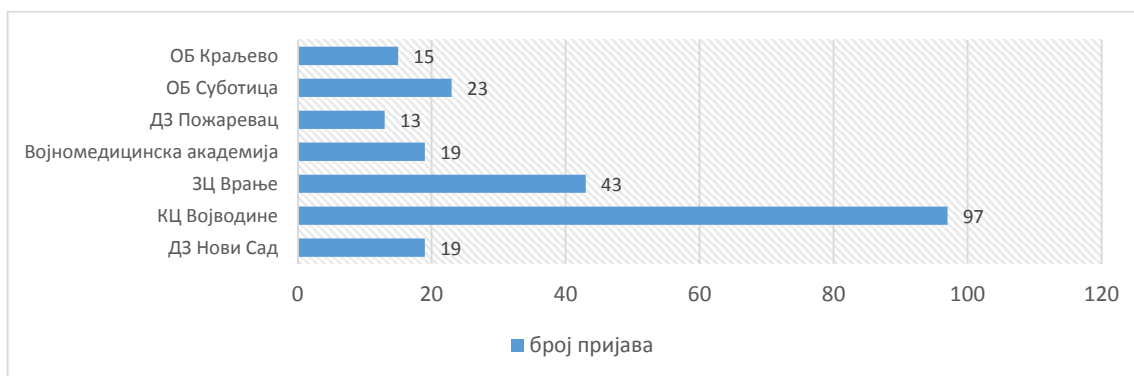
Већи број поступања заштитника права осигураних лица код проблема у остваривању права из здравственог осигурања у односу на број поднетих пријава, указује да присуство запосленог из Републичког фонда у својству заштитника права осигураних лица у просторијама здравствених установа даје могућност да се у истом тренутку осигураним лицима пружи помоћ у остваривању права чиме се спречава да до повреде права уопште и дође.

Континуирана анализа података достављених од стране заштитника права осигураних лица омогућава уочавање евентуалних проблема у остваривању права из обавезног здравственог осигурања и истовремено предузимање свих неопходних активности које подразумевају и превентивно деловање путем информисања како осигураних лица, тако и даваоца здравствених услуга, са крајњим циљем да се здравствена заштита учини доступнијом и квалитетнијом и да осигурано лице буде у средишту здравственог система, а и да се на овај начин истовремено коригује свака евентуална негативна пракса.

ПРИЈАВЕ О ПОВРЕДИ ПРАВА ИЗ ЗДРАВСТВЕНОГ ОСИГУРАЊА

Заштитницима права осигураних лица у периоду 01.01-31.12.2016. године укупно је поднето 297 пријава о повреди права из здравственог осигурања.

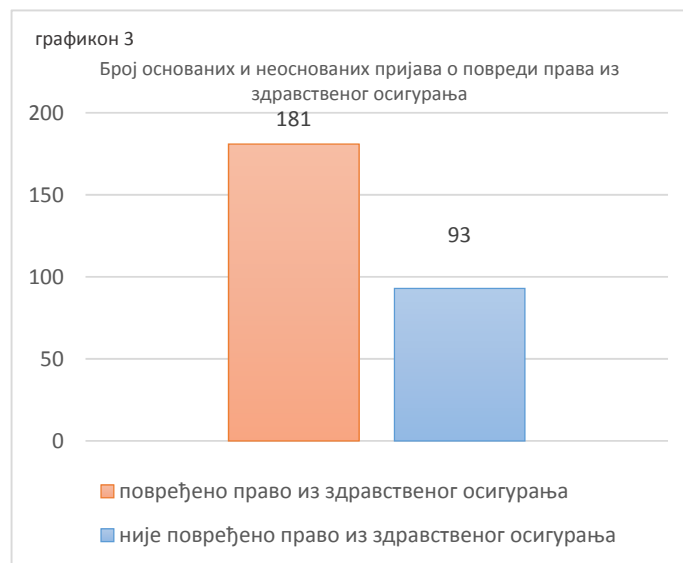
На следећем графикону дат је приказ здравствених установа у којима је поднето више од 10 пријава:



Како је на графикону приказано, највећи број пријава о повреди права из здравственог осигурања поднет је заштитнику права осигураних лица у Клиничком центру Војводине (97) и заштитнику права осигураних лица у Здравственом центру Врање (43).

Од укупно 149 здравствених установа, у којима је обезбеђена заштита права осигураних лица, пријаве о повреди права из здравственог осигурања евидентиране су у 43 здравствене установе.

Од 297 поднетих пријава о повреди права из здравственог осигурања, поступањем заштитника утврђена је основаност истих у 181 случају, за 93 поднете пријаве утврђено је да није дошло до повреде права из здравственог осигурања, док 12 пријава није разматрано из разлога што исте нису поднете од стране осигураних лица, односно њихових законских заступника, а 11 пријава је повучено од стране подносиоца истих.



Најчешћи разлог подношења пријаве заштитнику права осигураних лица из надлежности заштитника права осигураних лица је:

Немогућност остваривања права на специјалистичко-консултативни, односно дијагностички преглед .

Подаци о поднетим пријавама о повреди права из здравственог осигурања показују да су се осигурана лица у току 2016. године обраћала заштитнику права осигураних лица најчешће због проблема у заказивању дијагностичких прегледа.

У наведеним случајевима, поступањем заштитника, осигураним лицима је омогућено остваривање права на преглед у року утврђеним чланом 66. Правилника о начину и поступку остваривања права из обавезног здравственог осигурања, односно у року од 30 дана од дана јављања осигураног лица здравственој установи.

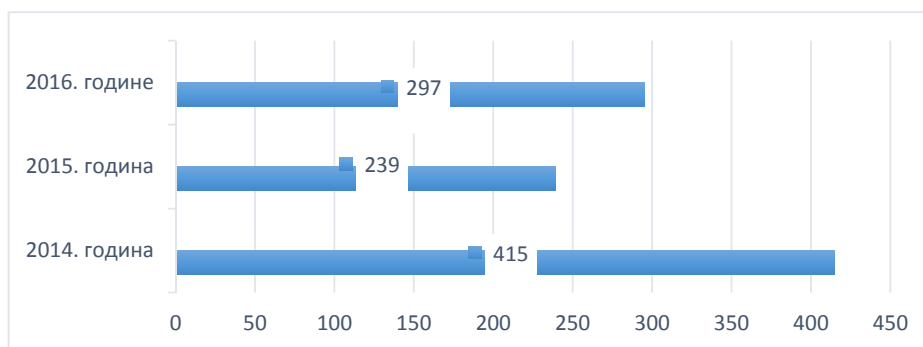
У случајевима када поступањем заштитника осигураном лицу није омогућено заказивање прегледа у прописаном року, заштитник је у свом одговору обавештавао осигурано лице о датуму када му се исто обратило са проблемом у вези са заказивањем прегледа и истовремено је поучавао осигурано лице о могућностима и начину рефундације трошкова за пружене здравствене услуге у приватној пракси или у допунском раду здравствене установе са којом је закључен уговор.

Пријаве о повреди права из здравственог осигурања, за које је утврђено да нису у надлежности заштитника права осигураних лица (које су се односиле на нељубазност медицинског особља, дуго чекање у редовима на обављање прегледа, начин лечења и сл.), прослеђиване су на даљу надлежност и то: 53 пријаве је прослеђено директорима здравствених установа, 13 пријава је прослеђено здравственој инспекцији Министарства здравља РС и 1 пријава је прослеђена саветнику за заштиту права пацијената.



Упоредна анализа броја пријава о повреди права из здравственог осигурања у 2014. години (415 пријава), 2015. години (239 пријава) и 2016. години (297 пријава) показује да је у 2015. години заштитницима права осигураних лица поднето 176 пријава о повреди права из здравственог осигурања мање у односу на 2014. годину, док је у 2016. години поднето 58 пријава о повреди права из здравственог осигурања више у односу на 2015. годину.

На следећем графикону дат је приказ број пријава о повреди права из здравственог осигурања у 2014. години, 2015. години и 2016. години:



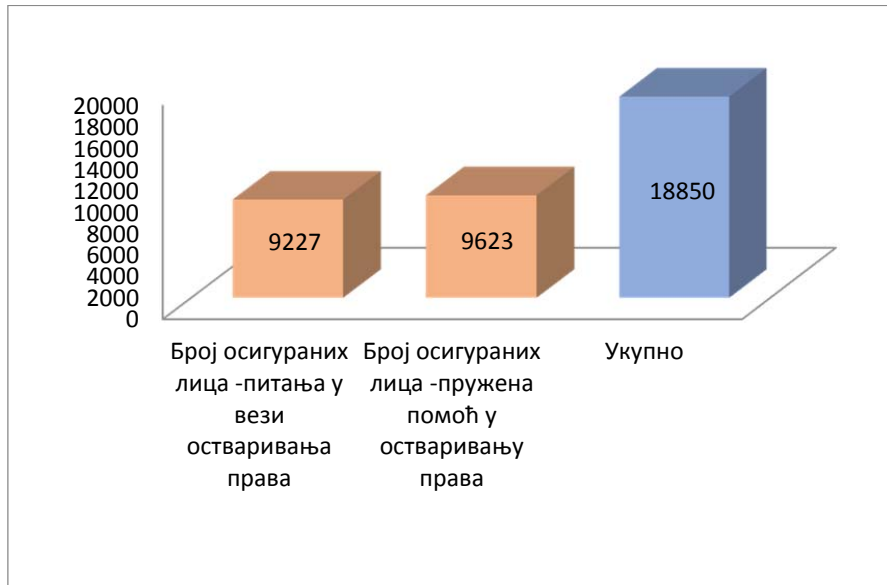
ПРУЖАЊЕ СТРУЧНЕ И ТЕХНИЧКЕ ПОМОЋИ ОСИГУРАНИМ ЛИЦИМА

Заштитници права осигураних лица поред поступања по примљеним пријавама о повреди права из здравственог осигурања, у свом раду свакодневно пружају стручну и техничку помоћ осигураним лицима, а како би иста остварила своја права из здравственог осигурања на брз и ефикасан начин.

Информисањем осигураних лица о правима из здравственог осигурања и пружањем стручне и техничке помоћи осигураним лицима у остваривању права из здравственог осигурања заштитник права осигураних лица делује превентивно и тиме спречава да до повреде права из здравственог осигурања уопште и дође.

Укупан број осигураних лица која су се обратила заштитницима права осигураних лица у периоду 01.01-31.12.2016. године ради добијања информација у вези са правима из здравственог осигурања и која су се обратила због проблема у остваривању права из здравственог осигурања је 18.850.

На следећем графикону дат је приказ броја осигураних лица којима је у периоду 01.01-31.12.2016. године пружена помоћ због проблема у остваривању права из здравственог осигурања и броја осигураних лица која су се обратила питањима у вези са остваривањем права из обавезног здравственог осигурања:



Графикон 5

Поређењем броја пружених информација осигураним лицима и броја поступања заштитника права осигураних лица приликом обраћања осигураних лица због проблема у остваривању права из обавезног здравственог осигурања у 2014. години (20.026), 2015. години (22.066) и 2016. години (18.850), закључује се да се у 2016. години, у односу на претходне године, мањи број осигураних лица обратио заштитницима права осигураних лица ради пружања стручне и техничке помоћи.