

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЗАШТИТНИКА ПРАВА ОСИГУРАНИКА ЗА 2017 ГОДИНУ

У току 2017. године заштитницима права осигураних лица обратило се 18.112 лица са питањима и због проблема у остваривању права из обавезног здравственог осигурања, док је истовремено поднето 75 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 давалаца 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.

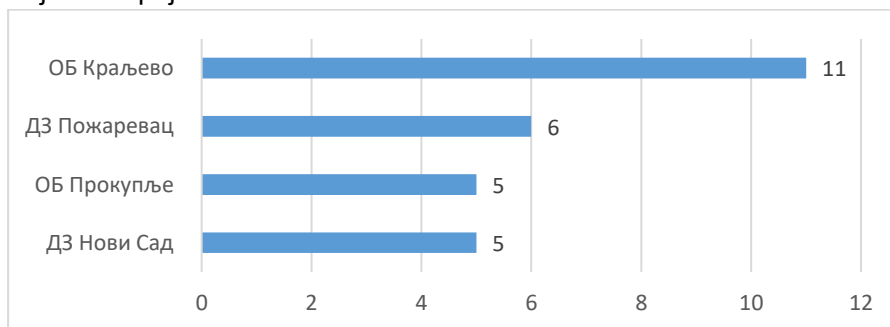
ПРИЈАВЕ О ПОВРЕДИ ПРАВА ИЗ ЗДРАВСТВЕНОГ ОСИГУРАЊА

Заштитницима права осигураних лица у периоду 01.01-31.12.2017. године укупно је поднето 75 пријава о повреди права из здравственог осигурања.

Заштита права осигураних лица је до новембра 2017. године била обезбеђена у 149 здравствених установа, а од новембра 2017. године у 148 здравствених установа.

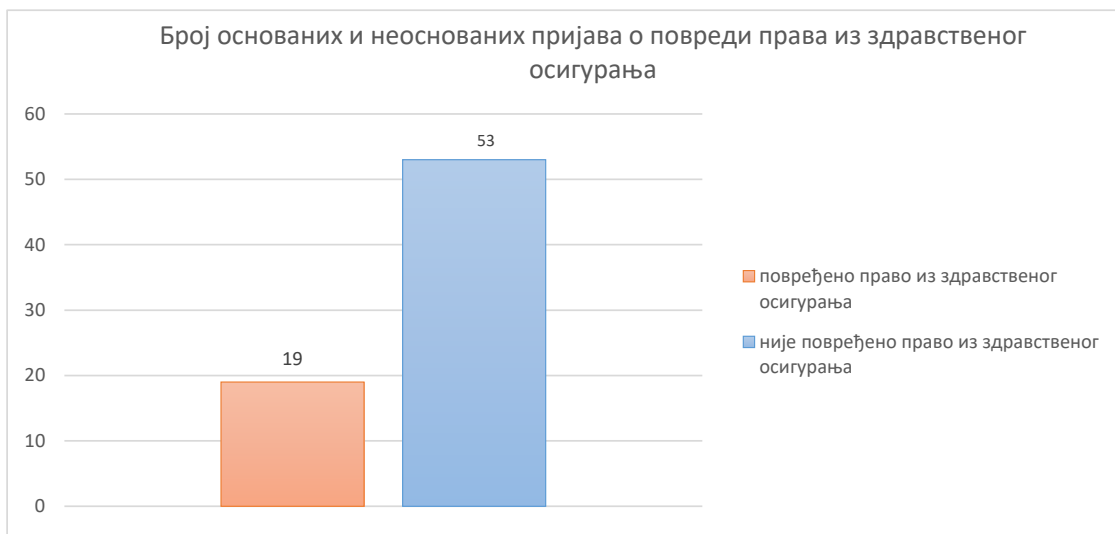
Од укупног броја здравствених установа, у којима је обезбеђена заштита права осигураних лица, пријаве о повреди права из здравственог осигурања евидентирани су у 26 здравствених установа.

На следећем графикону дат је приказ здравствених установа у којима је поднето највише пријава:



Како је на графикону приказано, највећи број пријава о повреди права из здравственог осигурања поднет је заштитнику права осигураних лица у Општој болници Краљево (11) и заштитнику права осигураних лица у Дому здравља Пожаревац (6).

Од 75 поднетих пријава о повреди права из здравственог осигурања, поступањем заштитника утврђена је основаност истих у 19 случајева, за 53 поднете пријаве утврђено је да није дошло до повреде права из здравственог осигурања, док 3 пријаве нису разматране из разлога што исте нису поднете од стране осигураних лица, односно њихових законских заступника.



Подаци о поднетим пријавама о повреди права из здравственог осигурања показују да су се осигурана лица у току 2017. године обраћала заштитнику права осигураних лица најчешће због проблема у заказивању специјалистичко-консултативних, односно 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.

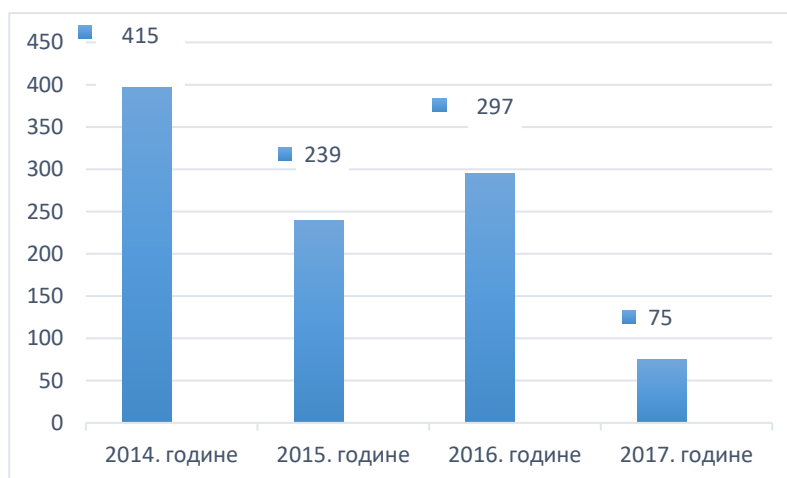
У случајевима када поступањем заштитника осигураном лицу није омогућено заказивање прегледа у прописаном року, заштитник је у свом одговору обавештавао осигурано лице о датуму када му се исто обратило са проблемом у вези са заказивањем прегледа и истовремено је поучавао осигурано лице о могућностима 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 поступање и понашање медицинског особља или начин лечења) прослеђиване су на даљу надлежност и то: 29 пријава је прослеђено директорима здравствених установа и 2 пријаве су прослеђене здравственој инспекцији Министарства здравља Републике Србије.



Упоредна анализа броја пријава о повреди права из здравственог осигурања у 2014. години (415 пријава), 2015. години (239 пријава), 2016. години (297 пријава) и 2017. години (75 пријава) указује на тенденцију смањења броја поднетих пријава.

На следећем графикону дат је приказ броја пријава о повреди права из здравственог осигурања у 2014. години, 2015. години, 2016. години и 2017. години:



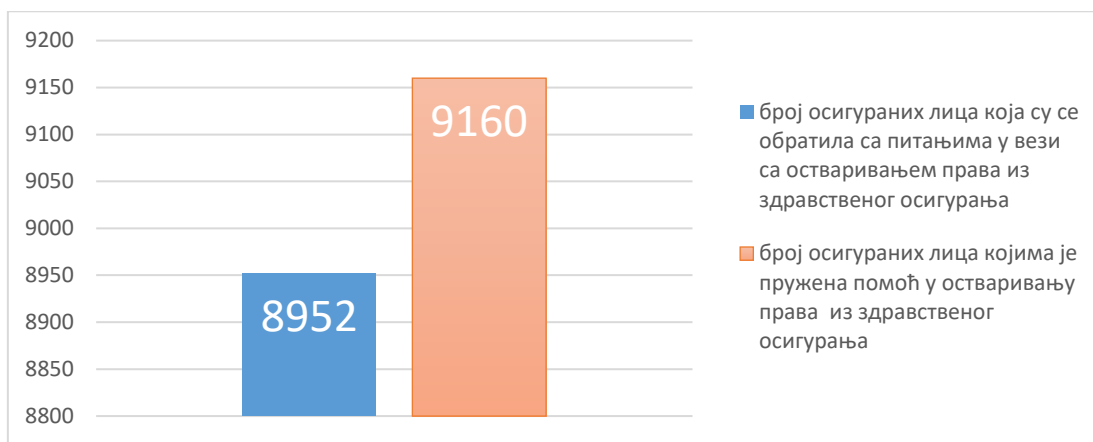
ПРУЖАЊЕ СТРУЧНЕ И ТЕХНИЧКЕ ПОМОЋИ ОСИГУРАНИМ ЛИЦИМА

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 01.01-31.12.2017. 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 18.112.

На следећем графикону дат је приказ броја осигураних лица којима је у периоду 01.01-31.12.2017. 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:



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), 2016. години (18.850) и 2017. години (18.112) закључује се да се у 2017. години, у односу на претходне године, мањи број осигураних лица обратио заштитницима права осигураних лица ради пружања стручне и техничке помоћи.

На следећем графикону дат је приказ броја пружених информација осигураним лицима и броја поступања заштитника права приликом обраћања осигураних лица због проблема у остваривању права из обавезног здравственог осигурања у 2014. години, 2015. години, 2016. години и 2017. години.

