

Raport vjetor

RAPORT I ANKESAVE



Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria -Vlada-Government

Ministra e Shëndetësisë
Ministarstva Zdravstva
Ministry of Health

Përmbajtja:

Hyrje:	2
Bashkëpunimi:	2
Natyra e ankesave:	3
Mënyra e adresimit të ankesave:	3
Masat e ndërmarra:	3
Vështiresitë:	3
Rekomandime:	5

Hyrje

Linja e ankesave është pjesë e Divizionit për të Drejtat e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor pranë Ministrisë së Shëndetësisë dhe funksionon në kuadër të këtijë divizioni që nga viti 2013. Baza ligjore e Linjës së Ankesave është Udhëzimi Administrativ Nr. 19/2013.

Ankesat e drejtuara në linjen telefonike pranohen nga zyrtarët e divizionit dhe më pas adresohen tek institucionet ndaj të cilave parashtrahet ankesa.

Në çdo ankesë të adresuar është i përfshirë edhe Inspektorati Shëndetësor, i cili ndërhyrë në rastet kur institucioni ndaj të cilit është drejtuar ankesa nuk mund të trajtojë problemin. Ankesat që parashtrihen ndaj sektorit të farmacisë adresohen tek Inspektorati Farmaceutik, i cili pas trajtimit të ankesës njofton për veprimet e ndërmarra, për të cilat veprime njoftohet edhe pala që është ankuar.

Në vitet e kaluara linja telefonike ishte në shërbim të qytetarëve që të adresonin ankesat dhe shqetësimet e tyre ndaj shërbimeve shëndetësore. Por duke marrë parasyshë situatën epidemiologjike nga virusi Covid-19, kjo linjë për një periudhë kohore u vë në shërbim edhe si linjë që ofroi informacione të ndryshme për qytetarët si: kërkesa për testim, dezinfektimi i hapësirave, masat e reja të vendosura nga qeveria, sqarime rreth vendimeve në fuqi, kërkesa të tjera që trajtonin kryesisht nevojat e qytetarëve të shkaktuara si pasojë e virusit Covid-19. Për tre muaj linja e ankesave nga DDQKSh kaloi nën menaxhimin e QOE-së në MSh dhe ankesat u trajtuan dhe u adresuan nga zyrtarët që ishin pjesë e kujdestarisë në Qendren Operative Emergjente. Andaj, ankesat u regjistruan në raportet ditore të QOE-së.

Në vitin 2020, gjithsej 201 qytetar kanë adresuar ankesat, shqetësimet dhe kanë kërkuar informacione në kuadër të kësaj linje.

Bashkëpunimi:

Duke marrë parasyshë situatën epidemiologjike dhe vështirësitë nëpër të cilat kaloi dhe po kalon sistemi shëndetësor institucionet shëndetësore gjetën kohë dhe trajtuan ankesat e qytetarëve, duke dëshmuar së pavarësisht vështirësive dhe ngarkesës në punë, pacienti është në qendër të vëmendjes.

Numri më i madh i ankesave u drejtuan ndaj kujdesit primar shëndetësor, duke pasur me pas me kujdesin dytësor, institucionet e kujdesit shëndetësor privat dhe kujdesit shëndetësor tretësor.

Në trajtimin e ankesave të kujdesit primar u angazhuan udhëheqësit e Institucionëve, në rastet kur ankesa ishte e faktuar u morën masa. Ndërsa ankesat e kujdesit dytësor u trajtuan përmes ShSKUK dhe në disa raste direkt tek spitalet regjionale edhe në kujdesin dytësor janë marrë masa ndëshkuese dhe veprime të tjera të natyrës ndëshkuese kur ankesa ka pasur bazë.

Ndërsa ankesat ndaj shërbimëve shëndetësore private janë trajtuar nga Inspektorati Shëndetësor dhe Inspektorati Farmaceutik, por ka pasur raste kur inspektoratet kanë trajtuar edhe ankesa që janë drejtuar ndaj shërbimëve shëndetësore publike.

Natyra e ankesave:

Ankesat e drejtuara në linjë kanë qenë nga më të ndryshmet, por si ankesa më të shpeshta kanë qenë:

- mos respektim i etikës profesionale;
- kërkesë për testime për Covid-19;
- sqarime rreth vendimeve të reja të qeverisë së RKS rreth masave anti Covid-19;
- dallim në çmimet e barnave në barnatore private;
- mungesë e stafit mjekësor në vend pune;
- mos funksionim i disa QMF, AMF dhe disa shërbimeve shëndetësore në klinika;

Mënyra adresimit të ankesave:

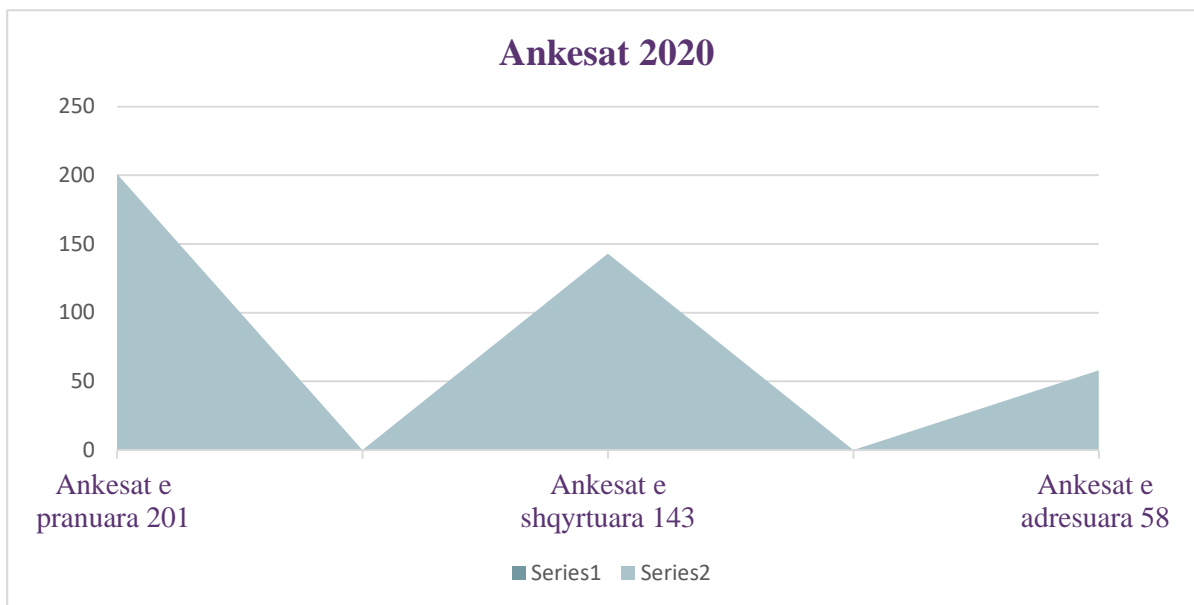
Qytetarët kanë drejtuar ankesat e tyre nëpërmjet Linjës së Ankesave 0800177, e-mail-it linjafalas@rks-gov.net si dhe në formë verbale.

Masat e marra:

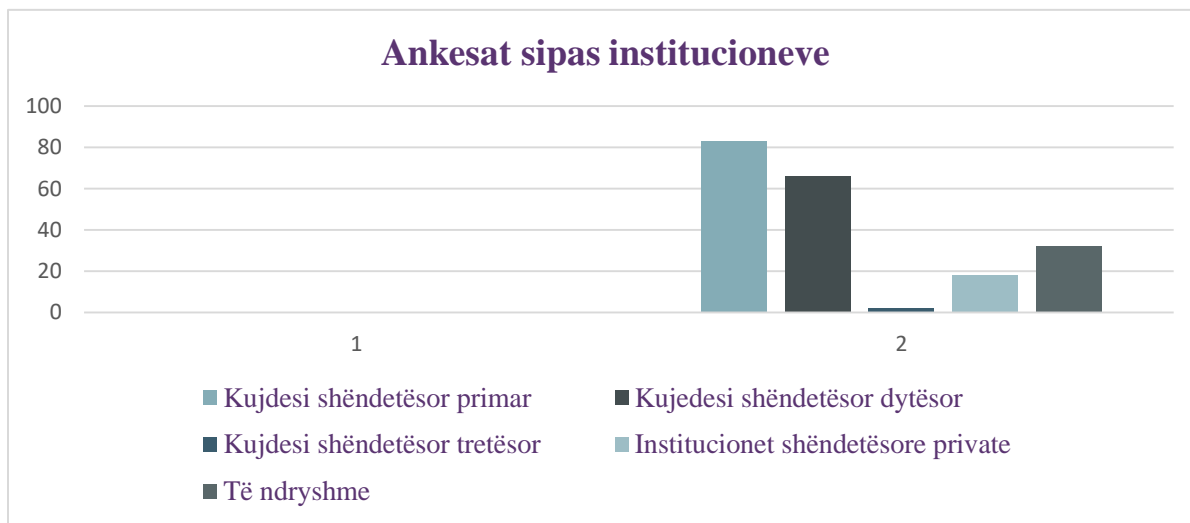
- Vërejtje me gojë, një (1);
- Heqje e medijës ,dy (2);
- Vërejtje me shkrim, një (1)
- Masa ndëshkuese nga ISH;
- Masë disiplinore (1).

Vështirësitë:

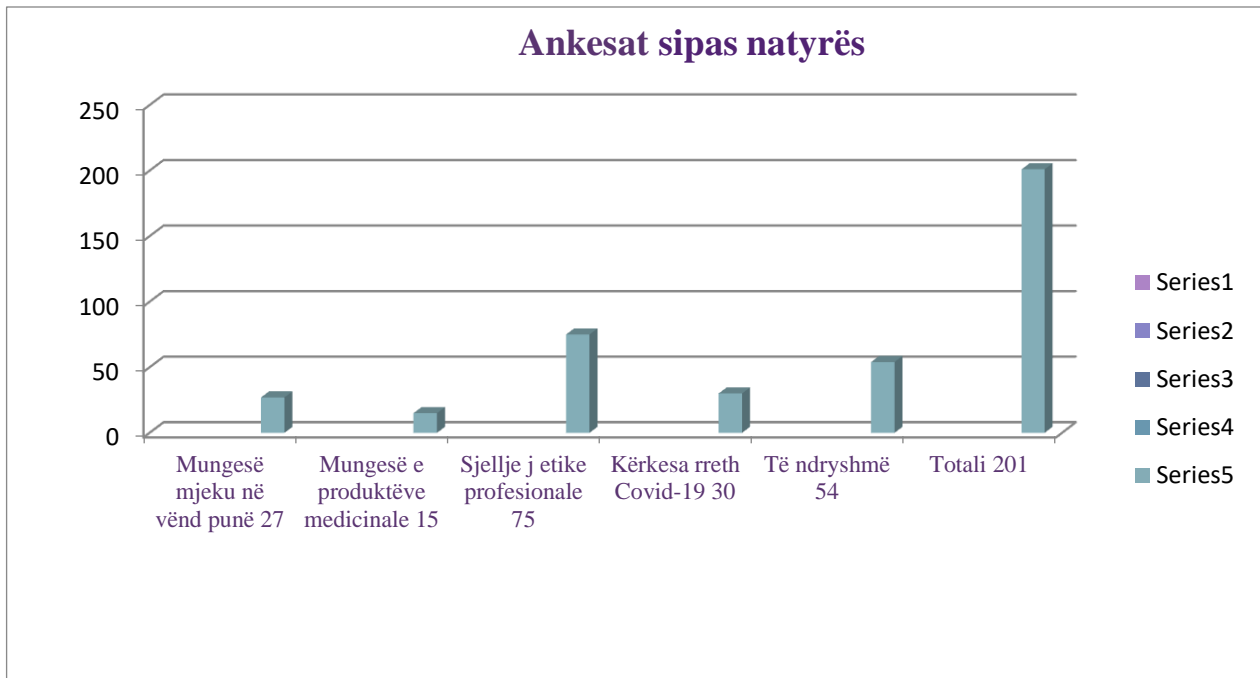
- Mos funksionimi në nivel Komisionit për Mbikëqyrjen e Linjës së Ankesave të Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor;
- Mungesa e zyrtarit për regjistrimin dhe procedimin e ankesave;
- Mungesë zbatimi të UA- Nr. 19/2013, sa i përket njoftimit nga ana e Inspektoratit Shëndetësor për rastet kur kanë marrë veprime;



Grafikoni nr.1 Është paraqitur numri total i ankesave, ankesat që janë shqyrtuar dhe ankesat që janë adresuar.



Grafikoni nr.2 Janë paraqitur ankesat sipas institucioneve të kujdesit shëndetësor.



Grafikoni nr.3 Janë paraqitur ankesat sipas natyrës së tyre.

Rekomandime:

- Funksionalizimi i Komisionit për mbikqyrjen e linjës;
- promovimi i linjes telefonike;
- emrimi i zyrtarit për regjistrimin dhe procedimin e ankesave;
- kthimi i përgjigjeve nga Inspektorati Shëndetësor lidhur me ankesat e adresuara dhe veprimet e ndërmarra;
- caktimi i personave përgjegjës në institucionet shëndetësore për adresimin e ankesave.

Me respekt,