

Komunikacija u digitalnom prostoru na primjeru bolnica u Hrvatskoj

Valentina Mirtić

Sveučilište Sjever, Koprivnica, Hrvatska

e-pošta: vamirtic@unin.hr

Sažetak: U ovom radu istražujemo naručivanje pacijenata putem mrežnog obrasca u hrvatskim bolnicama prve kategorije. Prilikom naručivanja tim putem pacijent ne mora napustiti dom, nema troška prijevoza, troška telefona niti značajnog troška vremena. Jedini uvjet je imati pristup internetu, poznavati osnovne procese na računalu, tj. biti informatički pismen. Ovo posljednje može biti ograničavajuće za određene skupine pacijenata. Prilaganjem potrebnih dokumenata za ovakvo naručivanje (uputnica i/ili povijest bolesti) smanjuje se mogućnost pogreške bolničkih zaposlenika (koji naručuje pacijenta), čime se i njima skraćuje vrijeme potrebno za naručivanje pacijenata.

Ključne riječi: zdravstvo; internet; pacijent; komunikacija; bolnice

Zdravstvena zaštita u Hrvatskoj

Zdravstvena zaštita obuhvaća sustav društvenih, skupnih i individualnih mjera, usluga i aktivnosti za očuvanje i unapređenje zdravlja, rano otkrivanje bolesti, pravodobno liječenje te zdravstvenu njegu, rehabilitaciju i palijativnu skrb (1).

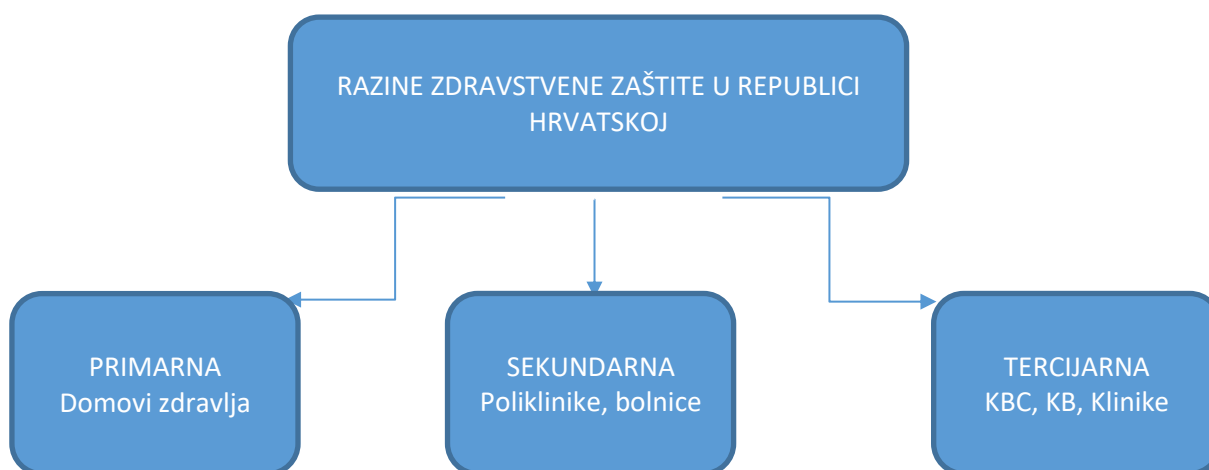
Zdravstvena zaštita stanovništva Republike Hrvatske provodi se na načelima sveobuhvatnosti, kontinuiranosti, dostupnosti i cjelovitog pristupa u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, specijaliziranog pristupa u specijalističko konzilijarnoj i bolničkoj zdravstvenoj zaštiti te na načelima supsidijarnosti i funkcionalne integracije. Sveobuhvatnost zdravstvene zaštite uključuje cjelokupno stanovništvo Republike Hrvatske u provedbi odgovarajućih mjera zdravstvene zaštite. Kontinuiranost zdravstvene zaštite postiže se ukupnom organizacijom zdravstvene djelatnosti, osobito na razini primarne zdravstvene djelatnosti koja pruža neprekidnu zdravstvenu zaštitu stanovništvu kroz sve životne dobi. Dostupnost zdravstvene zaštite ostvaruje se takvim rasporedom zdravstvenih ustanova, trgovačkih društava koja obavljaju zdravstvenu djelatnost i zdravstvenih radnika na području Republike Hrvatske koji će omogućiti stanovništvu podjednake uvjete zdravstvene zaštite, osobito na primarnoj razini zdravstvene djelatnosti. Načelo cjelovitog pristupa primarne zdravstvene zaštite osigurava se provođenjem objedinjenih mjera za unaprjeđenje zdravlja i prevenciju bolesti te liječenjem, zdravstvenom njegom, rehabilitacijom te palijativnom skrbi (2).

Zdravstvena zaštita organizirana je na tri razine: primarna zdravstvena zaštita, sekundarna zdravstvena zaštita i tercijarna zdravstvena zaštita.

Primarna zdravstvena zaštita pruža se kroz djelatnosti: opće/obiteljske medicine, zdravstvene zaštite predškolske djece, preventivno-odgojnih mjera za zdravstvenu zaštitu školske djece i studenata, javnog zdravstva, zdravstvene zaštite žena, dentalne zdravstvene zaštite, higijensko-

epidemiološke zdravstvene zaštite, medicine rada, zdravstvene zaštite mentalnoga zdravlja, prevencije i izvanbolničkog liječenja ovisnosti, patronažne zdravstvene zaštite, zdravstvene njege u kući bolesnika, hitne medicine, sanitetskog prijevoza, palijativne skrbi, ljekarništva, laboratorijske dijagnostike i telemedicine (1).

Za istraživanje će nam biti potreban i pojam djelatnosti opće/obiteljske medicine, kao osnovni kanal komunikacije između pacijenta i zdravstvenog sustava i jedan od načina naručivanja pacijenata na obavljanje potrebnih zdravstvenih usluga.



Slika 1. Razine zdravstvene zaštite u RH

Zdravstvena djelatnost na sekundarnoj razini obuhvaća specijalističko-konzilijarnu i bolničku djelatnost. Specijalističko-konzilijarna djelatnost u odnosu na zdravstvenu djelatnost na primarnoj razini obuhvaća složenije mjere i postupke u pogledu prevencije, dijagnosticiranja te liječenja bolesti i ozljeda, provođenja ambulantne rehabilitacije te medicinske rehabilitacije u kući korisnika, odnosno štićenika u ustanovama za socijalnu skrb. Specijalističko-konzilijarna djelatnost za svoje potrebe mora imati osiguranu laboratorijsku i drugu dijagnostičku djelatnost. Bolnička djelatnost obuhvaća dijagnosticiranje, liječenje i medicinsku rehabilitaciju, zdravstvenu njegu te boravak i prehranu bolesnika u bolnicama (1).

Na zahtjev liječnika primarne zdravstvene zaštite liječnici na ovoj razini obavljaju tražene specijalističko-konzilijarne preglede.

Nakon obrade, liječnik primarne zdravstvene zaštite može uputiti bolesnika na specijalističko-konzilijarni pregled, i na uputnicu upisuje razlog upućivanja, odnosno kakvo konzilijarno mišljenje ili zahvat traži. Konzilijarni liječnik daje mišljenje i nalaz nakon provedenoga dijagnostičkog postupka, mišljenje o terapijskom ili rehabilitacijskom postupku te mišljenje o prognozi bolesti i stanja. Bolnička zdravstvena zaštita znači stalni ili povremeni boravak bolesnika u bolnici tijekom obavljanja dijagnostičkih i terapijskih zahvata i postupaka koji se ne mogu obaviti ambulantnom suradnjom primarne i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite.

Zdravstvena djelatnost na tercijarnoj razini, uz obavljanje zdravstvene sekundarne djelatnosti, obuhvaća i pružanje najsloženijih oblika zdravstvene zaštite iz specijalističko-konzilijarnih i bolničkih djelatnosti, znanstveni rad te izvođenje nastave na temelju ugovora za potrebe

nastavnih ustanova zdravstvenog usmjerenja. Nastava se može obavljati i na primarnoj i na sekundarnoj razini zdravstvene djelatnosti te na razini zdravstvenih zavoda. Zdravstvena djelatnost na tercijarnoj razini obuhvaća djelatnost klinika, kliničkih bolnica i kliničkih bolničkih centara (1).

Za upućivanje pacijenata u bolnice vrlo je važna primarna zdravstvena zaštita budući da usmjerava bolesnike na dijagnostiku i liječenje. Pacijenti se putem uputnica upućuju na određene pretrage odnosno usluge koje pružaju bolnice, na temelju kojih bolnica ostvaruje prihode za funkcioniranje. Dakle, na financijsko poslovanje bolnice utječe broj bolesnika koji se liječe na bolničkim odjelima ili obavljaju specijalističko-konzilijarne usluge zdravstvene zaštite. Zadržavanje odnosno vraćanje bolesnika da sljedeće usluge ponovo zatraže u istoj bolnici, težak je zadatak na kojem se treba kontinuirano raditi. To se postiže pružanjem najkvalitetnije zdravstvene usluge koju pacijenti na tržištu mogu dobiti, ali i dodatnim angažmanom koji utječe na konačno mišljenje bolesnika o pruženoj usluzi. Svemu tome možemo pridonijeti i ulaganjem u informatizaciju ustanove na svim razinama, uključujući oglašavanje i informiranje na mrežnim stranicama.

Pacijenti se, osim preko liječnika obiteljske medicine, mogu samostalno naručiti za pregled ili neku drugu zdravstvenu uslugu, a u tu svrhu postoje razni komunikacijski kanali.

Cilj rada je istražiti mogućnost naručivanja pacijenata na obavljanje određene zdravstvene usluge putem obrazaca na mrežnim stranicama u bolnicama prve kategorije.

Komunikacija u zdravstvenom sustavu

Javno komuniciranje predstavlja „najvažniju i najkorisniju vještinu u životu čovjeka“. Komunikacijom prenosimo poruku od pošiljatelja do primatelja poruke. U modernom dobu koriste se inovativne tehnologije, pa je Internet kao medij komunikacije postao nezamjenjiv čimbenik međusobne komunikacije. Može se reći da institucije, pa tako i zdravstvene institucije, tek u zadnje vrijeme počinju potpuno razumijevati potrebe novih društvenih medija te njihov pozitivan učinak na poslovanje u cjelini, a na zdravstvo posebno. Usmjerenost na društvene medije kao radikalno drukčiji način komuniciranja otvara tri ključna pojma koji su u međusobnoj interakciji: mjesto, vrijeme i troškove. U zdravstvu, društveni mediji mijenjaju način organizacije komunikacije s pacijentima, kao i ostvarivanje njihovih poslovnih ciljeva. Razvoj novih medija utjecao je i na povećanje informiranosti pacijenata, čime je naglašena druga uloga u odnosu pacijenata i medicinskog osoblja. Taj se odnos mijenjao od paternalističkog do, danas dominantnog, partnersko-suradničkog odnosa (3).

Osim komunikacije između pacijenata i osoblja u zdravstvenim ustanovama postoje razni ostali kanali komunikacije pacijenata sa zdravstvenim sustavom. Pacijenti komuniciraju sa zdravstvenim sustavom na sljedeće načine:

- Portal zdravlja (4),
- mrežne stranice bolnica, putem mrežnog obrazaca, e-poštom, „chat“ razgovor kao oblik komunikacije u realnom vremenu,
- putem liječnika primarne zdravstvene zaštite – obiteljske medicine (e-Naručivanje),
- telefonski, telefaksom,
- osobno

Portal zdravlja je dio sustava CEZIH (Centralni zdravstveni informacijski sustav Republike Hrvatske) i namijenjen je pregledu zdravstvenih informacija od strane pacijenta. Portal zdravlja omogućava:

- pregled podataka o svim provedenim cijepljenjima i testiranjima na COVID-19, a može se i naručiti na cijepljenje protiv COVID-19 odabirom željene lokacije i termina cijepljenja,
- prikaz izabranih liječnika te poruka koje se razmjenjuju s izabranim liječnikom ako je opcija aktivirana od strane liječnika,
- pregled posjeta svojim izabranim liječnicima primarne zdravstvene zaštite te naručivanje i otkazivanje pregleda kod liječnika primarne zdravstvene zaštite, ako je ordinacija otvorila termine za naručivanje i ako je opcija aktivirana od strane izabranog liječnika,
- prikaz propisanih uputnica te pregled laboratorijskih nalaza iz laboratorija u primarnoj zdravstvenoj zaštiti te nalaza i otpusnih pisama iz bolnica odnosno ustanova specijalističko konzilijarne zdravstvene zaštite,
- prikaz podataka o lijekovima propisanim od strane izabranih liječnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti (PZZ) kao i podataka o lijekovima preuzetim u ljekarnama te mogućnost slanja zahtjeva izabranom liječniku za propisivanje recepata za terapiju za koju je liječnik dopustio zahtjev za obnavljanjem,
- pregled i podešavanje osobnih podataka za kontaktiranje, postavke obavijesti sustava, dozvole za pristup liječnika pacijentovim podacima, dozvole za pristup medicinskim podacima iz drugih zemalja EU-a, pregled uređaja s pristupom, te pregled pristupa pacijentovim podacima u dijelu aplikacije Postavke (5).

Portal zdravlja dostupan je građanima od rujna 2016. godine. Komunikacija na Portalu se automatski evidentira. Liječnici obiteljske medicine odlučuju kada treba pozvati pacijenta u ordinaciju. Portal zdravlja se uvodio postupno te se danas koristi u većini ordinacija PZZ.

Iako je jednostavan za korištenje pacijenti ga ne koriste u dovoljnoj mjeri, te se i dalje okreću ustaljenim načinima komunikacije sa zdravstvenim sustavom. To se može objasniti činjenicom da je preko 30% stanovništva starije od 60 godina, i nedovoljno je informatički pismeno.

Telefonsko naručivanje, kao i ono putem telefaksa većina ustanova je ukinula. To je posljedica informatizacije zdravstvenog sustava u kojem više nema papirnatih uputnica, a i nalazi su kroz eKarton u sve većoj mjeri digitalni. Za telefonsku narudžbu, da bi se mogla povući uputnica iz sustava, osim osobnih podataka pacijent treba znati svoj MBO (matični broj osiguranika). Tako se gubi vrijeme i za pacijenta i za osoblje u zdravstvenom sustavu, što se pokazalo kao problem, tim više da broj zaposlenih na administrativnim poslovima u zdravstvu pada.

Osobno naručivanje je i dalje ostala opcija za pacijente u većini ustanova, te je pacijenti i dalje koriste.

Liječnici obiteljske medicine danas naručuju pacijente na pretrage u specijalističko konzilijarnoj zdravstvenoj zaštiti i bolničkoj zaštiti putem sustava e-Naručivanja. Prilikom naručivanja na potrebnu uslugu liječnicima se nudi prvi slobodni termin u ustanovama. Također je dostupan nadograđen sustav „e-Naručivanje - prioritarno naručivanje pacijenata“ kroz koji osigurava prioritarnu obradu pacijenata za dijagnostiku i liječenje. Kroz navedeni sustav liječnici obiteljske

medicine mogu pacijentima kod kojih je bitna hitnost, u cilju što brže dijagnostike i liječenja.

U istraživanju komunikacije unutar zdravstvenog sustava usredotočit ćemo se na bolničke ustanove prve kategorije i naručivanje putem obrasca na mrežnim stranicama bolnica.

Naručivanje u bolnicama prve kategorije u Hrvatskoj

Prema Pravilniku o uvjetima za razvrstavanje bolničkih zdravstvenih ustanova u kategorije (NN150/08 i 71/10) određene su kategorije u koje su, prema propisanim uvjetima, kategorizirane bolničke zdravstvene ustanove. Ovim radom fokusiramo se na bolnice prve kategorije s obzirom da se radi o bolnicama koje pružaju većinu usluga potrebnih pacijentima te obrađuju najveći broj pacijenata u Republici Hrvatskoj.

Bolnice prve kategorije koje istražujemo su sljedeće:

- Klinička bolnica Dubrava
- Klinička bolnica Merkur
- Klinički bolnički centar Osijek
- Klinički bolnički centar Rijeka
- Klinički bolnički centar Sestre Milosrdnice
- Klinički bolnički centar Split
- Klinički bolnički centar Zagreb

Činjenica je da sve bolnice prve kategorije imaju mrežne stranice, na kojima su objavljeni razni podaci potrebni pacijentima. Istražujemo da li je moguće naručiti se putem obrazaca dostupnim na mrežnim stranicama bolnica. Istraživanje je provedeno iz uloge pacijenta, popunjavanjem obrazaca.

Tablica 1. Načini naručivanja za bolnice prve kategorije u Hrvatskoj

	Telefonsko naručivanje da/ne	Osobno naručivanje da/ne	Naručivanje telefaksom da/ne	Obrazac za naručivanje da/ne
KB DUBRAVA	ne	da	da	da
KB MERKUR	ne	da	da	da
KBC OSIJEK	ne	da	ne	ne
KBC RIJEKA	ne	da	da	da
KBC SESTRE MILOSRDNICE	ne	da	da	da
KBC SPLIT	ne	da	ne	da
KBC ZAGREB	ne	da	da	da

Informacije za pacijente navedene bolnice su prikazale na mrežnim stranicama na sličan način. U dizajnu prevladava plava i zelena boja, a naizgled se svi podaci nalaze na stranicama i lako su dostupni. Objavljaju se podaci o listama čekanja, općim informacijama, kućnom redu, pravima pacijenata, prijemu u bolnicu, zatim razne upute vezane na obavljanje pretraga i sl.

U nastavku slijede slike mrežnih stranica bolnica u kojima su informacije podijeljene na tri vrste:

- informacije za pacijente,
- način naručivanja pacijenata i
- obrazac za naručivanje pacijenata.

Informacije za pacijente

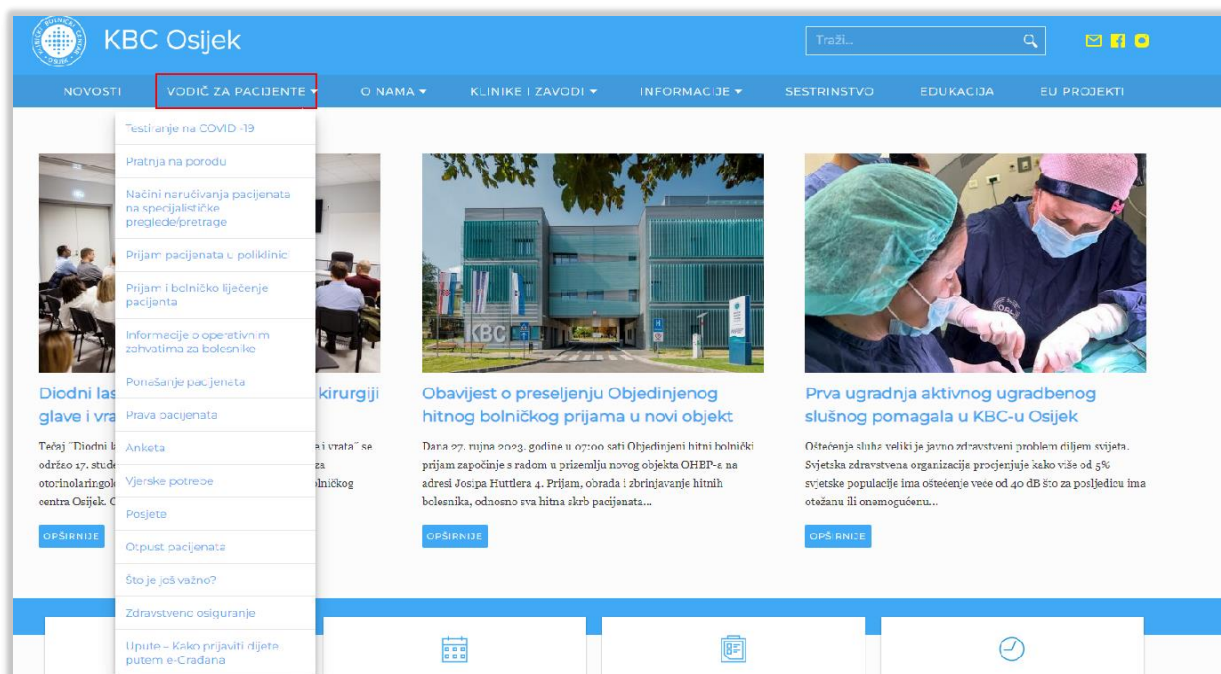
Slike 2-8 prikazuju informacije za pacijente u svakoj od bolnica. Bolnice prikazuju informacije za pacijente na sličan način, pomoću padajućih izbornika za pretraživanje po područjima. Tako su prikazani podaci o lokaciji, listama čekanja, kućnom redu, pohvalama i pritužbama, prijemu i otpustu, informacije vezane uz pripremu na obavljanje pretraga i sl. Neke od bolnica trenutno rade na obnovi zgrada, te su pojedine djelatnosti izmještene na druge lokacije, o čemu bolnice redovito izvještavaju pacijente na svojim mrežnim stranicama. Informacije za pacijente po bolnicama prikazane su na mrežnim stranicama na sljedeći način:



Slika 2. Informacije za pacijente Kliničke bolnice Dubrava (6)



Slika 3. Informacije za pacijente Kliničke bolnice Merkur (7)



Slika 4. Informacije za pacijente Kliničkog bolničkog centra Osijek (8)

The screenshot shows the website for KBCri (Klinički bolnički centar Rijeka). The header includes the logo and navigation links: POČETNA, O NAMA, INFORMACIJE (highlighted), KLINIKE I ZAVODI, AKTUALNOSTI, HR, and EN. The main content area is titled "Info za posjetitelje" and includes a search bar. A prominent red banner at the bottom reads "ZABRANJENO JE DONOSITI". On the right, there are three blue panels: "Liste čekanja" (Waiting lists), "Naručivanje" (Ordering), and "Vodič za pacijente" (Patient guide).

Kada želite dobiti informacije o zdravstvenom stanju vašega rođaka, koji je na bolničkom liječenju, potražite njegovog sobnog ili ordinirajućeg liječnika. U poslijepodnevnoj i noćnoj smjeni, subotom, nedjeljom i praznikom na odjelima je samo dežurni liječnik koji je upoznat sa zdravstvenim stanjem bolesnika, ali je rijetko to i ordinirajući liječnik ili vaš sobni liječnik.

Opće informacije	+
Posjeti	+
Zdravstveno stanje	+
Zdravstvena njega	+
Naručivanje	+
Nastava za djecu	+
Wi-fi	+
Ispis mape za posjetitelje bolničkog centra	+

Liste čekanja
Liste čekanja označavaju redosljed predviđezbi pacijenata temeljem valjane uputnice liječnik primamo zdravstveno zaštitu.
Pregled liste →

Naručivanje
Bolnička jedinica za centralno naručivanje pacijenata - Ikašiteti Rijaka, Sušak i Kantrida.
Naručite se →

Vodič za pacijente
Sudjelujte u svom liječenju pridržavajući se terapije i savjeta koje ćete dobiti u našoj ustanovi.
Saznajte više →

Slika 5. Informacije za pacijente Kliničkog bolničkog centra Rijeka (9)

The screenshot shows the website for Sestre Milosrdnice. The header includes the logo and navigation links: O nama, Klinike i zavodi, Pacijenti, Djelatnici, B2B, and Aktualnosti. The main content area is titled "Vodiči za pacijente" and includes a section for "OBNOVA KBC-a SESTRE MILOSRDNICE". A sidebar on the right lists various services for patients.

Vinogradska cesta 29
+385 1 3787 111

Draškovićeva 19
+385 1 4697 000

Ilica 197
+385 1 3783 555

Klinički bolnički centar
SESTRE MILOSRDNICE

O nama ▾ Klinike i zavodi ▾ Pacijenti ▾ Djelatnici ▾ B2B ▾ Aktualnosti ▾

Vodiči za pacijente

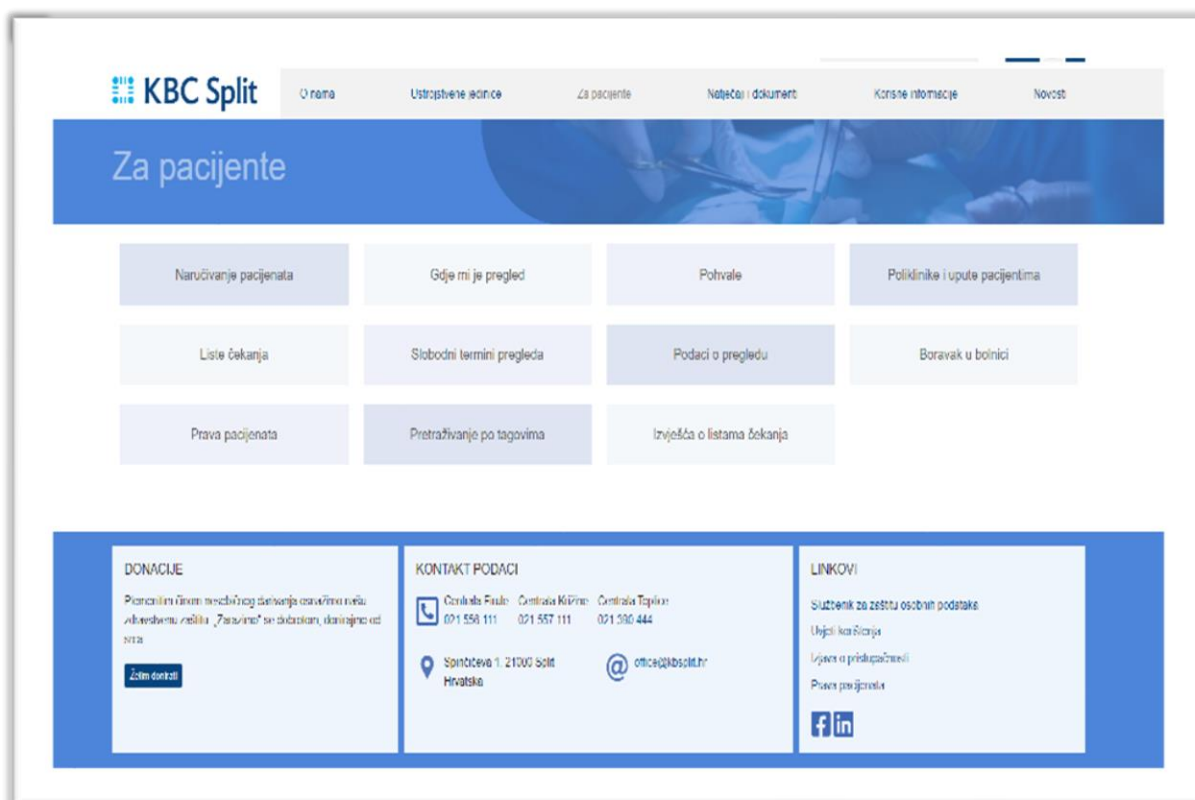
OBNOVA KBC-a SESTRE MILOSRDNICE

KBC Sestre milosrdnice jedna od najstarijih, ali i najvećih zdravstvenih ustanova u Republici Hrvatskoj, nalazi se u procesu realizacije ugovorenih projekata obnove od potresa za čak šest objekata KBC-a. Osvajane su sve potrebne pripreme za sveobuhvatne zahvate na obnovi objekata oštećenih u dvama potresima kao i izgradnji novih smještajnih kapaciteta koji će pacijentima kao i zaposlenicima KBC-a stvoriti znatno povoljnije uvjete za pružanje medicinskih usluga u budućnosti. Uspostavljena je nova organizacija pružanja usluga pacijentima u novonastalim okolnostima. Za mnoge djelatnosti uveden je cjelodnevni rad kako bi se svim pacijentima omogućile sve potrebne usluge, posebno onima koji su preseljeni iz Kliničke bolnice Merkur koja je također u procesu obnove. Osim nove organizacije pružanja usluga KBC-a Sestre milosrdnice uslijed zahvata obnove od potresa, važno je istaknuti i novu regulaciju prometa za vrijeme trajanja obnove kojom je Vinogradska cesta postala jednosmjerna u pravcu od Hercegovačke do rotora, te od rotora do ulice Nad lipom. Ulica Nad lipom postala je jednosmjerna u pravcu od Podolja do Ilice. Sve ove izmjene zahtijevaju prilagodljivost svih djelatnika KBC-a Sestre milosrdnice u koju ne sumnjamo, ali i strpljenje naših pacijenata. Vjerujemo da će se svi moći snalaziti u novonastalim okolnostima.

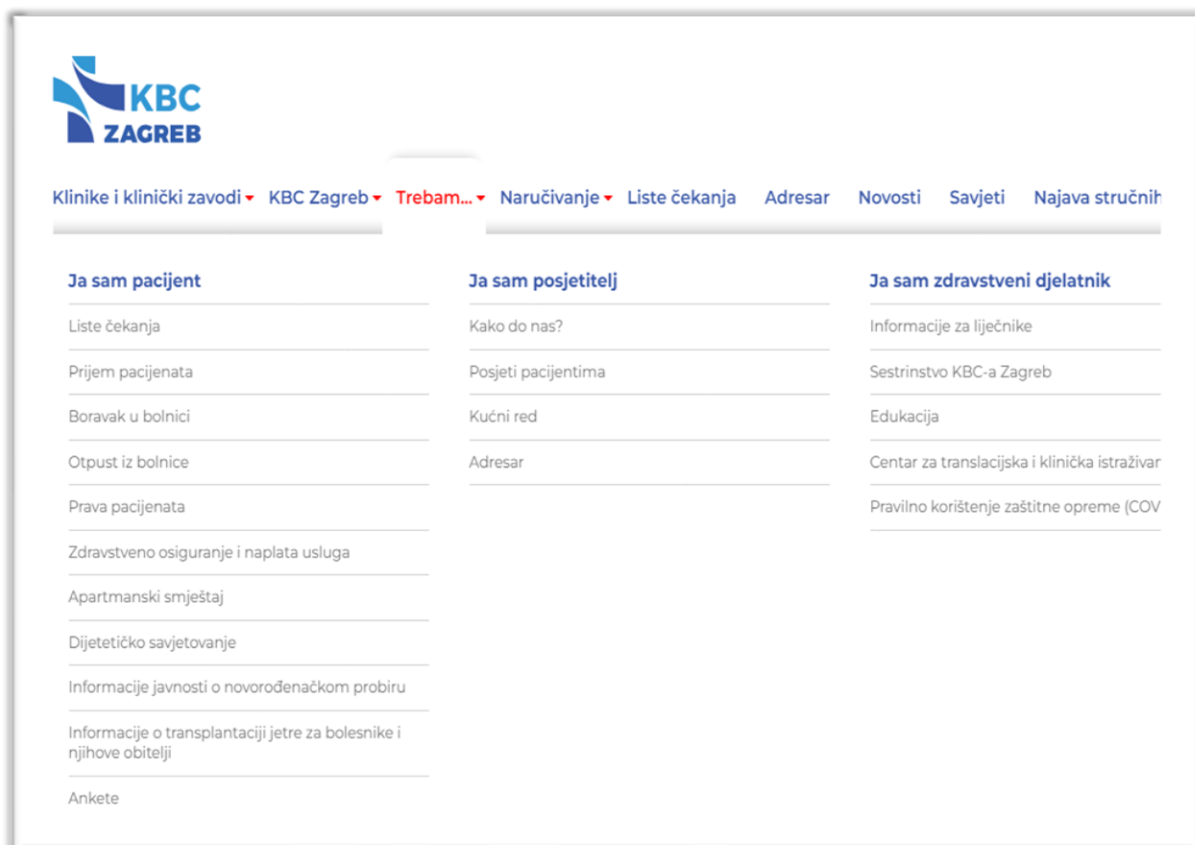
PACIJENTI

- Centralno naručivanje
- Vodič za pacijente
- On-line lista čekanja
- Prijava pritužbi, prijedloga i pohvala
- Prijava neželjenog događaja
- Anketa o zadovoljstvu pacijenata u bolničkoj zdravstvenoj ustanovi
- Anketa „Kako mi je priopćena dijagnoza?“

Slika 6. Informacije za pacijente Kliničkog bolničkog centra Sestre Milosrdnice (10)



Slika 7. Informacije za pacijente Kliničkog bolničkog centra Split (11)



Slika 8. Informacije za pacijente Kliničkog bolničkog centra Zagreb (12)

Načini naručivanja pacijenata

Slike 9-15 prikazuju načine naručivanja u svakoj od bolnica. U Tablici 1. ranije su prikazani rezultati istraživanja. KBC Osijek je jedina bolnica koja ne nudi naručivanje obrascem, dok su dvije bolnice naručivanje telefaksom izbacile kao mogućnost. Također je vidljivo da niti jedna od bolnica ne naručuje telefonom. Telefonsko naručivanje nije više opcija radi digitalizacije zdravstva u kojem je za naručivanje potrebno dostaviti određenu dokumentaciju. U nastavku slijedi prikaz načina naručivanja u svakoj od bolnica. Kod svih bolnica naručivanje je na mrežnim stranicama posebno istaknuto, što olakšava snalaženje.

BOLNICA DUBRAVA (01) 290 2444

Odaberite

Odaberite kliniku
-

Odaberite klinički zavod
-

Odaberite ambulantu
-

Odaberite način naručivanja
-

Upute

Modaliteti naručivanja za zdravstvene usluge u Kliničkoj bolnici Dubrava su:

- osobno naručivanje u vremenu od 08.00 do 16.00 sati
- telefax (01 290 2991)
- online naručivanje putem Web obrasca
- eNaručivanje – liječnik obiteljske medicine

Naglašavamo da naručivanje telefonom nije moguće zbog nužnosti davanja na uvid ili prilaganja potrebne medicinske dokumentacije (povijesti bolesti ili preporuke specijalista).

Ukoliko je pacijentu imenovan skrbnik u dijelu odlučivanja o zdravlju, nakon izvršene narudžbe javite se na e-mail: socijalni.rad@kdb.hr radi

Slika 9. Načini naručivanja u Kliničkoj bolnici Dubrava (6)

NAČINI NARUČIVANJA ZA ZDRAVSTVENE USLUGE U KLINIČKOJ BOLNICI MERKUR SU:

1. Osobno
2. Email
3. Telefax
4. eNaručivanje
5. Telefon - isključivo za otkazivanje narudžbi

Naglašavamo da je za pojedine dijagnostičke pretrage (MR, CT, UZV, RTG ...) obavezno davanja na uvid ili prilaganja određene dokumentacije (uputnice i preporuke specijalista/povijest bolesti).

Za provjeru prvih slobodnih termina po bolnicama molimo pogledajte [listu čekanja HZZO-a](#).

Slika 10. Načini naručivanja u Kliničkoj bolnici Merkur (7)

The screenshot shows the website for KBC Osijek. The header is blue with the KBC Osijek logo and navigation links: NOVOSTI, VODIČ ZA PACIJENTE, O NAMA, and KLINIKE I ZA. The main heading is 'CENTRALNO NARUČIVANJE PACIJENATA'. Below it, a paragraph explains that central ordering is a centralized system for medical services. The 'Lokacija:' section lists the address as KBC Osijek, Josipa Huttlera 4, and the email as enarucivanje@kbco.hr. The 'Radno vrijeme:' section states hours from 7:30 to 15:30. The 'Načini naručivanja za zdravstvene usluge:' section lists three methods: 1. Through electronic ordering via email (enarucivanje@kbco.hr) with a request form and specialist referral. 2. Directly at the central ordering location with a request form and specialist referral. 3. The family medicine doctor can execute the patient's order on-site.

Slika 11. Načini naručivanja u Kliničkom bolničkom centru Osijek (8)

The screenshot shows the website for KBC Osijek. At the top, there is a navigation bar with 'KBC Osijek' logo and menu items: POČETNA, O NAMA, INFORMACIJE (highlighted), KLINIKE I ZAVODI, AKTUALNOSTI, HR, EN. Below the navigation bar, the page title is 'Naručivanje pacijenata' with a breadcrumb 'Home → Naručivanje pacijenata'. A search bar is present with the text 'Pretraživanje' and 'To search type and hit enter...'. The main content area is divided into two columns. The left column has a blue header 'Web obrazac za naručivanje' and a list of departments with expandable options: Rijeka, Sušak, Kantrida, Ginekologija, Radiologija, Magnetska rezonancija, Kompjutorizirana tomografija (CT), Ultrazvuk dojki, and Ostalo. The right column has a green header 'Upute' and contains the following text: 'Uz web-obrazac moguće se naručiti i na sljedeće načine:', followed by two bullet points: 'direktno na navedenim lokalitetima (donijeti zdravstvenu iskaznicu)' and 'putem telefaksa (poslati presliku nalaza doktora specijaliste s indiciranom zdravstvenom uslugom uz kontakt telefon pacijenta)'. Below this, it states: 'Pacijente za veliki dio dijagnostičkih/terapijskih postupaka mogu izravno naručiti njihovi obiteljski liječnici.' and 'Radno vrijeme Bolničke jedinice za centralno naručivanje je radnim danom od 8 do 20 sati (lokalitet Rijeka) te radnim danom od 8 do 16 sati (lokalitet Sušak)'. At the bottom, there is a red box with a white 'X' icon and the text 'Napomena', and a note: 'Informacije o listama čekanja možete saznati u radno vrijeme Bolničke jedinice za centralno naručivanje putem besplatnog info'.

Slika 12. Načini naručivanja u Kliničkom bolničkom centru Rijeka (9)

The screenshot shows the website for KBC Sestre Milosrdnice. At the top, there is a dark blue header with three location cards: 'Vinogradska cesta 29' (+385 1 3787 111), 'Draškovićeve 19' (+385 1 4697 000), and 'Ilica 197' (+385 1 3783 555). Below the header, there is a navigation bar with the KBC Sestre Milosrdnice logo and the text 'Klinički bolnički centar SESTRE MILOSRDNICE'. The navigation menu includes: O nama, Klinike i zavodi, Pacijenti, Djelatnici, B2B, and Aktualnosti. The main content area has a blue header 'Centralno naručivanje pacijenata' and a 'Vrati me natrag' button. The text below the header reads: 'U KBC Sestre milosrdnice moguće je naručiti se osobno, telefaksom i e-mailom ili putem forme koju donosimo u nastavku', 'Prilikom naručivanja telefaksom ili e-mailom potrebno je poslati uputnice, povijest bolesti i broj telefona za kontakt.', and 'Telefonske informacije dostupne su od 12 do 14 sati.' It also states: 'Da biste se mogli naručiti potrebno je poslati mailom ili telefaksom kopiju uputnice, stare povijesti bolesti i broj telefona za kontakt.' and 'Povratnu informaciju za termin narudžbe možete očekivati za 5 dana.' On the right side, there is a 'PACIJENTI' sidebar with a list of links: 'Centralno naručivanje', 'Vodič za pacijente', 'On-line lista čekanja', 'Prijava pritužbi, prijedloga i pohvala', 'Prijava neželjenog događaja', 'Anketa o zadovoljstvu pacijenata u bolničkoj zdravstvenoj ustanovi', and 'Anketa „Kako mi je priopćena dijagnoza?“'. At the bottom, there is a note: 'Centralno naručivanje u KBC Sestre milosrdnice vrši se na 3 lokacije: Lokacija Vinogradska Tel: 01 37 87 593; 01 37 87 958'.

Slika 13. Načini naručivanja u Kliničkom bolničkom centru Sestre Milosrdnice (10)

Naručivanje pacijenata

OBAVIJEST ZA OSIGURANIKE

Služba za centralno naručivanje bolesnika RADi od 07:30 - 15:30 h.

Napomena: Rad sa strankama do 14 h, od 14 do 15.30 h rješavaju se zahtjevi zaprimljeni elektroničkom poštom.

Vaše zahtjeve /upite možete uputiti na e- mail cnarucivanje@kbsplit.hr.

Od 1. listopada 2020. godine liječnici obiteljske medicine više neće izdavati specijalističke uputnice u papirnatom obliku svojim pacijentima nego će ih elektronički prosljeđivati u HZZO odakle će ih preuzimati zdravstvena ustanova u kojoj se pacijent odluci naručiti.

Obiteljski liječnici prilikom kreiranja e-uputnice će, za veliki dio zdravstvenih usluga koje KBC Split pruža, moći izravno sami naručiti svoje pacijente. Dijagnostičko-terapijski postupci koje ne može naručiti liječnik obiteljske medicine nalaze se na web adresi http://www.cezih.hr/liste_cekanja.html

Ukoliko obiteljski liječnik ne može izravno naručiti pacijenta na određeni dijagnostičko/terapijski postupak, prosljeđiti će e-uputnicu prema HZZO, a HZZO prema KBC Split. Nakon što je zaprimljena e-uputnica djelatnici KBC Split će, po obavljenoj narudžbi, obavijestiti pacijenta ili izabranog liječnika obiteljske medicine o terminu zdravstvene usluge putem e-maila.

Pacijent, također, može dogovoriti termin usluge osobnim dolaskom na šalter (ili član obitelji, druga pouzdana osoba) ili slanjem potrebnih podataka putem e-maila ili gornjeg obrasca **a pod uvjetom da je liječnik obiteljske medicine poslao e-uputnicu na Cezih.**

Prilikom naručivanja pacijenata na određene dijagnostičko/terapijske postupke treba priložiti mišljenje/nalaz specijaliste.

Poliklinika	+
Klinika za očne bolesti - sestrinski pult	+
Klinika za onkologiju i radioterapiju	+
Klinika za onkologiju - Naručivanje na onkološki CT abdomena i toraksa	+
Klinika za plućne bolesti	+
Klinika za psihijatriju - naručivanje	+
Poliklinika Klinike za neurologiju	+
Psijhijatrija - Ambulanta za dječju i adolescentnu psihijatriju	+
Klinika za unutarnje bolesti - šalter	+
Poliklinika Zavoda za endokrinologiju, dijabetologiju i bolesti metabolizma	+
Zavod za gastroenterologiju	+
Klinika za ženske bolesti i porode - Naručivanje	+
Zavod za kardiokirurgiju - Naručivanje	+
Zavod za neurokirurgiju	+
Klinika za urologiju - odjel	+
Poliklinička ambulanta za oralnu kirurgiju	+
Polikliničke ambulante za dentalnu medicinu	+
Klinički zavod za dijagnostičku i	+

Slika 14. Načini naručivanja u Kliničkom bolničkom centru Split (11)

Naslovnica > Naručivanje > Kako se naručiti

Kako se naručiti

Vodič za naručivanje

Odaberite kliniku/klinički zavod

Odaberite:

Odaberite ambulantu

Odaberite:

Odaberite vrstu usluge

Odaberite:

Odaberite način naručivanja

Odaberite:

DODATNE INFORMACIJE ZA NARUČIVANJE U KBC-U ZAGREB

Za pregled/pretragu naručiti se može: osobno, online, telefaksom, iz ordinacije liječnika obiteljske medicine (e-naručivanje)

Za to su potrebni:

- osobni podatci (ime, prezime, MBO, adresa stanovanja)
- naziv pretrage ili dje.atnosti (kirurgija, interna, okulistica, neurologija...)
- e-uputnica koju u CEZIH prosljeđuje liječnik obiteljske medicine ili interna uputnica liječnika specijalista koju pacijent sam prilaže u narudžbi
- povijest bolesti ili preporuka liječnika specijalista za traženi pregled/pretragu (ako postoji)
- točna e-adresa ili broj telefaksa na koji pacijent želi primiti potvrdu o narudžbi!

Slika 15. Načini naručivanja u Kliničkom bolničkom centru Zagreb (12)

Obrazac za naručivanje pacijenata

Slike 16-21 prikazuju obrasce za naručivanje u svakoj od bolnica, osim u KBC Osijek, koja ne nudi tu mogućnost. Neke bolnice imaju obrazac strukturiran po klinikama/zavodima odnosno po mjestu na kojem će se narudžba realizirati. Primjerice Klinika za plućne bolesti pri Kliničkom bolničkom centru Zagreb, ukoliko se pacijent želi naručiti na pulmološku obradu. Biranjem klinike otvara se novi izbornik u kojem se odabire odgovarajuća ambulanta. Ovaj način može biti zbunjujući ukoliko pacijent ne zna vrstu djelatnosti ili naziv ambulante u koju se potrebno naručiti. Naime, tek ispunjavanjem glave obrasca otvara se prostor za upisivanje ostalih potrebnih podataka u kojem se učitava i povijest bolesti. Tako će pacijent biti ispravno naručen, čak i ako je pogrešno upisao mjesto izvršenja usluge, a budući da se u obradu narudžbe uzima i povijest bolesti.

Druge bolnice imaju obrazac u kojem pacijenti ne popunjavaju mjesto pružanja usluge, u smislu klinike, zavoda ili ambulante, već osobne podatke, te učitavaju povijest bolesti i eventualne druge dokumente. Ne postoji propis koji propisuje formiranje obrasca za naručivanje na mrežnim stranicama već ga bolnice formiraju u skladu s internom organizacijom. Slike 16-21 u nastavku prikazuju obrazac za naručivanje po bolnicama.

KLINIČKA
BOLNICA
DUBRAVA

(01) 290 2444

Odaberite

Odaberite kliniku
Klinika za unutarnje bolesti

Odaberite klinički zavod
Zavod za pulmologiju

Odaberite ambulantu
Ambulanta za bolesti plućnog intersticija (šalter P3)

Odaberite način naručivanja
Putem obrasca za naručivanje

Odaberite vrstu usluge
Kontrolni pregled

Upute

Online naručivanje putem Web obrasca.
NARUČITE SE NA ZDRAVSTVENU USLUGU TAKO DA ISPUNITE I POŠALJETE WEB OBRAZAC.
Nepotpuni podaci neće biti procesuirani te narudžba neće biti ostvarena.

Sigurnost Vaših osobnih podataka
Vaša dijagnoza, vrsta pregleda, datum i mjesto pregleda, adresa i kontakt podaci predstavljaju Vaše osobne podatke koje smo obvezni štiti prema Zakonu o zaštiti osobnih podataka.
Zato preporučamo da broj telefaksa koji navedete kao broj na koji želite primiti potvrdu za narudžbu, ne budu u nekoj javnoj ustanovi

Slika 16. Obrazac za naručivanje u Kliničkoj bolnici Dubrava (6)

The screenshot shows the top navigation bar of the website with contact information for Klinička bolnica Merkur and logos for the European Union and CEI projects. A search bar is present. Below the navigation is a banner for 'ONLINE NARUDŽBA'. The main content area is titled 'Izdvojeno' and 'Web obrazac za naručivanje'. It includes a list of services and a detailed list of required data for ordering, such as patient name, date of birth, address, phone number, email, MBO, OIB, and medical certificates.

Klinička bolnica MERKUR
Klinička bolnica Merkur, Zajčeva 19, 10000 Zagreb +385 (0)1 24 31 390
Online narudžba

NASLOVNICA • DJELATNOSTI • ZA PACIJENTE • ZA DJELATNIKE • DOGAĐANJA • NATJEČAJI • NABAVA • UPTODATE • O NAMA

ONLINE NARUDŽBA

Online narudžba Naslovnica » Online narudžba

Izdvojeno

Web obrazac za naručivanje

Centralno naručivanje >
Pohvale >
Prijava pritužbe >
Hrvatski branitelji >

Naručite se na zdravstvenu uslugu tako da ispunite online obrazac:
Podaci koje morate ispuniti su:

- ▶ ime i prezime pacijenta
- ▶ datum rođenja, adresa, broj telefona, e-mail
- ▶ MBO (Matični broj osiguranika) - obavezno
- ▶ OIB (Osobni identifikacijski broj)
- ▶ Priložite (ukoliko ih imate):
 - ▶ uputnicu liječnika opće medicine (crvena) ili
 - ▶ uputnicu liječnika specijalističko konzilijarne zdravstvene zaštite (siva)
 - ▶ poželjno je priložiti specijalističke nalaze
- ▶ Obavezno morate imati izdanu eUputnicu

Slika 17. Obrazac za naručivanje Klinička bolnica Merkur (7)

The screenshot shows the website for Klinički bolnički centar Rijeka with navigation for Rijeka, Sušak, and Kantrida. The main content area is titled 'Naručivanje Rijeka' and includes a search bar and a form for patient confirmation. The form fields are for Name, Surname, and OIB.

Rijeka Sušak Kantrida
Krešimirova 42, +385-51-658-111 → T. Stričića 3, +385-51-407-111 → Istarska 43, Tel: +385-51-659-111 →

KBCri POČETNA O NAMA INFORMACIJE KLINIKE I ZAVODI AKTUALNOSTI HR EN

Naručivanje Rijeka Home → [Naručivanje Rijeka](#) Pretraživanje
To search type and hit enter...

Bolnička jedinica za centralno naručivanje pacijenata - Lokalitet Rijeka

Potvrda o narudžbi pacijenta

Ime:
Upišite ime

Prezime:
Upišite prezime

OIB:
Upišite OIB

Slika 18. Obrazac za naručivanje Kliničkog bolničkog centra Rijeka (9)

Vinogradska cesta 29 +385 1 3787 111
Draškovićeve 19 +385 1 4697 000
Illica 197 +385 1 3783 555

Klinički bolnički centar
SESTRE MILOSRDNICE

O nama ▾ Klinike i zavodi ▾ Pacijenti ▾ Djelatnici ▾ B2B ▾ Aktualnosti ▾

[◀ Vрати me natrag](#)

Online naručivanje

Naručite se na zdravstvenu uslugu tako da ispunite online obrazac:
Polja označena zvjezdicom (*) su obavezna.

Zdravstvena usluga (*)
Klinika za unutarnje bolesti ▾

Odabirom opcije 3 - "Nemam uputnicu - PLAĆAM SAM", troškove traženog plaćate sami. (*)
 Posjedujem tiskanu uputnicu ili potvrdu o izdavanju eUputnice Posjedujem uputnicu - eUputnica
 Nemam uputnicu - PLAĆAM SAM

Ime (*) **Prezime (*)**

Telefon ili mobitel (*) **Email (*)**

O NAMA

- Profil
- Kontakt
- Uprava
- Statut i pravilnici
- Djelatnosti
- Vijeća i povjerenstva
- Knjižnica
- Referentni centri
- Projekti
- Institut za klinička medicinska istraživanja i nastavu

Slika 19. Obrazac za naručivanje Kliničkog bolničkog centra Sestre Milosrdnice (10)

Webmail Intranet Odjel za znanost EU projekti NPOO

KBC Split

O nama Ustrojstvene jedinice Za pacijente Najčešći i dokumenti Korisne informacije Novosti

Za pacijente

Za pacijente | [Naručivanje pacijenata](#)

Naručivanje pacijenata

Gdje mi je pregled

Pohvale +

Poliklinike i upute pacijentima

Liste čekanja

Slobodni termini pregleda

Podaci o pregledu

Boravak u bolnici

Prava pacijenata +

Pretraživanje po tagovima

Izvjешća o listama čekanja

* Ako tražena klinika, zavod, odjel nije navedena u formi koristiti opciju: Služba za centralno naručivanje bolesnika

Klinika za unutarnje bolesti ▾

Ime i Prezime

Adresa

Grad

Pošanski broj

* Telefon

Služba za centralno naručivanje bolesnika +

Klinika za anesteziologiju, reanimatologiju i intenzivno liječenje +

Anestezija - Ambulanta za prijeoperacijske preglede +

Anestezija - Ambulanta za bol +

Klinika za bolesti srca i krvnih žila - Naručivanje +

Opće otorinolaringološke ambulante +

Supspecijalistička ambulanta za audiovestibulologiju 1 +

Subspecijalističke ambulante Klinike za dječje bolesti +

Klinika za dječju kirurgiju +

Poliklinička specijalistička ambulanta infektologije - naručivanje +

Slika 20. Obrazac za naručivanje Kliničkog bolničkog centra Split (11)

Slika 21. Obrazac za naručivanje Kliničkog bolničkog centra Zagreb (12)

Svakako je najjednostavnije naručivanje putem obrasca, budući da predstavlja uštedu vremena, troška prijevoza ili troška vremena. S obzirom na starost populacije Republike Hrvatske s kojom je usko povezana informatička pismenost tj. nedovoljna pismenost bitno je da svaka od bolnica ima i druge oblike mogućnosti naručivanja na potrebne usluge. Naime, prilikom ispunjavanja mrežnog obrasca kod svake bolnice koja ga ima potrebno je priložiti i neke dokumente koje je potrebno skenirati, odnosno priložiti ih u odgovarajućem digitalnom obliku. Također je potrebno određeno znanje pretraživanja interneta, što sve zajedno dovodi do zaključka da je jako bitno osigurati različite načine naručivanja pacijenata kako bi usluge bile dostupne za sve pacijente u potrebi.

Zaključak

Istražene su mogućnosti naručivanja pacijenata, što pokazuje da su pacijentima dostupne razne opcije naručivanja, kao oblik komunikacije sa zdravstvenim sustavom. Obrazac za naručivanje kao jedna od opcija za naručivanje, zastupljen je u većini ustanova, a pacijenti ga mogu vrlo jednostavno ispuniti i tako se naručiti bez dodatne komunikacije. I dalje ostaju na raspolaganju osobno naručivanje, naručivanje putem mrežnih stranica, e-poštom, e-Naručivanje putem liječnika obiteljske medicine, dok se telefonsko naručivanje kao i ono telefaksom polako izbacuje iz prakse.

Može se zaključiti da samo jedna bolnica od njih sedam nema dostupan obrazac za naručivanje na mrežnim stranicama. Radi se o Kliničkom bolničkom centru Osijek koji naručuje osobno i e-poštom. Niti jedna od bolnica koje su bile predmet istraživanja ne naručuje pacijente telefonskim putem, što je vjerojatno posljedica informatizacije zdravstvenog sustava u kojem više nema papirnatih uputnica, te potrebe prilaganja odgovarajućih dokumenata bez kojih se narudžba ne bi mogla izvršiti.

Preporuka za daljnje istraživanje je istražiti koliko pacijenata se naručuje putem obrasca, a koliko putem drugih načina, u cilju postizanja uspješnije komunikacije pacijenata s bolnicama, a vezano

uz naručivanje.

Literatura

1. Zakon o zdravstvenoj zaštiti. NN100/18,125/19,147/20, 119/22,156/22,33/23. Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/190/Zakon-o-zdravstvenoj-za%C5%A1titi>, Pristup: 20.11.2023.
2. Kljajić I, Jukić M: Prostorna analiza zdravstvenih ustanova na području Grada Dubrovnika, Geod. list 2023; 2:125–143. Dostupno na <https://hrcak.srce.hr/file/445376>, Pristup: 22.11.2023.
3. Sindik J, Vučković Matić M. Komuniciranje u zdravstvu (zbirka nastavnih tekstova). Dubrovnik: Sveučilište u Dubrovniku 2016. Dostupno na: <https://www.unidu.hr/wp-content/uploads/2020/05/Komuniciranje-u-zdravstvu.pdf>, Pristup: 22.11.2023.
4. Portal zdravlja. Dostupan na: <https://portal.zdravlje.hr/>, Pristup: 22.11.2023.
5. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO). Dostupno na: <https://hzzo.hr/novosti/s-radom-poceo-portal-za-pacijente-uskoro-i-mobilni-portal-za-pacijente>, Pristup: 22.11.2023.
6. KB Dubrava - mrežna stranica dostupna na: <https://www.kbd.hr/>, Pristup 22.11.2023.
7. KB Merkur . mrežna stranica dostupna je na: <https://www.kb-merkur.hr>, Pristup 22.11.2023.
8. KBC Osijek - mrežna stranica dostupna je na: <https://www.kbco.hr/>, Pristup 22.11.2023.
9. KBC Rijeka - mrežna stranica dostupna je na: <https://kbc-rijeka.hr/>, Pristup 22.11.2023.
10. KBC Sestre Milosrdnice - mrežna stranica dostupna je na: <https://www.kbcsm.hr/>, Pristup 22.11.2023.
11. KBC Split - mrežna stranica dostupna je na: <https://www.kbsplit.hr/>, Pristup 22.11.2023.
12. KBC Zagreb - mrežna stranica dostupna na: <https://www.kbc-zagreb.hr/>, Pristup 22.11.2023.

Communication in the digital space, using the example of hospitals in Croatia

Valentina Mirtić

Sveučilište Sjever, Koprivnica, Hrvatska

e-pošta: vamirtic@unin.hr

Abstract: In this paper, we investigate the ordering of patients in Croatian first-category hospitals via an online form. When ordering this way, the patient does not have to leave home, there are no transportation costs, no phone costs, and no considerable time costs. The only condition is to have access to the Internet, to know the basic processes on a computer, i.e., to be computer literate. The latter can be limiting for certain groups of patients. Attaching the necessary documents for this kind of ordering (referral and/or medical history) reduces the possibility of errors by hospital employees (who order the patient), which also shortens the time they need to order patients.

Keywords: healthcare; Internet; patient; communication; hospitals