

# ИНФО БИЛТЕН



**Фонд за здравствено осигурување  
на Македонија**

**ИНФО БИЛТЕН ИЗДАНИЕ БР. 31/2013**  
**јуни**



**ФОНД ЗА ЗДРАВСТВЕНО  
ОСИГУРУВАЊЕ НА МАКЕДОНИЈА**  
[www.fzo.org.mk](http://www.fzo.org.mk)

## Содржина

1. Заедничка посета на Подрачна Служба Скопје на ФЗОМ и на Министерството за здравство за системот на електронска здравствена картичка (ЕЗК) ..... 3
2. Отворен истурен шалтер на ФЗОМ во општина Чаир ..... 5
3. Четири месеци од воведувањето на новината за лекување во странство ..... 7
4. Резултати од спроведена теренска анкета за задоволството на осигурениците од услугите на ФЗОМ ..... 12

## 1. Заедничка посета на Подрачна Служба Скопје на ФЗОМ и на Министерството за здравство за системот на електронска здравствена картичка (ЕЗК)

Во рамките на заедничката посета Подрачната Служба на Фондот за здравствено осигурување на Македонија, министерот за здравство, г. Никола Тодоров со директорот на Фондот за здравствено осигување на Македонија, г. Јован Грповски ја информираа јавноста за неколку позначајни новини во врска со олеснување на постапката за барање за издавање на електронска здравствена картичка (ЕЗК).



Министерот за здравство информираше дека осигурениците, односно пензионерите кои веќе ги доставиле податоците до матичните лекари нема потреба да доаѓаат во ФЗОМ и повторно да поднесуваат барање.

За таа цела ќе биде испратено известување до сите матични лекари дека дека претходно собраните барања од осигурениците за ЕЗК што поскоро да ги достават до ФЗОМ.

Следното олеснување се однесува на категоријата на граѓани кои се на возраст над 70 години, како и за изнемоштени лица, ќе имаат можност да се јават на бесплатниот телефонски број 0800 33 2222, лица од ФЗОМ и ако немаат доставено документи за ЕЗК да побараат документацијата да им биде преземена од нивните домови.

Трета мерка за олеснување на постапката за барање за издавање на ЕЗК е дека за осигурениците кои сеуште немаат доставено барање за издавање на ЕЗК, истото може да го сторат тоа во Подрачната Служба Скопје, од 07:30 до 19:00, како и на истурените шалтери на ФЗОМ во Драчево, Ѓорче Петров и Чаир.

Покрај ова, како што истакна директорот Грповски, за дополнително растоварување за осигурениците, и во соработка со Здравствен Дом Скопје, ќе се отворат дополнителни четири единици кои ќе бидат сместени во поликлиниките Букурешт, Идадија, Јане Сандански и Ченто и истите ќе работат до 1 јули 2013 година, до истекот на законски предвидениот рок, каде ќе има одговорно лице од ФЗОМ за прием на документацијата за барања за издавање на еzk. Со ова ќе се избегне потребата на осигурениците да одат до центарот на ФЗОМ и да се избегнат дополнителни нервози и гужви, како и трошоци за самите осигуреници.

Министерот истакна дека до сега се изработени околу 900.000 електронски здравствени картички, во фаза на изработка се околу 200.000 ЕЗК за осигуреници и членовите осигурани преку нив.

Значи месечно, во просек се изработуваат помеѓу 120.000 до 150.000 електронски здравствени картички.

Целта е до **30.06.2013 година целосно да се стави во функција електронската здравствена картичка.**



Рокот е поставен за да се запази законската регулатива.

За оние кои нема да достават барање до 30 јуни 2013 година, ќе теба лично да дојдат во ФЗОМ и да си ги подигнат сините картони, при што ќе треба да го пополнат и писменото барање за издавање на ЕЗК.



Сите потребни информации околу самата постапка и потребните обрасци се објавени на нашата web страна, може да се добијат на шалтерите во нашите подрачни служби, како и на бесплатниот телефонски број **080033222**.

## 2. Отворен истурен шалтер на ФЗОМ во општина Чаир

Директорите на ФЗОМ, г. Јован Грповски и г. Џемали Мехаззи, заедно со директорката на Здравствен дом Скопје, г.ѓ Татјана Баевска Вучковиќ и економски директорот на Здравствен дом Скопје, г. Бесим Кока, на 09 мај го пуштија во употреба истурениот шалтер на ФЗОМ – ПС Скопје, сместен во рамките на Поликлиниката Чаир при ЈЗУ Здравствен дом Скопје – Скопје.

Истурениот шалтер во Чаир е трет од ваков вид, после истурените шалтери на ФЗОМ во Драчево и Ѓорче Петров и е шалтер кој треба да покрие голема територија и голем број на жители, имено кон овој истурен шалтер гравитираат околу 65.000 граѓани и 70 Приватни Здравствени установи и



аптеки (ПЗУ). Сите тие ќе можат да ги добијат услугите од здравственото осигурување на овој истурен шалтер.

Истурениот шалтер е за сите субјекти од сите населени места на кои поблиску им е патуваат до Поликлиниката Чаир, отколку до ФЗОМ - ПС Скопје во централното градско подрачје. Користењето на услугите не е ексклузивно само за субјектите на оваа територија, туку е флексибилна, па така било кој од територијата на град Скопје кој оценил дека за добивањето на услугата од ФЗОМ посоодветно е да ја побара услугата која му е потребна во истурениот шалтер во Чаир, истата ќе може да ја добие.

Осигурените лица, здравствените установи, избраните лекари, како и обврзниците за плаќање на здравствен придонес (фирмите) од овој шалтер ќе добиваат различни услуги, кои воедно се и најфреквентните, односно ќе можат да ги добијат следниве услуги:

Бр.	Услуга	Опфат
1	Пријави – одјави за здравствено осигурување	Сите пријави – одјави во здравствено осигурување со ЗО-1 образец, замена и заверка на здравствени книшки на осигуреници која ја покриваат истурените шалтери
2	Прием на ИЛ обрасци	Пријави и одјави на избран лекар со ИЛ обрасци – за сите избрани лекари кои се наоѓаат на територијата кој ја покриваат истурените шалтери
3	Печатење на сини картони	Само дупли картони за осигуреници (вклучително и невработени лица) од територијата која ја покриваат истурените шалтери, како и прво печатење на картони за фирми до 10 вработени на истата територија, вклучително и земјоделци
4	Одјава/Пријава од матичен лекар	За сите осигурени лица кои сакаат да извршат одјава по службена должност од својот матичен лекар, а доколку имаат ил-1 образец за пријава кај новиот матичен да извршат и пријава
5	Потврди за платен придонес	Сите осигуреници и фирми од соодветната територија може да добијат потврда дека придонесот за здравствено осигурување им е платен
6	Потврди за ослободување од партиципација во цената на здравствените услуги за крводарители и лица со посебни потреби	Издавање на потврди за сите осигуреници од соодветната територија

Во интерес на доближување на здравствените услуги на граѓаните, се отвара 5-та по ред инсулинска аптека во Поликлиниката Чаир, со што ќе се добие растеретување на инсулинската аптека во поликлиника Бит Пазар, која покрива голема територија од град

Скопје за подигање на инсулинската терапија. ФЗОМ се надева дека со приближувањето на услугите на граѓаните ќе овозможи брзо, ефикасно и навремено добивање на услуги од Фондот, а со тоа ќе им овозможи на граѓаните заштеда на пари и време (патување, паркинг, итн) кои се губеа со патување до самиот центар на градот.

### 3. Четири месеци од воведувањето на новината за лекување во странство

Од 01.01.2013 година во сила стапија измените и дополнувањата на Законот за здравствено осигурување („Службен весник на Република Македонија“ бр. 26/2012 година) каде во членот 32 став 2 е предвидено дека за здравствените услуги за одобрено лекување во странство, осигуреното лице учествува со 20% од вкупните трошоци, но не повеќе од 200 евра во денарска противвредност. Децата со посебни потреби, согласно прописите за социјална заштита се ослободени од плаќање на личното учество на партиципацијата од 200 евра во денарска противвредност. Согласно правилникот, на дете до тригодишна возраст ФЗОМ им одобрува средства за придружник за сето време на болничко лекување.



ФЗОМ сака да ја информира јавноста за податоците поврзани со лекувањата во странство, имајќи го предвид воведувањето на ова олеснување на осигурениците на товар на ФЗОМ.

Во буџетот на ФЗОМ за 2013 година предвидени се **230 милиони денари** за лекување во странство.

До 15 мај 2013 година доставени се **вкупно 93 барања** за лекување во странство, од кои:

- ✓ 47 барања се позитивно решени
- ✓ 33 барања се негативно решени
- ✓ 13 барања се во постапка

**Барања** за лекување во странство во периодот јануари-15 мај 2013 година се во следниве земји:

**Табела 1. Број на барања за лекување во странство**

земја	број на случаи во периодот јануари-15 мај 2013 година
Турција	18
<b>Македонија</b>	<b>14</b>
Бугарија	13
Германија	12
Србија	11
Белгија	5
Останати	5
Австрија	4
Италија	3
Англија	1
Грција	1
Израел	1
САД	1
Словенија	1
Хрватска	1
Чешка	1
Швајцарија	1
<b>Вкупно</b>	<b>93</b>



Здравствените услуги кои се барани во 2013 година, по видови, за лекување во странство се следниве:

**Табела 2. Барања за лекување во странство по видови**

Лекување по видови во 2013	
Очна	25
Детска кардиохирургија	13
Неврохирургија	8
Ортопедија	7
Детска хирургија	7
Онкологија	6
ОРЛ	1
Останати	26
<b>Вкупно</b>	<b>93</b>



Табела 3. Одобрени барања за лекување по држави

Одобрени барања по држави	Бр. на предмети
Австрија	1
Англија	1
Белгија	1
Бугарија	6
Германија	6
Грција	1
Италија	3
САД	1
Србија	8
Турција	8
Хрватска	1
Швајцарија	1
Македонија <sup>1</sup>	9
Вкупно	47

<sup>1</sup> На одреден број на пациенти им е одобрено лекување во Македонија во приватното здравство од причини што конкретниот вид на услуга иако не е достапен во јавното здравство истиот е достапен во приватното здравство.

Во однос пак на одбиените барања во овој период, во најголем број се одбиени поради тоа што лекувањето може да се изврши во јавните здравствени установи во Република Македонија, а сосем мал број, поточно две барања се одбиени бидејќи не е запазена постапката за упатување на лекување во странство.

Истовремено, би сакале да напоменеме дека за дијагностички постапки, контролни прегледи пред одобрено болничко лекување во странство (конзилијарни мислења), како и за експериментално лекување, ФЗОМ не одобрува средства.

Во однос на финансискиот дел за лекување во странство во периодот 01 јануари – 15 мај 2013 година исплатени се **50.125.910,00 денари**, а во истиот период минатата година исплатени се **39.448.378,00 денари**, што значи во 2013 година се бележи **зголемување од 27%** во однос на исплатените средства.

Во насока на обезбедување што поголем број на здравствени услуги во државата, **ФЗОМ склучи рамковни договори** со

приватните здравствени установи за оние здравствени услуги кои не се обезбедени во јавното здравство, а за кои ФЗОМ досега осигурениците ги испраќаше на лекување надвор од државата, и тоа во Филип Втори, Европска очна клиника, Систина клиничка болница и Ремедика. Имено, за тоа говори и фактот дека од барањата кои се позитивно решени во периодот јануари-мај 2013 година, 14 лекувања се обезбедени во рамките на овие договори, односно во приватните здравствени установи од земјата.

**ФЗОМ е целосно посветен** да овозможи поголема достапност на здравствените услуги како и на подигнување на квалитетот на пружените услуги на повисоко ниво.



#### 4. Резултати од спроведена теренска анкета за задоволството на осигурениците од услугите на ФЗОМ

ФЗОМ за прв пат одлучи да спроведе теренско анкетање на осигурениците со цел да утврди какво е задоволството на осигурениците од добиените услуги во ФЗОМ, преку независна страна.

Подготовките започнаа од март 2012 година и се финализираа со објава за Јавна набавка во декември 2012. Како најповолен понудувач за спроведување на теренското истражување се одбра Институтот за политички истражувања – Скопје, а цената на истражувањето чини 587.000,00 денари.



Резултатите кои се добиени со теренското истражување за прв пат даваат почетна точка за понатамошно доедуцирање на капацитетите на ФЗОМ со цел постигнување

поголемо задоволство на корисниците на нашите услуги, но и оптимизирање на интерните процеси за да овозможиме добивање на уште побрза услуга од страна на ФЗОМ, поголемо информирање на осигурениците за нивните права, како и поголема транспарентност и следливост на работењето во подрачните служби на ФЗОМ.

Теренската анкета која беше спроведена во сите 30 подрачни служби во државата даде увид во размислувањата на осигурениците, нивната перцепција кон нашата институција како и нивните реални и вистински искуства кои ги имале во сите подрачни служби.

Менаџментот на ФЗОМ во најбрз можен рок ќе изготви акциски план за превземање на потребните активности од сите свои служби со цел да се излезе во пресрет на осигурениците и да се потврди нашата заложба за континуирано реформирање на системот на здравствено осигурување, посебно во

делот на добивањето на услуги во подрачните служби на ФЗОМ.

Теренската анкета е спроведена на репрезентативен број на осигуреници според стандардна методологија на територијата на Република Македонија во сите 30 градови каде ФЗОМ има подрачни

служби. Истажувањето е спроведено со анкетен прашалник каде се застапени сите сегменти на работењето на ФЗОМ.

Дел од резултатите од анкетата кои директно се однесуваат на квалитетот на работењето на ФЗОМ се следниве:

Бр.	Прашање	Резултат %	Резултат %	Резултат %
1	Генерално задоволство од работењето на ПС во ФЗОМ	62.6% задоволни	37,4% незадоволни	предолго 16,5%
2	Задоволство од брзината на добивањето на услугата во ПС	56,4% задоволни	43,6% незадоволни	-
3	Време на чекање на шалтерите во ФЗОМ	кратко и соодветно 52,1%	донекаде долго 31,4%	-
4	Работното време на ФЗОМ (ПС од 7и30 до 15и30, Скопје втора смена за правни лица)	задоволни 73,8%	незадоволни 26,2%	-
5	Задоволство од односот на шалтерските работници	целосно 26,8%	донекаде 47,5%	25,7%
6	Истакнатост на информации за постапката на остварување на правата	Целосно 22,8%	донекаде 48,9%	нема 28,3%
7	Дали истакнатата информација е доволно објаснувачка за да може да се оствари правото	Целосно 22,1%	донекаде 48,6%	Не 29,3 %
8	Дали наместо доаѓање на шалтер е подобро да го остварите правото со апликација преку интернет	Да 60,1%	Не 39,9%	-
9	Дали во изминатиот период има подобрување во работењето на ПС	Да 43 %	Не 30,3 %	неутрални 26,7 %

Овие резултати не прават горди како институција но истовремено претставуваат и реален показател дека во ФЗОМ има место за подобрување на квалитетот на услугите. Генерално добрата перцепција на осигурениците за работењето на ФЗОМ се должи во голем дел на заложбата и посветеноста на сите вработените во ФЗОМ.



Генерално полињата во кои ФЗОМ ќе се осврне во наредниот период се следниве: електронско добивање на услуги, континуирана доедукација на шалтерските работници како и поголема едукација на Јавноста за правата на осигурениците.

ФЗОМ заедно со медиумите и понатаму ќе ја зголемува информираноста за правата кои произлегуваат од здравственото осигурување