

**PROGRAM RADA I RAZVOJA  
HRVATSKOG ZAVODA ZA  
ZDRAVSTVENO OSIGURANJE  
ZA RAZDOBLJE 2020-2022. GODINE**

## SADRŽAJ

1. UVOD.....	2
2. PRAVNI OKVIR I DJELATNOST HZZO-a.....	2
3. PROGRAM RADA I RAZVOJA ZA RAZDOBLJE 2020-2022.....	5
3.1. PROVEDBA ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA.....	7
3.2. USPOSTAVLJANJE UČINKOVITOG, KVALITETNOG I RACIONALNOG ZDRAVSTVENOG SUSTAVA .....	10
3.3. ORGANIZACIJA RADA HZZO-a.....	13
4. JAVNOST RADA HZZO-a I SURADNJA S TIJELIMA DRŽAVNE UPRAVE I DRUGIM INSTITUCIJAMA.....	22
5. UNAPRJEĐENJE RADA I POSLOVANJA HZZO-a.....	22

## 1. UVOD

Program rada donesen je u skladu s odredbama Zakona o zdravstvenoj zaštiti i Zakona o ustanovama te je usklađen sa Strateškim planom Ministarstva zdravstva za razdoblje 2020.-2022.g. U skladu s time ovaj Program temelji se na viziji zdravstvenog sustava u Republici Hrvatskoj koji će unaprijediti kvalitetu života i stvoriti uvjete za gospodarski rast kroz očuvanje i unapređenje zdravlja svakog pojedinca i cijele populacije.

Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (dalje u tekstu: HZZO) kao jedan od najznačajnijih dionika sustava zdravstva na djelotvoran i racionalan način provodi djelatnost za koju je osnovan. Postavljeni ciljevi HZZO-a su racionalno ulaganje u financijska sredstva osiguranika u zdravstvene usluge i programe koji će građanima donijeti dobrobit u zdravlju. Postavljeni ciljevi moraju osiguravati kvalitetan i racionalan sustav, zaštitu i očuvanje, zdravstvena zaštita mora ostati dostupna i kvalitetna, a upravljanje financijskim resursima u zdravstvu mora biti učinkovito.

## 2. PRAVNI OKVIR I DJELATNOST HZZO-a

HZZO je javna ustanova osnovana Zakonom o obveznom zdravstvenom osiguranju. HZZO ima svojstvo pravne osobe s pravima, obvezama te odgovornošću utvrđenom Zakonom i Statutom.

U sklopu redovitih poslova koje HZZO obavlja na temelju zakona, Statuta i općih akata osobita će pozornost biti usmjerena na provedbu svih zakonskih propisa kojima se regulira područje zdravstva za koje je nadležan HZZO. Ovo se osobito odnosi na:

- Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju ("Narodne novine" 80/13 i 137/13, 98/19)
- Zakon o zdravstvenoj zaštiti ("Narodne novine" 100/18,125/19)
- Zakon o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju ("Narodne novine" 85/06, 150/08 i 71/10)
- Zakon o roditeljskim potporama ("Narodne novine" 85/08, 110/08, 54/13, 152/14, i 59/17)
- Zakon o strancima ("Narodne novine" 130/11, 74/13, 69/17, 46/18)
- Zakon o obveznom osiguranju i zdravstvenoj zaštiti stranaca u Republici Hrvatskoj ("Narodne novine" 80/13, 15/18)
- Zakon o zaštiti prava pacijenata ("Narodne novine" 169/04 i 37/08)
- Zakon o lijekovima ("Narodne novine", broj 76/13,90/14 i 100/18 )
- Zakon o medicinskim proizvodima ("Narodne novine ", broj 76/13 )
- Zakon o doprinosima ("Narodne novine", broj 84/08 , 152/08 , 94/09, 18/11, 22/12,

144/12 , 148/13 , 41/14 , 143/14, 115/16, 106/18 )

- Zakon o liječništvu ("Narodne novine", broj 121/03 i 117/08 )
- Zakon o medicinsko-biokemijskoj djelatnosti ("Narodne novine", broj 121/03 i 117/08)
- Zakon o dentalnoj medicini ("Narodne novine", broj 121/03, 117/08 i 120/09 - čl.29. promjena naziva zakona)
- Zakon o ljekarništvu ("Narodne novine", broj 121/03, 142/06 , 35/08 i 117/08 )
- Zakon o sestrištvu ("Narodne novine", broj 121/03 i 117/08 , 57/11 )
- Zakon o izvršavanju Državnog proračuna Republike Hrvatske za 2020. godinu ("Narodne novine", broj 117/19)
- Zakon o presađivanju ljudskih organa u svrhu liječenja ("Narodne novine", broj 144/12
- Zakon o obeštećenju radnika profesionalno izloženih azbestu ("Narodne novine", broj 79/07, 139/10 i 111/18 )
- Zakon o uvjetima za stjecanje prava na starosnu mirovinu radnika profesionalno izloženih azbestu ("Narodne novine", broj 79/07 , 149/09 i 139/10 )
- Zakon o medicinski potmognutoj oplodnji ("Narodne novine", broj 86/12 )
- Zakon o primjeni ljudskih tkiva i stanica ("Narodne novine", broj 144/12 )
- Zakon o ustanovama („Narodne novine“, broj 76/93, 29/97, 47/99, 35/08, 127/19
- ostalih propisa vezanih uz provedbu zdravstvenog osiguranja i ostvarivanje prava kao i funkcioniranje HZZO-a u cjelini.

U provedbi zdravstvenog osiguranja HZZO obavlja osobito sljedeće poslove:

- provodi politiku razvoja i unapređivanja zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja
- obavlja poslove u svezi s ostvarivanjem prava osiguranih osoba, brine se o zakonitom ostvarivanju tih prava te im pruža stručnu pomoć u ostvarivanju prava i zaštiti njihovih interesa
- provodi prvostupanjski i drugostupanjski upravni postupak u rješavanju o pravima i obvezama osiguranih osoba iz obveznog zdravstvenog osiguranja
- planira novčana sredstva za prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja te plaća usluge ugovornim subjektima HZZO-a
- daje mišljenje osnivaču zdravstvene ustanove o opravdanosti osnivanja zdravstvene ustanove u mreži javne zdravstvene službe te daje mišljenje zdravstvenom radniku o opravdanosti osnivanja privatne prakse u mreži javne zdravstvene službe
- daje prijedloge ministru zdravlja za izradu plana i programa mjera zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja

- predlaže ministru zdravstva opseg prava na zdravstvenu zaštitu iz obveznog zdravstvenog osiguranja
- obavlja poslove ugovaranja s provoditeljima zdravstvene zaštite
- utvrđuje cijenu zdravstvene zaštite u ukupnom iznosu za punu vrijednost pojedine zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, uz suglasnost ministra zdravlja
- plaća usluge ugovornim subjektima HZZO-a za ugovorenu i izvršenu zdravstvenu zaštitu
- obavlja nadzor nad ispunjavanjem ugovornih obveza ugovornih subjekata HZZO-a u skladu sa Zakonom, propisima donesenim na temelju Zakona, općim aktima HZZO-a i sklopljenom ugovoru
- plaća osiguranim osobama novčane naknade iz obveznog zdravstvenog osiguranja u skladu sa Zakonom, drugim propisima i općim aktima HZZO-a
- obavlja nadzor nad korištenjem prava osiguranika na novčane naknade za vrijeme privremene nesposobnosti, odnosno spriječenosti za rad
- plaća osiguranim osobama troškove zdravstvene zaštite korištene u državama članicama Europske unije i državama koje nisu članice Europske unije
- plaća troškove inozemnim zdravstvenim ustanovama za izvršenu zdravstvenu zaštitu osiguranim osobama koje su rješenjem HZZO-a upućene na liječenje u inozemstvo u skladu s općim aktom HZZO-a
- utvrđuje način ostvarivanja prava na zdravstvenu zaštitu na teret sredstava HZZO-a u slučajevima kada osigurane osobe ne mogu ostvariti zdravstvenu zaštitu kod ugovornih subjekata HZZO-a u skladu s općim aktom HZZO-a
- osigurava provedbu propisa Europske unije i međunarodnih ugovora u dijelu koji se odnosi na obvezno zdravstveno osiguranje
- utvrđuje osnovice, način obračuna i plaćanja, visinu te obveznike obračunavanja i plaćanja doprinosa za obvezno zdravstveno osiguranje, ako Zakonom ili posebnim zakonom nije drukčije propisano
- utvrđuje osnovicu i stopu te način obračuna i uplate posebnog doprinosa za korištenje zdravstvene zaštite u inozemstvu po privatnom poslu ako posebnim zakonom nije drukčije propisano
- obavlja poslove kontrole poslovnih knjiga, financijske dokumentacije i drugih evidencija obveznika uplate doprinosa za obvezno zdravstveno osiguranje radi utvrđivanja točnosti podataka i činjenica o kojima ovisi ostvarivanje prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja

- vodi evidencije u svrhu osiguravanja podataka za provođenje obveznog zdravstvenog osiguranja te obavlja nadzor nad ostvarivanjem prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja
- uređuje ostala pitanja vezana uz ostvarivanje prava i obveza iz obveznog zdravstvenog osiguranja
- evidentira, analizira i razmjenjuje podatke koji ne sadrže osobna obilježja s državnim tijelima, ustanovama i drugim pravnim osobama, te obavlja konzultacije i daje savjete, a radi unapređenja zdravstvene zaštite, racionalizacije i smanjenja troškova obveznog zdravstvenog osiguranja
- provodi istraživanja, statističke obrade i izrađuje izvješća u vezi ostvarivanja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja za potrebe HZZO-a
- provodi dobrovoljno zdravstveno osiguranje (dopunsko i dodatno zdravstveno osiguranje), planira novčana sredstva dopunskog zdravstvenog osiguranja, utvrđuje vrstu i cijenu police, obavlja poslove ugovaranja dopunskog zdravstvenog osiguranja, plaća iznos sudjelovanja za pruženu zdravstvenu zaštitu iz obveznog zdravstvenog osiguranja ugovornim subjektima HZZO-a za osiguranike dopunskog zdravstvenog osiguranja koje provodi HZZO, vodi evidencije u svrhu osiguravanja podataka za provođenje dopunskog zdravstvenog osiguranja, te obavlja nadzor nad uplatom premija, vodi postupke za prisilnu naplatu premija,
- obavlja i druge poslove na koje ga obvezuje zakon.

### **3. PROGRAM RADA I RAZVOJA ZA RAZDOBLJE 2020.-2022. g.**

U skladu sa Strateškim planom Ministarstva zdravstva za razdoblje 2020.-2022.g. HZZO ima cilj unaprijediti zdravstveni sustav tako da se osiguravanjem pravodobnog pristupa zdravstvenim uslugama zadovolje potrebe građana Republike Hrvatske za kvalitetnom stručno-medicinskom zdravstvenom zaštitom koja obuhvaća sprečavanje bolesti, sprečavanje profesionalnih bolesti, edukaciju o zdravlju, rano prepoznavanje rizika bolesti te liječenje i rehabilitaciju bolesnih. Osiguravanjem pravodobnog pristupa zdravstvenim uslugama osiguranim osobama HZZO-a nastoji se osigurati kvalitetan i sveobuhvatan sustav zdravstvene zaštite u okviru zdravstvenog osiguranja kroz skup zdravstvenih usluga koji se financira iz doprinosa i proračuna. Zdravstveno osiguranje koje provodi HZZO mora biti jednako dostupno svim hrvatskim građanima, a osiguranik treba biti u središtu zdravstvenoga sustava.

Posebna pozornost usmjerit će se na najosjetljivije skupine, djecu, žene i osobe starije životne dobi, osobe s posebnim potrebama te zaštitu zdravlja radno aktivnog i radno

sposobnog stanovništva. Stoga se politika zdravstvenog sustava koju provodi HZZO zasnivana na solidarnosti:

1. zdravih s bolesnima,
2. bogatih sa siromašnima,
3. mladih prema starijima.

U cilju zaštite, očuvanja i unapređenja zdravlja, u skladu sa Strateškim planom Ministarstva zdravstva za razdoblje 2020-2022.g. HZZO će i nadalje sudjelovati u promicanju zdravlja i prevenciji bolesti, u promicanju edukacije o načinu borbe sa stresom i nasiljem na radu, ukazivat će na štetnost raznih oblika ovisnosti. Na taj način utjecat će se na kvalitetu i dužinu trajanja života, smanjenje pojavnosti kroničnih nezaraznih bolesti kao i malignih oboljenja. U cilju uspostavljanja što kvalitetnijeg sustava značajnu ulogu imaju poslovi kontrole unutar HZZO-a. Unapređenjem rada kontrole (kroz specifičnu i kontinuiranu edukaciju te informatizaciju) osigurava se optimizacija zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja.

Stoga na toj bazi u razdoblju 2020-2022.g. u HZZO-u se planira obavljanje poslova i unaprjeđenja na sljedećim ključnim područjima:

1. Provedba zdravstvenog osiguranja
2. Uspostavljanje učinkovitog, kvalitetnog i racionalnog zdravstvenog sustava
3. Organizacija rada HZZO-a

U razdoblju 2020.-2022.g. planira se dovršiti cjelokupno unapređenje sustava zdravstva u dijelu za koji je nadležan HZZO, u skladu sa Strateškim planom Ministarstva zdravstva za razdoblje 2020.-2022.g.. Planira se kroz ključna područja sustavno i sveobuhvatno djelovati na svim područjima koji su važni za HZZO i područje njegove nadležnosti. U sustavu obveznog i dopunskog zdravstvenog osiguranja cilj je zdravstvenu zaštitu zadržati dostupnu svima. Zdravstvena zaštita i korištenje zdravstvenih usluga moraju biti dostupne svim kategorijama stanovništva; onima koji doprinosima iz rada uplaćuju osiguranje, ali i djeci, nezaposlenima, umirovljenicima i drugim skupinama. U sustavu roditeljskih potpora planira se također unaprjeđenje sustava na način da osiguranici što jednostavnije ostvare svoja prava iz zdravstvenog osiguranja. I u buduće se planira povezivanje s drugim nadležnim institucijama u smislu još bolje suradnje, razmjene podataka, rada na zajedničkim poslovima i projektima. Cilj je također brzo i učinkovito rješavanje prava osiguranika u svim područjima za koje je HZZO nadležan, te uspostava učinkovitog, kvalitetnog i racionalnog sustava zdravstva.

U narednom razdoblju planira se provesti i cjelokupna informatizacija sustava te i dalje održavati kontinuiranu i kvalitetnu suradnju s osiguranicima.

### **3.1. PROVEDBA ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA**

U okviru osnovne djelatnosti za koju je HZZO osnovan provedba je obveznog i dopunskog zdravstvenog osiguranja, te prava na roditeljne i roditeljske potpore. U okviru prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja, HZZO provodi politiku unapređenja i razvoja zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja koja je usklađena sa Strateškim planom Ministarstva zdravstva za razdoblje 2020-2022.g. HZZO brine o pravima i obvezama osiguranih osoba za slučaj ozljede na radu i profesionalne bolesti koje obuhvaćaju i mjere za provođenje specifične zdravstvene zaštite radnika te dijagnostičke postupke kod sumnje na profesionalnu bolest sukladno Zakonu o zdravstvenoj zaštiti i posebnim zakonima te pravilnicima donesenim na temelju tih zakona. Opseg prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja osigurava se svim osiguranim osobama pod jednakim uvjetima.

HZZO će u narednom razdoblju nastaviti s daljnjim radom u cilju poboljšanja dostupnosti i zaštite kako bi se pružila potrebna stručna pomoć osiguranicima u ostvarivanju prava i zaštite njihovih interesa.

U skladu s navedenim planira se podizanje kvalitete i ujednačavanje prakse u provođenju obveznog zdravstvenog osiguranja svih organizacijskih jedinica HZZO-a, a sve u cilju uspostavljanja zdravstvenog sustava u kojem je kvalitetna zdravstvena zaštita dostupna svima, prema načelima sveobuhvatnosti, dostupnosti i solidarnosti.

U sustavu roditeljskih i roditeljskih potpora koji je uređen Zakonom o roditeljskim i roditeljskim potporama (dalje u tekstu: ZRRP) člankom 3. utvrđena je provedba prava propisanih ZRRP-om koja je stavljena u nadležnost HZZO-a. Nadzor nad provedbom ZRRP-a u nadležnosti je ministarstva nadležnog za obitelj, odnosno Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku.

Da bi se uspostavio učinkovit i kvalitetan sustav u ovom segmentu potrebno je i nadalje kontinuirano raditi na poboljšanju i kvaliteti učinkovitosti sustava. U tom smislu planira se još učinkovitije povezivanje s drugim institucijama, međusobno izmjenjivanje podataka te daljnja informatizacija sustava.

U dijelu zaštite zdravlja na radu obuhvaćeno je ostvarivanje prava osiguranih osoba i obveza poslodavaca za slučaj ozljede na radu ili profesionalne bolesti, uključujući i specifičnu zdravstvenu zaštitu radnika, te povrat isplaćene naknade plaće za vrijeme privremene nesposobnosti za rad sukladno Zakonu o zdravstvenoj zaštiti i posebnim zakonima te pravilnicima donesenim na temelju tih zakona.



U predstojećem razdoblju planira se uvođenje dodatnih preventivnih mjera kojima će se još više djelovati na otklanjanju štetnih utjecaja radnih mjesta te na sprječavanju nastanka ozljeda na radu. S ciljem poboljšanja zdravstvenog stanja radnika potrebno je sustavno raditi na poticanju pravovremenih obavljanja preventivnih pregleda u okviru provođenja specifične zdravstvene zaštite. Također se planira jačanje suradnje s ugovornim subjektima medicine rada i poslodavcima, kao i daljnje uključivanje u europske aktivnosti. Potrebno je i nadalje unaprjeđivanje kvalitete ostvarivanja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja zaštite zdravlja na radu, a osobito osvještavanje i promicanje kulture prevencije.

Stoga se planira u dijelu provedbe zdravstvenog osiguranja i dalje kontinuirano raditi na svim segmentima koji se odnose na provedbu zdravstvenog osiguranja. Planira se sustavno raditi na međusobnoj komunikaciji radnika HZZO-a u svim organizacijskim jedinicama koji rade na ovim poslovima. Planira se provoditi stalna edukacija radnika koji rade na poslovima provedbe, pratiti rad i kontinuirano održavati radne sastanke.

Potrebno je i nadalje provoditi dobar i kvalitetan sustav ugovaranja zdravstvene zaštite. Istovremeno je potrebno provoditi sustavnu edukaciju i kontrolu ugovornih partnera. Iznimno je važno provoditi preventivu, što i dalje treba biti okosnica učinkovitog, kvalitetnog i racionalnog modela ugovaranja.

Zbog kontinuiranog nepovoljnog kretanja stope bolovanja, već početkom 2017. godine HZZO je intenzivirao redovne kontrole bolovanja, a organiziran je i rad posebnih Povjerenstava za izvanrednu kontrolu bolovanja te rad Povjerenstava za kontrolu bolovanja po F dijagnozama (Duševni poremećaji i poremećaji ponašanja F00 – F99) u sastavu kojih su i specijalisti psihijatrije. Kako bi se razriješilo kompleksno pitanje bolovanja, odnosno stopa bolovanja svela u stroge okvire medicinske indiciranosti, te otklonili rizici za ostvarenje ciljne vrijednosti stope koja je postavljena u Strateškom planu Ministarstva zdravstva, potrebno je poduzeti sljedeće mjere: preispitati daljnju primjenu financijske bonifikacije učinkovitosti ugovornih doktora u djelatnosti opće/obiteljske medicine kroz stopu od 2,8 iz koje su isključene sve PNR koje traju duže od 360 dana; pri mjerodavnom tijelu pokrenuti pitanje učinkovitog rada tijela vještačenja u Zavodu za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom osigurati učinkovitiju rehabilitaciju te u tom smislu izmijeniti Pravilnik o uvjetima i načinu ostvarivanja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja za bolničko liječenje medicinskom rehabilitacijom i fizikalnom terapijom u kući bolesnika; izmijeniti članak 5. stavak 1. Pravilnika o kontroli privremene nesposobnosti za rad na način da se umjesto obveznog pregleda osiguranika utvrdi da se kontrola provodi, u pravilu, uz obvezan pregled osiguranika što bi povećalo učinkovitost kontrole i otklonilo nepotrebno trošenje resursa na kontrolu bolovanja za koja je iz priložene medicinske dokumentacije nedvojbeno da su medicinski opravdana; povećati broj radnika koji kontroliraju PNR te kroz kontinuirane edukacije povećati učinkovitost njihova rada;

poduzimati mjere na osvještavanju poslodavaca kako bi se što aktivnije uključili u rješavanje kompleksnog pitanja PNR, te ih obvezati da se pridržavaju već donesenih propisa koji reguliraju postupanja koja mogu utjecati na korištenje PNR-a, kao što je, primjerice, odredba iz Zakona o radu koja se odnosi na obvezu poslodavca glede uvjeta rada trudnica; razmotriti primjenu učinkovitijih ugovornih mjera prema izabranim doktorima koji zlorabe ili neodgovorno utvrđuju i vode PNR, a medicinsku dokumentaciju vode protivno pozitivnim propisima tj. izmijeniti određene odredbe Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju; povećati broj radnika HZZO-a koji kontroliraju bolovanja te kroz kontinuirane edukacije povećati učinkovitost njihova rada; poduzimati mjere na osvještavanju poslodavaca kako bi se što aktivnije uključili u rješavanje kompleksnog pitanje bolovanja, te ih obvezati da se pridržavaju već donesenih propisa koji reguliraju postupanja koja mogu biti povezana s neopravdanim korištenjem bolovanja, kao što je, primjerice, odredba iz Zakona o radu koja se odnosi na obvezu poslodavca glede uvjeta rada trudnica; razmotriti primjenu učinkovitijih ugovornih mjera prema izabranim doktorima koji zlorabe ili neodgovorno utvrđuju i vode bolovanja, a medicinsku dokumentaciju vode protivno pozitivnim propisima te izmijeniti određene odredbe Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranja.

Sukladno važećim propisima HZZO provodi dopunsko zdravstveno osiguranje koje provodi na temelju Zakona o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju (dalje u tekstu: ZODO), a predstavlja pokriće sudjelovanja u troškovima zdravstvene zaštite utvrđene člankom 19. stavkom 3. Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju u visini od 20 % pune cijene zdravstvene zaštite. HZZO ima jedinstven položaj u pružanju usluga iz dopunskog zdravstvenog osiguranja temeljen na načelima solidarnosti i zaštite javnog interesa. Položaj HZZO-a je u provedbi dopunskog zdravstvenog osiguranja definiran ZODO, sukladno kojem HZZO pruža uslugu iz dopunskog zdravstvenog osiguranja koja se temelji na načelima osiguranja jednakosti prilika svim građankama i građanima u pogledu pristupa zdravstvenoj usluzi. HZZO sukladno ZODO također utvrđuje pravo i dopunski osigurava posebno zaštićenu skupinu osiguranika koji ostvaruju pravo na korištenje police na teret državnog proračuna, a za koje je potrebno osigurati ista prava kao i za osiguranike koji sami plaćaju policu dopunskog osiguranja. I u tom smislu položaj HZZO-a je jedinstven, budući da je usmjeren i na zaštitu javnog interesa.

U prethodnom razdoblju izvršene su analize postojećeg stanja sustava dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja (iz podataka kojima raspolaže HZZO i podataka objavljenih na službenim stranicama drugih nadležnih institucija, kao podataka iz medija) koje pokazuju da je konkurencija na tržištu izuzetno aktivna.

HZZO kontinuirano prati i analizira potrebe svojih osiguranika, te je u 2019. godini nastavio s razvojem dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja putem novih funkcionalnosti

web shop sustava koji predstavlja vrlo važan kanal za ugovaranje polica dopunskog zdravstvenog osiguranja, posebno za osiguranike mlađe životne dobi. Također, i u narednom razdoblju planira se provesti promidžbena kampanja s ciljem podizanja svijesti građana o važnosti dopunskog zdravstvenog osiguranja te privlačenja novih osiguranika u sustav HZZO-a čime bi se održala stabilnost dopunskog zdravstvenog osiguranja a samim time i stabilnost zdravstvenog sustava u cjelini.

### 3.2. USPOSTAVLJANJE UČINKOVITOG, KVALITETNOG I RACIONALNOG ZDRAVSTVENOG SUSTAVA

Financijsko planiranje Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje

Tablica 1. Financijski plan HZZO-a za razdoblje 2020.- 2022.godine – Opći dio

(u kunama)

	Plan za 2020.	Projekcija plana za 2021.	Projekcija plana za 2022.
PRIHODI POSLOVANJA	27.484.602.000	28.361.142.000	28.951.263.000
PRIHODI OD NEFINANCIJSKE IMOVINE	1.500.000	600.000	600.000
UKUPNI PRIHODI	27.486.102.000	28.361.742.000	28.951.863.000
RASHODI POSLOVANJA	27.314.499.630	28.193.308.500	28.773.679.500
RASHODI ZA NEFINANCIJSKU IMOVINU	171.602.370	168.433.500	178.183.500
UKUPNI RASHODI	27.486.102.000	28.361.742.000	28.951.863.000
RAZLIKA - VIŠAK / MANJAK	0	0	0

(podaci iz Financijskog plana za 2020. godinu i projekcija za 2022. godinu, NN 117/2019)

Tablica 2: Programi i aktivnosti u Financijskom planu HZZO-a za 2020. i projekcije za 2021. i 2022. godinu

(u kunama)

Programi i aktivnosti	Aktivnost	Proračuna za 2020. godinu	Projekcija proračuna za 2021. godinu	Projekcija proračuna za 2022. godinu
	HRVATSKI ZAVOD ZA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE (UKUPNO)	27.486.102.000	28.361.742.000	28.951.863.000

PROGRAM 6000	OBVEZNO ZDRAVSTVENO OSIGURANJE, OZLJEDE NA RADU I PROFESIONALNE BOLESTI	26.026.074.000	26.880.433.500	27.450.804.500
A600000	PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA	4.310.000.000	4.347.320.000	4.364.709.000
A600001	LIJEKOVI NA RECEPTE	3.700.000.000	3.940.000.000	4.130.000.000
A600002	ORTOPEDSKI UREĐAJI I POMAGALA	945.000.000	990.000.000	990.000.000
A600003	BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA	9.900.000.000	10.019.920.000	10.060.000.000
A600004	SPECIJALISTIČKO- KONZILIJARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA	840.000.000	853.400.000	856.814.000
A600005	POSEBNO SKUPI LIJEKOVI	1.850.000.000	2.160.000.000	2.480.000.000
A600006	OSTALA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA	674.281.000	700.748.500	709.688.500
A600007	LIJEČENJE INOOSIGURANIKA U REPUBLICI HRVATSKOJ	400.000.000	448.000.000	448.000.000
A600008	ADMINISTRACIJA I UPRAVLJANJE OBVEZNI ZDRAVSTVENIM OSIGURANJEM	404.618.000	379.020.000	379.268.000
A600009	NAKNADE PLAĆE ZBOG PRIVREMENE NESPOSOBNOSTI ZA RAD	1.305.500.000	1.336.700.000	1.336.700.000
A600010	NAKNADE BRANITELJIMA	12.500.000	12.500.000	12.500.000
A600011	NAKNADE ZA REDOVNI RODILJNI DOPUST	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000
A600012	OSTALE ISPLATE OSIGURANICIMA	195.700.000	200.000.000	200.000.000
A600013	PRIPRAVNIČKI STAŽ ZA ZDRAVSTVENE DJELATNIKE	5.000.000	1.000.000	0
A600014	RAD POD NADZOROM DOKTORA MEDICINE BEZ SPECIJALIZACIJE	40.000.000	40.000.000	40.000.000
A600015	SPECIJALIZACIJE	14.000.000	9.000.000	300.000
A600016	ZDRAVSTVENA ZAŠTITA NA RADU –SPECIFIČNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA	95.000.000	100.000.000	100.000.000

A600017	NAKNADE PLAĆA PRIVREMENE NESPOSOBNOSTI ZA RAD ZBOG PRIZNATE OZLJEDE NA RADU I PROFESIONALNE BOLESTI	190.000.000	200.000.000	200.000.000
A600018	NAKNADA ŠTETE- PROFESIONALNE BOLESTI	13.500.000	13.500.000	13.500.000
K600000	RASHODI ZA NABAVU NEFINANCIJSKE IMOVINE	130.975.000	129.325.000	129.325.000
PROGRAM 6001	DOBROVOLJNO ZDRAVSTVENO OSIGURANJE	1.420.000.000	1.443.000.000	1.453.000.000
A600019	ZDRAVSTVENA ZAŠTITA DOBROVOLJNOG ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA	1.346.260.000	1.369.360.000	1.379.260.000
A600020	ADMINISTRACIJA I UPRAVLJANJE DOBROVOLJNIM ZDRAVSTVENIM OSIGURANJEM	72.940.000	72.840.000	72.940.000
K600000	RASHODI ZA NABAVU NEFINANCIJSKE IMOVINE DOBROVOLJNOG ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA	800.000	800.000	800.000
PROGRAM 6002	PROJEKTI EU	40.028.000	38.308.500	48.058.500
A600021	JANPA -PROJEKT EU	0	0	0
A600022	JAsEHN-PROJEKT EU	0	0	0
A600023	EURO-CAS PROJEKT EU	0	0	0
A600024	ENJECT-PROJEKT EU	0	0	0
A600025	CEF eHealth	215.500	0	0
A600026	CEF EESSI	0	0	0
A600027	e-HZZO- Izgradnja integriranog informacijskog sustava	29.250.000	29.250.000	39.000.000
A600028	e-Lijekovi- Integrirani informatički sustav za upravljanje lijekovima	5.720.000	4.290.000	4.290.000
A600029	HR DRG – Uvođenje i nadogradnja sustava za plaćanje i mjerenje	4.768.500	4.768.500	4.768.500

	<i>učinkovitosti bolničkog sustava</i>			
A600030	eHACTION	74.000	0	0

(podaci iz usvojenog Financijskog plana za 2020. godinu i projekcija za 2022. godinu, NN 117/2019)

Sukladno Smjericama ekonomske i fiskalne politike usvojene od strane Vlade RH i dostavljenim Uputama za izradu prijedloga državnog proračuna Republike Hrvatske za razdoblje 2020.-2022. godine (u daljnjem tekstu Upute) od Ministarstva financija, izrađen je i usvojen financijski plan HZZO-a za isto razdoblje. Prema predloženom fiskalnom okviru za naredno plansko razdoblje temeljem procjene rasta zaposlenosti i prosječne bruto plaće, te ostvarenih prihoda u razdoblju siječanj- kolovoz 2019. i procijenjenih prihoda do kraja tekuće godine, usvojen je predloženi iznos ukupnih prihoda HZZO-a za 2020. i projekcija za 2021. i 2022.godinu. Uvaženo je proračunsko načelo uravnoteženosti proračuna, tj. jednakost ukupnih prihoda i rashoda HZZO-a.

Tekuće pomoći iz državnog proračuna planirane su u skladu s limitima utvrđenim Smjericama ekonomske i fiskalne politike za razdoblje 2020. - 2022.godine. Prihodi vezani za EU projekte u 2020.godini planirani su u iznosu predviđenom potpisanim ugovorima. Zbog prolongiranja početka projekata i dorade natječajne dokumentacije u projektima sredstva se prenose iz 2019.godine.

Prihodi po posebnim propisima planirani su a čine ih prihodi od sufinanciranja cijene usluge zdravstvene zaštite, prihodi od dopunskog zdravstvenog osiguranja temeljem zaključenih polica za dopunsko zdravstveno osiguranje, prihodi od inozemnog osiguranja temeljem međunarodnih ugovora; prihodi od obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti, te ostali prihodi, a čine ih u najvećem dijelu prihodi od rabata za lijekove kod stavljanja na listu lijekova, prihodi po postupcima naknade štete i drugo.

Temeljem procjena po Sektorima HZZO-a koji prate poslovanje u svom djelokrugu su predviđeni rashodi po aktivnostima financijskog plana. Procjene rashoda ovise o razvoju zdravstvenog sustava, javnim politikama, medicinskom tehničkom i tehnološkom napretku, demografskim i ekonomskim promjenama. Rade se na godišnjoj razini i za svaku a

je reorganizacija putem nove sistematizacije s ciljem racionalizacije, učinkovitosti i optimizacije efikasnosti organizacije.

Stoga je Direkcija HZZO-a ustrojena kroz ured ravnatelja, 3 samostalne službe (Služba za poslovnu integraciju i sigurnost, Služba za unutarnju reviziju, Služba za odnose s javnošću) i 7 sektora (Sektor pravnih poslova, Sektor zdravstvene zaštite, Sektor kontrole, Sektor medicinskih poslova, Sektor ekonomskih poslova, Sektor poslova informatike, Sektor dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja).

4 regionalna ureda HZZO-a ustrojena su kroz 16 područnih službi i 93 ispostave.

**Sektor pravnih poslova** u Direkciji obavlja poslove provedbe prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja u okviru osiguranih financijskih sredstava HZZO-a, predlaže promjenu zakonskih i pod zakonskih propisa koji uređuju područje obveznog zdravstvenog osiguranja te daje mišljenja na nacрте propisa iz tog područja, kao i na nacрте drugih propisa dostavljenih HZZO-u na mišljenje, predlaže opće akte HZZO-a za provedbu propisa koji uređuju područje obveznog zdravstvenog osiguranja, predlaže opće akte HZZO-a u skladu sa ovlaštenjima iz zakonskih propisa te opće akte o uređenju poslovanja HZZO-a; kontinuirano prati sve promjene zakona i drugih propisa i daje upute za primjenu propisa i općih akata iz područja obveznog zdravstvenog osiguranja svim ustrojstvenim jedinicama; koordinira, usmjerava i usklađuje rad unutarnjih ustrojstvenih jedinica Direkcije, regionalnih ureda i područnih službi radi ujednačene primjene propisa iz obveznog zdravstvenog osiguranja te propisa o roditeljskim potporama; prati, koordinira i kontrolira primjenu propisa iz obveznog zdravstvenog osiguranja i daje upute regionalnim uredima i područnim službama; planira godišnje i višegodišnje projekte financirane iz pristupnih programa pomoći te strukturnih fondova u području zdravstva; sudjeluje u poslovima koordinacije izrade strateških i operativnih dokumenata; sudjeluje u izradi financijskog plana HZZO-a; sudjeluje u izradi godišnjeg plana rada HZZO-a; obavlja poslove zastupanja HZZO-a pred pravosudnim tijelima; obavlja administrativne i druge opće poslove; predlaže mjere za otklanjanje uočenih nepravilnosti u radu drugih ustrojstvenih jedinica; obavlja poslove nadzora, praćenja, koordiniranja i usmjeravanja rada službi i pripadajućih odjela u svojem sastavu; obavlja poslove provedbe prava na roditeljske potpore te daje upute za primjenu propisa iz područja roditeljskih potpora; provodi upravni postupak za prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja i prava na roditeljske potpore; priprema odgovore na pitanja vezana uz ostvarivanje prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja i prava na roditeljske potpore; provodi poslove primjene propisa Europske unije (u daljnjem tekstu: EU) o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti uključujući poslove Nacionalne kontaktne točke te daje upute za njihovu primjenu svim ustrojstvenim jedinicama; obavlja poslove provođenja zdravstvenog osiguranja u skladu s odredbama međunarodnih

ugovora o socijalnom osiguranju; sudjeluje u međudržavnim pregovorima radi sklapanja novih i provedbe postojećih ugovora o socijalnom osiguranju; obavlja stručne poslove vezane uz pripreme za sklapanje međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju; obavlja poslove tijela za vezu u primjeni međudržavnih ugovora; pruža međunarodnu pravnu i administrativnu pomoć u skladu s međunarodnim ugovorima; priprema odgovore na pitanja vezana uz primjenu propisa EU o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti i međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju; obavlja poslove vezane uz uređivanje imovinsko-pravnih odnosa, uključujući i imovinsko-pravne odnose na nekretninama u vlasništvu HZZO-a, kao i poslove vezane uz njihovo upravljanje i raspolaganje; prati i osigurava primjenu zakonskih i drugih propisa iz područja rada i radnih odnosa i drugih područja; provodi postupak zapošljavanja novih radnika u Direkciji putem javnog natječaja i postupak internog oglasa; provodi sve postupke vezane za radno pravni status radnika i statusna pitanja državnih dužnosnika; obavlja sve stručne i administrativne poslove za pripremu i vođenje sjednica Upravnog vijeća; obavlja poslove vezano za zaštitu na radu i zaštitu od požara; obavlja poslove pisarnice, otpreme pošte, arhiviranja, i ostale opće poslove ravnatelja. Unutar sektora pravnih poslova obavljaju se i poslovi upravljanja ljudskim potencijalima te se kontinuirano prate potrebe HZZO-a i daje se prilika radnicima za dodatnim stručnim obrazovanjem i usavršavanjem.

**Sektor zdravstvene zaštite** obavlja stručne i upravne poslove vezane uz provedbu propisa koji uređuju područje obveznog zdravstvenog osiguranja u dijelu koji se odnosi na ugovaranje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja; poslove provedbe prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja za slučaj ozljede na radu i profesionalne bolesti te predlaže mjere za njegovo unapređenje; planira i predlaže poslovnu politiku ugovaranja zdravstvene zaštite u okviru financijskih planova HZZO-a; ugovara i koordinira ugovaranje provođenja zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, specifične zdravstvene zaštite radnika i isporuku medicinskih proizvoda; prati provođenje ugovorene zdravstvene zaštite, specifične zdravstvene zaštite radnika i izvršenje ugovornih obveza pružatelja zdravstvene zaštite; analizira i razvija sustav plaćanja zdravstvenih usluga; analizira i razvija indikatore kvalitete i učinkovitosti ugovornih pružatelja zdravstvene zaštite i specifične zdravstvene zaštite radnika; planira i predlaže načine ostvarivanja prava na ugovorenu zdravstvenu zaštitu iz obveznog zdravstvenog osiguranja i specifičnu zdravstvenu zaštitu radnika; sudjeluje u izradi prijedloga mjera zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja i procjenjuje njihov financijski učinak; predlaže mjere za unapređenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja; kao stručni nositelj izrađuje prijedloge općih akata HZZO-a iz nadležnosti Sektora; daje upute za provedbu propisa i općih akata iz nadležnosti Sektora te kontinuirano prati primjenu zakona i drugih propisa iz područja zdravstvene zaštite koja se osigurava u okviru prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja te



daje tumačenja općih akata iz toga područja; sudjeluje u izradi strateških i operativnih dokumenata u dijelu koji se odnosi na zdravstvenu zaštitu iz obveznog zdravstvenog osiguranja; sudjeluje u utvrđivanju standarda i normativa zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja i specifične zdravstvene zaštite radnika te načina provođenja zdravstvene zaštite u okviru utvrđenog standarda; sudjeluje u izradi godišnjeg plana rada HZZO-a; koordinira ostvarivanje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja i nadzire pravodobnost ostvarivanja prava na zdravstvenu zaštitu iz obveznog zdravstvenog osiguranja osiguranih osoba kod ugovornih pružatelja zdravstvene zaštite u skladu s preuzetim ugovornim obvezama te koordinira rad regionalnih ureda i područnih službi za provedbu poslova iz nadležnosti Sektora.

**Sektor kontrole** obavlja poslove nadzora i kontrole izvršavanja ugovornih obveza ugovornih pružatelja zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja; nadzire i kontrolira zakonito i pravodobno ostvarivanje prava osiguranih osoba HZZO-a iz obveznog zdravstvenog osiguranja kod ugovornih pružatelja zdravstvene zaštite i kod ustrojstvenih jedinica HZZO-a; nadzire i kontrolira korištenje privremene nesposobnosti za rad osiguranika; kontrolira točnost podataka i činjenica o kojima ovisi ostvarivanje prava osiguranih osoba iz obveznog zdravstvenog osiguranja; nadzire i kontrolira zakonitost rada te svrhovitost i pravodobnost izvršavanja obveza radnika i ustrojstvenih jedinica; izrađuje polugodišnje i godišnje izvješće o radu kontrole i pokazateljima kvalitete; predlaže mjere i sankcije za neizvršavanje, odnosno nezakonito postupanje ugovornih pružatelja zdravstvene zaštite, obveznika uplate doprinosa i radnika; kao stručni nositelj izrađuje prijedloge općih akata za provedbu propisa iz djelokruga poslova nadzora i kontrole; koordinira rad unutarnjih ustrojstvenih jedinica regionalnih ureda i područnih službi u provođenju nadzora i kontrole i daje upute za provedbu navedenih poslova; sudjeluje u izradi godišnjeg plana rada HZZO-a; predlaže mjere za poboljšanje učinkovitosti rada svih ustrojstvenih jedinica te predlaže mjere za otklanjanje uočenih nepravilnosti u njihovom radu; prati primjenu mjerila za utvrđivanje učinkovitosti rada svih ustrojstvenih jedinica prema utvrđenim poslovnim procesima u cilju podizanja kvalitete, učinkovitosti, djelotvornosti, ekonomičnosti i svrhovitosti rada svih ustrojstvenih jedinica te predlaže poboljšanje ili izmjenu poslovnih procesa.

**Sektor ekonomskih poslova** obavlja poslove planiranja i utvrđivanja potrebnih sredstava za provedbu prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja u okviru financijskih planova HZZO-a; obavlja poslove koordinacije razvoja financijskog upravljanja i kontrole financijskog poslovanja; izrađuje plan uspostave i razvoja financijskog upravljanja kontrole financijskog poslovanja; koordinira uspostavu, vođenje i ažuriranje registra poslovnih procesa i rizika u svim segmentima financijskog poslovanja; analizira rizike i izrađuje prijedlog plana upravljanja rizicima u svrhu njihovog smanjenja i otklanjanja; sudjeluje u izradi izvješća o uspostavi i funkcioniranju sustava financijskog upravljanja i kontrole;

izrađuje interne akte kojima se uređuju opisi poslova, ovlasti i odgovornosti pojedinih sudionika u procesima planiranja, izrade programa, praćenja realizacije programa, obrade financijskih dokumenata, internog izvješćivanja o izvršavanju financijskog plana i o ostvarenim ciljevima, odnosno rizicima; surađuje s Upravom za harmonizaciju unutarnje revizije i financijske kontrole Ministarstva financija; kao stručni nositelj izrađuje prijedloge općih akata HZZO-a za provedbu propisa iz nadležnosti Sektora te opće akte koji uređuju financijsko poslovanje; prati zakonske i podzakonske propise iz svoje nadležnosti; daje upute za postupanje iz svoje nadležnosti ostalim ustrojstvenim jedinicama; sudjeluje u poslovima izrade strateških i operativnih dokumenata i financijskog plana; sudjeluje u izradi godišnjeg plana rada HZZO-a te koordinira rad unutarnjih ustrojstvenih jedinica Sektora i regionalnih ureda i područnih službi u svojoj nadležnosti

**Sektor poslova informatike** obavlja poslove planiranja i utvrđivanja poslovne politike, definiranja, analize i implementacije poslovnih procesa u informatičke sustave; utvrđuje mjere za unapređenje informatičkih sustava HZZO-a i korisnika; osigurava uvjete za razvoj i optimalno upravljanje informatičkim sustavima za podršku poslovnim procesima; definira razvoj sustava i potrebu nabave informatičke opreme; inicira i koordinira suradnju s drugim institucijama; planira godišnje i višegodišnje projekte financirane iz pristupnih programa pomoći te strukturnih fondova u području zdravstva; obavlja poslove koordinacije izrade strateških i operativnih dokumenata; sudjeluje u planiranju financijskog plana HZZO-a; sudjeluje u izradi godišnjeg plana rada HZZO-a; predlaže mjere za otklanjanje uočenih nepravilnosti u radu unutarnjih ustrojstvenih jedinica Direkcije i regionalnih ureda sa područnim službama; obavlja poslove nadzora, praćenja, koordiniranja i usmjeravanja rada unutarnjih ustrojstvenih jedinica Sektora.

**Sektor dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja** obavlja poslove provedbe dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja; planira i utvrđuje poslovne politike i financijskih planova dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja; utvrđuje mjere za unapređenje razvoja dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja; sudjeluje u izradi nacrtu propisa iz nadležnosti Sektora; predlaže opće akata HZZO-a za provedbu propisa iz nadležnosti Sektora; daje upute za provedbu propisa iz dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja te kontinuirano prati primjenu zakona i drugih propisa iz ovog područja i daje pojašnjenje propisa; planira godišnje i višegodišnje projekte; obavlja poslove koordinacije izrade strateških i operativnih dokumenata; izrađuje očitovanja i pojašnjenja te odgovara na predstavke vezano uz pisane i usmene upite osiguranih osoba, drugih ustanova s javnim ovlastima i tijela državne uprave iz nadležnosti Sektora; sudjeluje u izradi godišnjeg plana rada HZZO-a; predlaže mjere za otklanjanje uočenih nepravilnosti u radu drugih ustrojstvenih jedinica iz nadležnosti Sektora; obavlja poslove nadzora, praćenja, koordiniranja i usmjeravanja rada službi i odjela u svom sastavu.

**Služba za poslovnu integraciju i sigurnost** obavlja poslove upravljanja i koordiniranja poslovima u uredu ravnatelja, daje stručno mišljenje i ima savjetodavnu ulogu u svrhu pravovremenog obavljanja poslova; poduzima mjere za osiguranje učinkovitosti u radu; raspoređuje poslove i daje upute za rad; obavlja poslove kontrole zakonitosti rada te svrhovitosti i pravodobnog izvršavanja obveza radnika ustrojstvenih jedinica HZZO-a; izrađuje izvješća o provedenim kontrolama; predlaže mjere za otklanjanje utvrđenih neusklađenosti u radu; sudjeluje u postupku po zaprimljenim pritužbama na rad radnika HZZO-a; obavlja poslove razvoja i implementacije sustava poslovne sigurnosti HZZO-a te koordinira izradu sigurnosne politike HZZO-a, sigurnosnih analiza i procjena rizika, programa i procedura i preporuka radi implementiranja sigurnosne politike HZZO-a, obavlja poslove nadzora organizacije, provedbe i učinkovitosti propisanih mjera i standarda u provođenju poslovnih procesa poslovne sigurnosti HZZO-a, brine o eliminaciji poslovnih rizika i ugrožavanja koji mogu utjecati na poslovne aktivnosti HZZO-a; koordinira i sudjeluje u izradi sustava izvješćivanja i postupanja u slučaju izvanrednog događaja i osiguranja kontinuiteta poslovanja, prati sukladnost s propisima koji uređuju područje djelatnosti, obavlja poslove razvoja i implementacije programa svjesnosti za sigurnost, surađuje i komunicira s lokalnim i državnim tijelima uprave i agencijama u području djelatnosti, u vezi sa sustavom poslovne sigurnosti raspoređuje poslove i daje upute za rad, koordinira poslove poslovne inteligencije za potrebe HZZO-a iz područja djelatnosti, koordinira poslove organizacije aktivnosti prevencije mogućih napada usmjerenih protiv imovine, osoba i poslovne politike HZZO-a, koordinira poslove organizacije sigurnosne provjere osoba i tvrtki, sudjeluje u poslovima ugovaranja i kontrole izvršenja vanjskih organizacija u području djelatnosti; na temelju propisa o informacijskoj sigurnosti, pruža podršku radu savjetnika za informacijsku sigurnost te obavlja koordinaciju, edukaciju i savjetovanje u provedbi mjera i standarda informacijske sigurnosti za područje sigurnosne provjere, područje sigurnosti podataka, područje fizičke sigurnosti, područje sigurnosti informacijskog sustava te područje sigurnosti poslovne suradnje; nadzor primjene propisanih mjera informacijske sigurnosti, sudjeluje u identificiranju, analizi i obradi utvrđenih rizika informacijske sigurnosti, te predlaže mjere za otklanjanje nedostataka i unaprjeđenje sustava informacijske sigurnosti, koordinira i provodi postupke vezane uz izdavanje sigurnosnih certifikata i temeljnih sigurnosnih provjera, koordinira izradu popisa dužnosti i poslova za koje je potrebno uvjerenje o sigurnosnoj provjeri (certifikat); u vezi sa sustavom informacijske sigurnosti raspoređuje poslove i daje upute za rad; na temelju propisa o tajnosti podataka, savjetuje u postupcima deklasifikacije podataka i promjene stupnja tajnosti klasificiranog podatka te periodične procjene stupnja tajnosti podataka; koordinira vođenje evidencija o postupanju s klasificiranim podacima i klasificiranim podacima zaprimljenim od drugih država i međunarodnih organizacija i njihovoj

internoj distribuciji te izvršenim uvidima; koordinira izradu Plana fizičke sigurnosti HZZO-a i Plana postupanja s klasificiranim podacima u izvanrednim situacijama; obavlja koordinaciju, edukaciju i savjetovanje u provedbi mjera i standarda poslove zaštite podataka koji predstavljaju poslovnu i profesionalnu tajnu u poslovanju, predlaže mjere postupanja s podacima koji predstavljaju poslovnu i profesionalnu tajnu u poslovanju, provodi nadzor primjene propisanih mjera u postupanju s podacima koji predstavljaju poslovnu i profesionalnu tajnu u poslovanju, na temelju propisa o zaštiti osobnih podataka, pruža podršku radu službenika za zaštitu osobnih podataka, obavlja koordinaciju, edukaciju i savjetovanje voditelja obrade u provedbi mjera i standarda radi osiguravanja zakonitosti obrade osobnih podataka i ostvarivanja prava na zaštitu osobnih podataka, koordinira provođenje mjera radi ostvarivanja transparentnosti informacija, komunikacija i modaliteta za ostvarivanje prava ispitanika, koordinira provođenje odgovarajućih mjera tehničke i integrirane zaštite osobnih podataka, te tehničkih i organizacijskih mjera kako bi voditelj obrade osigurao i mogao dokazati da se obrada osobnih podataka provodi zakonito, surađuje s nadzornim tijelom u ispunjavanju njegovih zadaća, surađuje i daje stručnu podršku iz područja djelatnosti drugim organizacijskim jedinicama; obavlja poslove kontrole zakonitosti rada te svrhovitosti i pravodobnog izvršavanja obveza radnika ustrojstvenih jedinica HZZO-a.

**Služba za odnose s javnošću** obavlja poslove vezane uz informiranje, kontaktiranje s novinarima, davanje službenih priopćenja, organiziranje susreta s predstavnicima sredstava javnog informiranja; u koordinaciji s nadležnim službama rješava pritužbe i predstavke osiguranih osoba; organizira i koordinira događanja u kojima sudjeluje HZZO; priprema službene materijale i publikacije; surađuje i koordinira sa svim dionicima uključenim u sustav zdravstva Republike Hrvatske sa svrhom poboljšanja komunikacije vezano uz djelatnost HZZO-a; obavlja poslove organiziranja, koordiniranja i praćenja provedbe i troškova marketinških i reklamnih kampanja vezano uz djelatnost HZZO-a; nadzire, koordinira i kontrolira produkcije i post produkcije snimanja i pripreme video i audio spotova; prikuplja podatke i izvješća o rezultatima kampanja; organizira i koordinira događanja na kojima sudjeluje HZZO; priprema reklame i druge promidžbene aktivnosti; priprema, kreira, provodi, koordinira i prati suradnju s vanjskim suradnicima na području marketinških i svih promidžbenih aktivnosti vezanih uz djelatnost HZZO-a; definira kreativne procese i surađuje s kreativnim i dizajn agencijama vezano uz djelatnost HZZO-a; definira procese i surađuje s predstavnicima medija te ostalim dionicima u svrhu provođenja marketinških i reklamnih kampanja.

**Služba za unutarnju reviziju** provodi unutarnju reviziju za HZZO; daje stručno mišljenje i ima savjetodavnu ulogu u svrhu poboljšanja poslovanja HZZO-a; procjenjuje procese i sustav unutarnjih kontrola na temelju upravljanja rizicima; provodi unutarnje revizije

u skladu s strukovnom praksom i kodeksom strukovne etike unutarnjih revizora; razmatra, analizira i ocjenjuje sve poslovne funkcije i procese u HZZO-u; daje preporuke ravnatelju HZZO-a u svrhu postizanja veće učinkovitosti i djelotvornosti sustava; izrađuje operativne i strateške planove i planove pojedinih revizija te izvješća o provedenoj reviziji; obavlja posebne revizije na zahtjev ravnatelja ili po potrebi radi veće učinkovitosti i djelotvornosti sustava; prati provedbu preporuka navedenih u izvješćima iz prethodno obavljenih revizija; izrađuje izvješća o radu službe; surađuje s Ministarstvom financija Republike Hrvatske te mu dostavlja strateške i godišnje planove i godišnja izvješća HZZO-a; prati i predlaže edukaciju unutarnjih revizora te izrađuje i provodi program osiguranja kvalitete i unapređenja rada unutarnje revizije.

**Regionalni uredi** (u daljnjem tekstu: RU) obavljaju poslove provođenja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja, uključujući prava za slučaj ozljede na radu i profesionalne bolesti i prava na prekograničnu zdravstvenu zaštitu u skladu sa zakonima i drugim propisima iz obveznog zdravstvenog osiguranja; obavljaju poslove provođenja prava s osnova roditeljskih potpora sukladno posebnom zakonu; obavljaju poslove dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja; poslove stručno-medicinskog vještačenja u postupcima ostvarivanja prava iz obveznog i dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja uključujući prava za slučaj ozljede na radu i profesionalne bolesti i prava na prekograničnu zdravstvenu zaštitu te prava na roditeljske potpore; postavljaju upite Direkciji u vezi s pravnim pojašnjenjima i načinom primjene odredbi propisa iz obveznog zdravstvenog osiguranja, dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja i Zakona o roditeljskim potporama; nadziru, koordiniraju i usmjeravaju rad unutarnjih ustrojstvenih jedinica RU-a u primjeni propisa iz obveznog zdravstvenog osiguranja, dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja te Zakona o roditeljskim potporama; obavljaju poslove ostvarivanja prava na dopunsko zdravstveno osiguranje na teret državnog proračuna; sklapaju ugovore o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju; provode upravne i neupravne postupke za prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja, dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja i prava na roditeljske potpore; daju upute za rad u pojedinim upravnim predmetima složenijeg karaktera; daju konkretne upute o postupanju u rješavanju pojedinih postupaka u nadležnosti unutarnjih ustrojstvenih jedinica RU-a, pružaju pravnu pomoć osiguranim osobama; odgovaraju na predstavke i pritužbe u postupcima ostvarivanja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja, dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja te prava na roditeljske potpore; obavljaju poslove zastupanja HZZO-a u parničnim, izvanparničnim, ovršnim i drugim postupcima pred nadležnim sudovima i javnim bilježnicima te obavljaju poslove u svezi s pokretanjem prekršajnih postupaka; obavljaju poslove u svezi s postupcima naknade štete.

**Područne službe** (u daljnjem tekstu: PS) obavljaju poslove stručno-medicinskog vještačenja u postupcima ostvarivanja prava iz obveznog i dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja, uključujući i prava za slučaj ozljede na radu i profesionalne bolesti te prava na rodiljne i roditeljske potpore; provodi ugovaranje i koordiniranje ugovaranja provođenja zdravstvene zaštite na području PS-a, obavljaju poslove provođenja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja, uključujući i prava na prekograničnu zdravstvenu zaštitu i prava za slučaj ozljede na radu i profesionalne bolesti u skladu s propisima obveznog zdravstvenog osiguranja; obavljaju poslove provođenja prava s osnova rodiljnih i roditeljskih potpora sukladno posebnom zakonu; obavljaju poslove provođenja dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja; postavljaju upite RU-u i Direkciji u vezi s pravnim pojašnjenjima i načinom primjene odredbi propisa iz obveznog zdravstvenog osiguranja, dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja i Zakona o rodiljnim i roditeljskim potporama; obavljaju obračun troškova prijevoza prema zaprimljenim putnim nalogima osiguranih osoba; obavljaju poslove kontrole podataka na tiskanicama potvrde o plaći za povrat isplaćenih naknada plaće za vrijeme privremene nesposobnosti/spriječenosti za rad poslodavcima; nadziru, koordiniraju i usmjerava rad pripadajućih ispostava u primjeni propisa iz djelatnosti HZZO-a; provode neupravne i upravne postupke za prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja, dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja te prava na rodiljne i roditeljske potpore; obavljaju poslove u svezi ostvarivanja prava na ortopedska i druga pomagala, odnosno dentalna pomagala; obavljaju poslove ostvarivanja prava na naknadu plaće za vrijeme privremene nesposobnosti/spriječenosti za rad te prava na naknade za troškove prijevoza u vezi s korištenjem prava na zdravstvenu zaštitu iz obveznog zdravstvenog osiguranja; obrađuju zahtjeve poslodavca za povrat isplaćene naknade plaće za vrijeme privremene nesposobnosti/spriječenosti za rad; unose izjave o izboru/promjeni doktora; provode upravni postupak utvrđivanja i priznavanja ozljede na radu, profesionalne bolesti te bolesti kao posljedice priznate ozljede na radu; obavljaju poslove provođenja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja u skladu s propisima EU i međunarodnim ugovorima o socijalnom osiguranju; obavljaju poslove prijave, odjava i promjena u obveznom zdravstvenom osiguranju i utvrđivanja statusa osigurane osobe; odgovaraju na predstavke i pritužbe u postupcima ostvarivanja prava iz obveznog i dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja te prava na rodiljne i roditeljske potpore, te obavljaju pravne i financijske poslove iz nadležnosti PS.

**Ispostave PS-a** obavljaju poslove provođenja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja, dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja i prava na rodiljne i roditeljske potpore; provode poslove prijave, odjave, promjene u obveznom zdravstvenom osiguranju te utvrđivanje statusa osigurane osobe; obavljaju poslove ostvarivanje prava na ortopedska i druga pomagala, odnosno dentalna pomagala; provode poslove ostvarivanja prava na dopunsko zdravstveno osiguranje na teret sredstava državnog proračuna; sklapaju ugovore

o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju; obavljaju poslove ostvarivanja prava na naknadu plaće za vrijeme privremene nesposobnosti/spriječenosti za rad i naknade za troškove prijevoza u vezi s korištenjem prava na zdravstvenu zaštitu iz obveznog zdravstvenog osiguranja; provode poslove ostvarivanja prava na roditeljske i roditeljske potpore sukladno posebnom zakonu; obrađuju zahtjeve za povratom isplaćene naknade plaće za vrijeme privremene nesposobnosti/spriječenosti za rad; provode upravne postupke jednostavnije složenosti; provode poslove u vezi s pokretanjem prekršajnih postupaka iz nadležnosti ispostave; pružaju pravnu pomoć o pravima iz obveznog zdravstvenog osiguranja, dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja i prava na roditeljske i roditeljske potpore; unose izjave o izboru/promjeni doktora primarne zdravstvene zaštite; obavljaju postupke priznavanja ozljede na radu i profesionalne bolesti; obavljaju poslove međunarodne suradnje.

#### **4. JAVNOST RADA I SURADNJA S TIJELIMA DRŽAVNE UPRAVE I DRUGIM INSTITUCIJAMA**

HZZO je javna je ustanova osnovana Zakonom o obveznom zdravstvenom osiguranju. HZZO ima svojstvo pravne osobe s pravima, obvezama te odgovornošću utvrđenom Zakonom i Statutom. U svom djelovanju HZZO je službi građana, svojih osiguranika. Iz tog razloga važno je uspostaviti kvalitetnu komunikaciju s građanima, medijima te uspješno interno komunicirati s radnicima HZZO-a.

Jedan od postavljenih ciljeva u ovom Programu je unapređivanje javnosti rada HZZO-a daljnjim otvaranjem i približavanjem osiguranicima, korisnicima i ukupnoj javnosti te ostvarivanjem prava slobodnog pristupa informacijama i podacima HZZO-a.

Javnost rada HZZO-a ostvaruje se izvještavanjem nadležnih institucija, osiguranika i korisnika prava iz zdravstvenog osiguranja. Također se postiže objavom općih akata u "Narodnim novinama", ostalim javnim glasilima i glasilima HZZO-a preko internetske stranice, redovitom suradnjom s medijima (pisanim i elektroničkim), izravnom komunikacijom s građanima preko info telefona i na šalterima u poslovnim prostorima HZZO-a, davanjem odgovora na upite i predstavke te izdavanjem stručno –informativnih publikacija. U sklopu odnosa i suradnje s medijima, planira se održavanje kontinuiranih kontakata sa sredstvima javnog informiranja i medijima, dnevna dostupnost podataka i informacija iz djelatnosti HZZO-a, a medijsku sliku HZZO-a u javnosti potrebno je pratiti i analizirati medijske sadržaje iz područja zdravstvenog osiguranja. Obavljat će se i poslovi medijskih promocija osobito značajnih projekata i aktivnosti HZZO-a. Posebnu pozornost treba usmjeriti i na rješavanje predstavki i pritužbi, na davanje odgovora na upite građana (pisanim i elektroničkim putem),

kao i na osiguravanje pravodobnog pristupa informacijama HZZO-a. I nadalje je potrebno kontinuirano pratiti potrebe osiguranika te održavati s njima kvalitetnu komunikaciju.

Internetska stranica ima posebnu važnost radi pružanja relevantnih informacija javnosti iz djelatnosti HZZO-a. U 2020. godini planira se izrada nove internetske stranice sukladno Direktivi o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora, koja će biti još preglednija i pristupačnija našim osiguranicima.

I nadalje je potrebno provoditi suradnju sa svim nadležnim institucijama (ministarstvima, ustanovama i dr.) u cilju poboljšanja učinkovitosti postupanja HZZO-a. Ovo se osobito odnosi na suradnju s Poreznom upravom i Hrvatskim zavodom za mirovinsko osiguranje koji se odnosi na razmjenu podataka o osiguranicima i dr. Potrebno je uspostaviti učinkovitu suradnju s pravosudnim i drugim državnim tijelima (MUP, USKOK, Državno odvjetništvo i sl.).

## **5. UNAPRJEĐENJE RADA I POSLOVANJA HZZO-a**

Svi dionici zdravstvenog sustava i dalje trebaju biti usmjereni na osiguranike koji su u središtu sustava te im je potrebno omogućiti kvalitetnu i dostupnu zdravstvenu zaštitu i ostvarivanje i drugih prava iz obveznog i dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja. Sve promjene uvedene u prethodnom razdoblju potrebno je evaluirati te kontinuirano pratiti. Za ostvarivanje ciljeva poslovanja u narednom razdoblju i dalje će biti važna učinkovitost i sinergija svih organizacijskih jedinica HZZO-a i svih dionika zdravstvenog sustava. Također se planira i daljnji nastavak unapređenja suradnje i razmjene podataka s povezanim institucijama radi ubrzanja postupaka, tj. poboljšanja usluga korisnicima i smanjenja troškova poslovanja.

U narednom razdoblju planira se uvođenje projekta e-HZZO kako bi se uspostavio učinkovitiji, kvalitetniji i racionalniji sustav HZZO-a i zdravstva u cjelini, te kako bi se zajedničkim informatičkim sustavom povezale različite platforme i na brz i fleksibilan način odvijala prilagodba poslovnim procesima, zakonodavstvu i internim aktima.

U primarnoj zdravstvenoj zaštiti potrebno je i nadalje raditi na praćenju učinkovitosti, kvaliteti i preventivnom radu.

U 2019. godini donesena je Odluka o izboru doktora medicine bez specijalizacije za koje će se financirati rad pod nadzorom osnovom Javnog natječaja iz 2019. godine. U prijedlog liste prvenstva uvršteno je 39 kandidata. Također se nastavilo i financiranje rada pripravnika – doktora medicine, magistara farmacije i magistara medicinske biokemije i laboratorijske medicine za koje se financira pripravnički staž osnovom Javnog natječaja i 3. dijela Otvorenog javnog natječaja iz 2019. godine. Svi pristigli zahtjevi na oba javna natječaja



zadovoljili su formalne uvjete te je u sustav financiranja pripravničkog staža uvršten sveukupno 21 kandidat i to 15 doktora medicine, 2 magistra farmacije i 4 magistra medicinske biokemije i laboratorijske medicine. Nakon provedenih natječaja, ugovorne zdravstvene ustanove i drugi ugovorni subjekti HZZO-a sklapaju ugovore o radu s odabranim kandidatima, na osnovi kojih HZZO sklapa ugovore o financiranju s ugovornim zdravstvenim ustanovama i drugim ugovornim subjektima HZZO-a. U cilju zapošljavanja što većeg broja doktora medicine u zdravstvenom sustavu Republike Hrvatske, HZZO će i nadalje financirati rad doktora medicine bez specijalizacije.

U cilju smanjenja lista čekanja na bolničke pretrage te sprječavanja višestrukog naručivanja pacijenata u bolnicama, krajem 2019. godine uveden je jedinstveni kalendar naručivanja koji bi trebao smanjiti liste čekanja za devet medicinskih postupaka. U njega su zasad uključene 42 od 64 hrvatske bolnice. Riječ je o bolnicama koje imaju kompatibilni informatički sustav, dok se ostale bolnice planiraju umrežiti do svibnja 2020. godine. Novim načinom naručivanja obuhvaćeno je devet postupaka na koje se najduže čeka - MR, CT, holter EKG, UZV srca, ergometrija, operacija katarakte, UZV dojke, UZV štitnjače i gastroskopija, a cilj je listu postupaka s vremenom proširiti. Pacijente naručuju njihovi obiteljski liječnici dok će za postupke poput MR, CT, kataraktu i gastroskopiju rezervaciju termina raditi liječnici specijalisti, odnosno administratori u bolnici. Pacijenti i sami imaju mogućnost kroz Portal zdravlja u sklopu sustava eGrađanin otkazati termin te za neke postupke promijeniti datum i ustanovu.

Uvođenje jedinstvenog kalendara prati i novi model ugovaranja bolničke zaštite, omogućit će ugovaranje sve više postupaka umjesto ugovaranja prema djelatnosti, te se već ugovara određeni broj postupaka čije se plaćanje obavlja prema izvršenju. To će omogućiti kontrolu rada svakog pojedinog liječnika, kao i preraspodjelu planiranog proračuna s ustanova koje neće obaviti ugovoreni broj postupaka na ustanove koje će ih obaviti više od ugovorenog, što može biti i dodatna motivacija zdravstvenim ustanovama da u skladu sa svojim resursima obavljaju više postupaka koji će im biti plaćeni.

S ciljem osiguranja kontinuiranosti i dostupnosti zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, HZZO je donio odluku o izmjeni Odluke o utvrđivanju maksimalnih iznosa sredstava za provođenje bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Navedena izmjena omogućit će bolnicama povećanje osnovnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu u visini od 2% kao i dodatnog prihoda koji se ostvaruju osnovom pokazatelja rada svih bolničkih zdravstvenih ustanova.

