

**HRVATSKI ZAVOD ZA  
ZDRAVSTVENO  
OSIGURANJE**



**CROATIAN INSTITUTE  
FOR HEALTH  
INSURANCE**

**I Z V J E Š Ć E**

**O RADU**

**HRVATSKOG ZAVODA ZA  
ZDRAVSTVENO OSIGURANJE**

**ZA 2009. GODINU**

**Zagreb, travanj 2010. godine**

## SADRŽAJ

<b>UVOD</b> .....	<b>1</b>
Organigram Direkcije Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje .....	1
Organigram Područnih ureda Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje .....	2
Osigurane osobe Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje .....	3
<b>I. UPRAVNO VIJEĆE</b> .....	<b>3</b>
<b>II. URED RAVNATELJA</b> .....	<b>5</b>
1. Služba za unutarnju reviziju .....	5
<b>III. OBVEZNO ZDRAVSTVENO OSIGURANJE I PRAVNI POSLOVI</b> .....	<b>6</b>
1. Služba za obvezno zdravstveno osiguranje i normativnu djelatnost .....	6
2. Služba za poslove upravnog postupka .....	6
3. Služba za međunarodnu suradnju .....	8
4. Služba za pravne poslove .....	9
5. Služba za kadrovske poslove .....	10
6. Odjel za opće poslove .....	11
<b>IV. POSLOVI ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b> .....	<b>12</b>
1. Služba za lijekove i medicinske proizvode .....	12
2. Služba za ugovaranje zdravstvene zaštite .....	12
<b>V. POSLOVI NADZORA I KONTROLE</b> .....	<b>13</b>
1. Služba za kontrolu .....	13
<b>VI. EKONOMSKI POSLOVI</b> .....	<b>15</b>
1. Služba za plan i analizu .....	15
2. Služba za financije i računovodstvo .....	15
3. Služba za kontrolu i evidenciju uplate doprinosa i naplatu prihoda .....	16
4. Služba za nabavu i investicije .....	16
<b>VII. POSLOVI INFORMATIKE</b> .....	<b>16</b>
1. Služba za informatiku .....	16
<b>VIII. POSLOVI DOPUNSKOG ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA</b> .....	<b>18</b>
1. Služba za dopunsko zdravstveno osiguranje .....	18
2. Služba za ekonomske poslove dopunskog zdravstvenog osiguranja .....	21
<b>IX. PODRUČNI UREDI</b> .....	<b>22</b>
<b>X. ZAKLJUČAK</b> .....	<b>27</b>

## UVOD

Tijekom 2009. godine Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (u daljnjem tekstu: Zavod) provodio je obvezno zdravstveno osiguranje pod uvjetima i na način propisan Zakonom o obveznom zdravstvenom osiguranju ("Narodne novine" broj 150/08., 94/09. i 153/09.) i Zakonom o zdravstvenoj zaštiti ("Narodne novine" broj 150/08. i 155/09.). U skladu sa Zakonom o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju ("Narodne novine" broj 85/06. i 150/08.) Zavod je provodio i dopunsko zdravstveno osiguranje. Obvezno i dopunsko zdravstveno osiguranje Zavod je provodio i u skladu s drugim zakonskim i podzakonskim propisima, Statutom Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje ("Narodne novine" broj 18/09.), te ostalim općim aktima Zavoda.

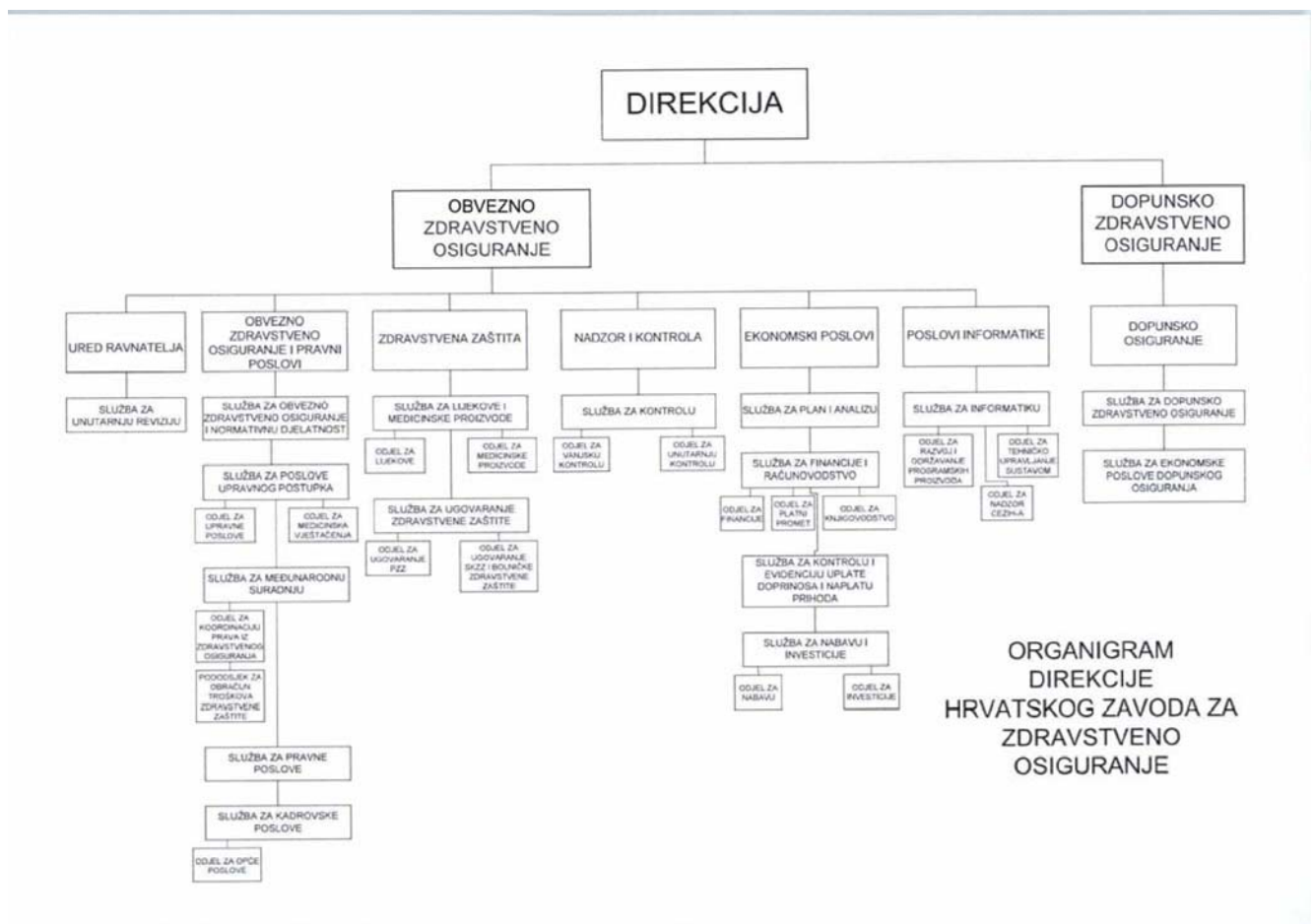
Obvezno i dopunsko zdravstveno osiguranje Zavod je provodio obavljanjem stručnih, pravnih, administrativnih i drugih poslova u Direkciji Zavoda i 20 područnih ureda Zavoda.

Na dan 31. prosinca 2009. godine u Zavodu je bilo ukupno zaposleno 2.458 radnika, a od toga na neodređeno vrijeme 2.273 radnika, na određeno vrijeme 179 radnika i 6 pripravnika, koji su bili raspoređeni prema slijedećoj organizaciji:

## DIREKCIJA

### URED RAVNATELJA

### SLUŽBE



- PODRUČNI UREDI »**
- 1 – Bjelovar – 4 ispostave
  - 2 – Čakovec – 1 ispostava
  - 3 – Dubrovnik – 4 ispostave
  - 4 – Gospić – 4 ispostave
  - 5 – Karlovac – 5 ispostava
  - 6 – Koprivnica – 2 ispostave
  - 7 – Krapina – 5 ispostava
  - 8 – Osijek – 5 ispostava
  - 9 – Pazin – 6 ispostava
  - 10 – Požega – 1 ispostava
  - 11 – Rijeka – 8 ispostava
  - 12 – Sisak – 7 ispostava
  - 13 – Slavonski Brod – 1 ispostava
  - 14 – Split – 11 ispostava
  - 15 – Šibenik – 3 ispostave
  - 16 – Varaždin – 3 ispostave
  - 17 – Vinkovci – 4 ispostave
  - 18 – Virovitica – 3 ispostave
  - 19 – Zadar – 5 ispostava
  - 20 – Zagreb – 9 ispostava



## OSIGURANE OSOBE ZAVODA

Prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja ostvaruju osobe kojima je utvrđen status osigurane osobe u Zavodu u skladu s odredbama Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju.

Tijekom 2009. godine prosječno je bilo 4.343.476 osiguranih osoba Zavoda, a od toga 1.546.484 aktivnih radnika i 833.818 članova njihovih obitelji, 1.030.736 umirovljenika i 172.293 članova njihovih obitelji, 46.732 aktivnih poljoprivrednika i 14.064 članova njihovih obitelji, te 545.706 ostalih osiguranika i 153.643 članova njihovih obitelji.

### I. UPRAVNO VIJEĆE

U skladu sa Zakonom o obveznom zdravstvenom osiguranju i Statutom Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje Zavodom upravlja Upravno vijeće.

Vlada Republike Hrvatske donijela je Rješenje o imenovanju članova Upravnog vijeća Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje od 8. siječnja 2009. godine. Upravno vijeće Zavoda sastavljeno je od 9 članova i to: 2 predstavnika osiguranih osoba Zavoda, 2 predstavnika davalaca zdravstvenih usluga – zdravstvena radnika, 3 predstavnika Gospodarsko-socijalnog vijeća, 1 predstavnik ministarstva nadležnog za zdravstvo i 1 predstavnik Zavoda.

Konstituirajuća sjednica Upravnog vijeća Zavoda održana je 9. siječnja 2009. godine. Za predsjednika Upravnog vijeća Zavoda izabran je Dražen Jurković, dr.med., a za zamjenika predsjednika Upravnog vijeća Zavoda izabran je prim. Stjepan Bačić, dr.med.

Rješenjima Vlade Republike Hrvatske od 19. lipnja 2009. godine izvršene su promjene članova Upravnog vijeća Zavoda.

Tijekom 2009. godine održano je 8 redovnih i 9 izvanrednih sjednica Upravnog vijeća Zavoda, na kojima su donijeti opći akti od kojih se navode najznačajniji opći akti za Zavod i osigurane osobe Zavoda:

1. Statut Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje
2. Pravilnik o pravima, uvjetima i načinu ostvarivanja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja
3. Pravilnik o uvjetima i načinu ostvarivanja prava na ortopedsku pomagala
4. Pravilnik o načinu propisivanja i izdavanju lijekova na recept
5. Pravilnik o pravima, uvjetima i načinu korištenja zdravstvene zaštite u inozemstvu
6. Pravilnik o sastavu, ovlastima i načinu rada liječničkih povjerenstava Zavoda
7. Pravilnik o izmjeni Pravilnika o standardima i normativima prava na zdravstvenu zaštitu
8. Odluka o izmjeni i dopuni Odluke o osnovama za sklapanje ugovora o provođenju zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja
9. Izmjene i dopune Općih uvjeta ugovora o provođenju zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja
10. Odluka o izmjeni i dopuni Odluke o posebnim standardima i mjerilima njihove primjene u provođenju primarne zdravstvene zaštite iz osnovnog zdravstvenog osiguranja
11. Odluka o utvrđivanju privremenih maksimalnih iznosa sredstava za provođenje bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja za 2009. godinu
12. Odluka o utvrđivanju referentnih cijena lijekova za Osnovnu i Dopunsku listu lijekova Zavoda
13. Odluke o utvrđivanju Osnovne i Dopunske liste lijekova Zavoda

14. Odluka o popisu posebno skupih lijekova iz Odluke o utvrđivanju Osnovne liste lijekova Zavoda
15. Pravila o izmjenama i dopunama Pravila uspostavljanja i provođenja dopunskog zdravstvenog osiguranja
16. Opći uvjeti ugovora o dopunskom zdravstvenom osiguranju
17. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o uvjetima i načinu ostvarivanja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja za bolničko liječenje medicinskom rehabilitacijom i fizikalnom terapijom u kući
18. Pravilnika o izmjeni i dopuni Pravilnika o uvjetima i načinu ostvarivanja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja na zdravstvenu njegu u kući osigurane osobe
19. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu prijavljivanja i odjavljivanja, te stjecanja statusa osigurane osobe u obveznom zdravstvenom osiguranju
20. Odluka o izmjenama Odluke o sadržaju i obliku isprave kojom se dokazuje status osigurane osobe Zavoda
21. Pravilnik o načinu rada ovlaštenih doktora i liječničkog povjerenstva
22. Pravilnik o izmjeni Pravilnika o postupku i načinu davanja mišljenja o opravdanosti osnivanja zdravstvenih ustanova, odnosno privatne prakse u osnovnoj mreži zdravstvene djelatnosti
23. Odluka o izmjeni Odluke o izboru ponuditelja i utvrđivanju načina obračuna dodatnih sredstava za provođenje primarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja za razdoblje od 2007. do 2009. godine
24. Odluka o izmjeni Odluke o vrednovanju izvršenja prema računima ispostavljenim po danu bolničkog liječenja u bolničkim zdravstvenim ustanovama koji provode zdravstvenu zaštitu bolesnika oboljelih od subakutnih i kroničnih bolesti
25. Odluke o izmjeni Odluke o utvrđivanju osnovne vrijednosti koeficijenta 1,00 u sustavu dijagnostičko terapijskih skupina (DTS)
26. Odluka o dopuni Odluke o utvrđivanju iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite hrvatskih državljana s prebivalištem u Bosni i Hercegovini za 2009. godinu
27. Odluka o izmjeni Odluke o financiranju pripravničkog staža zdravstvenih radnika u 2009. godini
28. Odluke o izboru pripravnika-zdravstvenih radnika za koje će se provesti financiranje pripravničkog staža nakon provedenih javnih natječaja u 2009. godini i Otvorenog natječaja za financiranje pripravničkog staža zdravstvenih radnika visoke i više stručne spreme u općim bolnicama u 2009. godini
29. Odluka o odobrenju sredstava za specijalističko usavršavanje
30. Odluka o odabiru kandidata za specijalističko usavršavanje zdravstvenih radnika u djelatnosti opće/obiteljske medicine za akademsku godinu 2009./2010.
31. Odluka o utvrđivanju visine troškova izdavanja iskaznice zdravstveno osigurane osobe iz obveznog zdravstvenog osiguranja
32. Odluke o utvrđivanju dodatnih sredstava zavodima za javno zdravstvo
33. Odluka o davanju prethodne suglasnosti ravnatelju Zavoda za pokretanje postupka za nabavu cjepiva protiv gripe pandemijskog soja
34. Odluka o izmjeni i dopuni odluke o utvrđivanju sredstava za provođenje Programa obvezne imunizacije, seroprofilakse i kemoprofilakse za posebne skupine stanovništva i pojedince pod povećanim rizikom u Republici Hrvatskoj u 2008-2010. godini
35. Odluka o usvajanju DTS – Pravila šifriranja
36. Pravilnika o načinu imenovanja, sastavu, ovlastima i načinu rada Povjerenstva za lijekove Zavoda
37. Odluka o objavi Natječaja za sklapanje ugovora o provođenju zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja za razdoblje od 2010. do 2012. godine

Osim navedenih općih akata Upravno vijeće Zavoda je tijekom 2009. godine donijelo i 250 drugih odluka kojima se osiguravaju uvjeti za redovno poslovanje Zavoda i odvijanje poslovnih procesa u stručnoj službi Zavoda.

## II. URED RAVNATELJA

Tijekom 2009. godine ravnatelj Zavoda je u granicama svojih ovlasti, utvrđenih Zakonom i Statutom Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje organizirao i rukovodio poslovima iz nadležnosti Direkcije Zavoda, te usmjeravao i koordinirao rad svih organizacijskih jedinica Zavoda. Ravnatelj Zavoda je na sjednicama Upravnog vijeća Zavoda redovno podnosio izvješća o radu Zavoda između dviju sjednica.

Navedene poslove ravnatelj Zavoda obavljao je u suradnji sa zamjenicom i pomoćnicima ravnatelja Zavoda.

### 1. SLUŽBA ZA UNUTARNJU REVIZIJU

Pojedinačne revizije obavljene tijekom 2009. godine obuhvatile su:

1. stavljanje lijekova na osnovnu i dopunsku listu lijekova Zavoda, 2 preporuke
2. proces rada unutarnje revizije, 4 preporuke
3. proces zaprimanja, kontrole i likvidature računa za izvršene ugovorene zdravstvene usluge, 9 preporuka
4. proces prijava i odjava na obvezno zdravstveno osiguranje, 9 preporuka
5. proces obavljanja poslova Odsjeka za inozemno osiguranje, 5 preporuka
6. proces prvostupanjskog upravnog postupka, 6 preporuka

Isto tako, izrađeni su propisani planski dokumenti Službe za unutarnju reviziju:

Godišnji plan unutarnje revizije Zavoda za 2009. godinu  
Strateški plan unutarnje revizije Zavoda od 2009.-2011.

Godišnji plan unutarnje revizije za 2009. godinu je u potpunosti ispunjen brojem pojedinačnih revizija. Nije bilo neizvršenih unutarnjih revizija, ali je zbog promjene u strukturi rukovodstva došlo do izmjene u temama unutarnje revizije. U skladu s metodologijom rada unutarnje revizije, zamjenske revizije su pokrenute na osnovi naloga odobrenog od strane ravnatelja Zavoda.

Sva revizijska izvješća odobrena su od strane ravnatelja koji je potpisao obrasce praćenja preporuka kojih je ukupno 35.

Od ostalih poslova Službe uz suglasnost ravnatelja, potrebno je izdvojiti sudjelovanje jednog unutarnjeg revizora u koordinaciji pilot projekta koji se temelji na Ugovoru o provedbi usluge istraživanja koji je Zavod sklopio s DZS-om s ciljem primjene Eurostatovog sustava računa zdravstva (SHA). Tijekom 2009. godine izvršen je dio projektnih aktivnosti koje uključuju:

- upoznavanje s postojećom dokumentacijom za Račune zdravstva (HA)
- prevođenje dokumentacije za Račune zdravstva na hrvatski jezik
- definiranje i kategoriziranje entiteta zdravstvene potrošnje u sustavu zdravstvene skrbi
- identificiranje raspoloživih izvora podataka
- uvođenje u strukturu tablica Računa zdravstva
- prevođenje postojećih nacionalnih klasifikacija u odgovarajuće ćelije triju harmoniziranih kombiniranih klasifikacija u Računima zdravstva
- razvijanje skupa tablica za nacionalne Račune zdravstva
- identificiranje izvora za nedostajuće podatke

### III. OBVEZNO ZDRAVSTVENO OSIGURANJE I PRAVNI POSLOVI

#### 1. SLUŽBA ZA OBVEZNO ZDRAVSTVENO OSIGURANJE I NORMATIVNU DJELATNOST

Rad Službe za obvezno zdravstveno osiguranje i normativnu djelatnost u 2009. godini sastojao se u sljedećim poslovima:

##### 1. nepravni predmeti, pravni savjeti telefonom, rad sa strankama

- riješeno je 1359 novih predmeta, od toga 791 predmet zaprimljenih putem elektroničke pošte (kroz rubriku obvezno osiguranje i putem glasnogovornice Zavoda) i
- ostvarivana je kontinuirana komunikacija sa strankama, telefonom putem tri fiksne linije i osobno, svakoga dana tijekom punog radnog vremena.

##### 2. izrada općih akata Zavoda i naputaka područnim uredima

Izrađeno je:

- 20 naputaka područnim uredima i ugovornim subjektima Zavoda o provedbi prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja, 15 naputaka o provedbi prava na roditeljske potpore i održan je višednevni seminar vezano uz istu materiju, sudjelovano je u izradi 10 zakonskih propisa i općih akata Zavoda, te su izrađeni svi opći akti iz područja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja (30).

##### 3. sudjelovanje u radnim skupinama i projektima

Radnici Službe aktivno su sudjelovali u 15 radnih skupina za izradu zakonskih propisa Republike Hrvatske i izmjena propisa te za praćenje njihove provedbe, te u radnim skupinama i projektima vezanim za pristupanje Republike Hrvatske Europskoj uniji.

##### 4. rad na pružanju informacija osiguranim osobama i partnerima Zavoda

#### 2. SLUŽBA ZA POSLOVE UPRAVNOG POSTUPKA

I. Zaprimljeni predmeti u razdoblju od 1.1.2009. od 31.12.2009. godine razvrstani su u tablici kako slijedi:

##### ZAPRIMLJENI PREDMETI U 2009. GODINI

UP/I ukupno zaprimljenih zahtjeva	692
UP/I ukupno riješenih zahtjeva u 2009. g.	830
UP/II ukupno zaprimljenih žalbi	4000
UP/II ukupno riješenih žalbi u 2009. g.	4300
Upravni sud RH –uvažene tužbe	122
Upravni sud RH –odbijene tužbe	279
Odgovori na tužbe Upravnom sudu RH	448
Ostalo za rješavanje UP/I	22
Ostalo za rješavanje UP/II	272
Ukupan broj stručno medicinskih vještačenja	2850



U obradi upravnih predmeta osim izrade prvostupanjskih rješenja koja se odnose na upućivanje osiguranih osoba na liječenje u inozemstvo i drugostupanjskih rješenja donešenih osnovom podnijetih žalbi osiguranih osoba Zavoda izdano je ukupno 10384 podnesaka koji se odnose na sljedeće:

- 6454 upućenih podnesaka osiguranim osobama i područnim uredima Zavoda za dostavom potrebne dokumentacije radi provedbe žalbenog postupka, odgovora na predstavke osiguranih osoba upućene državnim tijelima
- 3930 dopisa osiguranim osobama, ugovornim zdravstvenim ustanovama, zdravstvenim ustanovama u inozemstvu vezano za upućivanje osiguranih osoba na liječenje u inozemstvo
- 397 naloga za plaćanje inozemnim zdravstvenim ustanovama
- 360 obračuna za plaćanje inozemnim zdravstvenim ustanovama
- u prosjeku se dnevno zaprimi 60 telefonskih poziva osiguranih osoba
- tjedno se u prosjeku zaprimi 20 stranaka.

II. Zaprimljene žalbe u 2009. godini razvrstane su u tablici kako slijedi:

### POPIS PRIMLJENIH I RIJEŠENIH ŽALBI

Žalbe osiguranika razvrstane po pravima	Ukupan broj žalbi	Usvojene žalbe	Odbijene žalbe
Naknada plaće za vrijeme bolovanja	535	95	440
Naknada plaće zbog bolovanja kao posljedice sudjelovanja u Domovinskom ratu	595	39	556
Doplata	13	2	11
Doprinos	11	3	8
Rodiljne i roditeljske potpore	770	153	617
Fizikalna terapija u kući	68	20	48
Korištenje zdravstvene zaštite u inozemstvu (zahtjevi za povrat troškova)	81	11	70
Upućivanje na liječenje u inozemstvo	45	12	33
Jednokratna novčana pomoć za novorođeno dijete	15	5	10
Lijekovi	175	88	87
Bolnička medicinska	626	111	515

rehabilitacija			
Naknada troškova zdravstvene zaštite	291	72	219
Ortopedska i druga pomagala	389	163	226
Troškovi prijevoza	118	39	79
Smještaj uz dijete za vrijeme bolničkog liječenja	8	3	5
Prigovor osiguranika na rad izabranog doktora	1	0	1
Status u obveznom zdravstvenom osiguranju	224	87	137
Zdravstvena njega u kući	27	5	22
<b>UKUPNO</b>	<b>3992</b>	<b>908</b>	<b>3084</b>

### 3. SLUŽBA ZA MEĐUNARODNU SURADNJU

Pravilnikom o izmjeni i dopuni Pravilnika o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje od 9. studenoga 2009. godine dotadašnja Služba za ino osiguranje promijenila je naziv u Službu za međunarodnu suradnju.

Tijekom 2009. godine u Službi za međunarodnu suradnju izvršeni su sljedeći poslovi:

- 2568 pojedinačnih predmeta (odgovori na upite i dopisivanje u svezi provedbe međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju s inozemnim tijelima za vezu, ministarstvima i ostalim institucijama, područnim uredima Zavoda, strankama, dostava dokumentacije vezane uz provedbu međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju inozemnim tijelima za vezu i područnim uredima Zavoda);
- 88 općih predmeta (upute područnim uredima Zavoda, opća pitanja provedbe međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju, dogovori s inozemnim tijelima za vezu, dostava podataka ministarstvima i ostalim institucijama, poslovi vezani uz pridruživanje Hrvatske Europskoj uniji);
- Izrada plana prihoda i rashoda po osnovi međunarodnih ugovora i praćenje izvršenja;
- Izrada informacija, izvješća i analiza za potrebe nadležnih tijela, tijela za vezu, državne revizije i dr.;
- U sklopu priprema Republike Hrvatske za pristupanje Europskoj Uniji zaposlenici Službe za međunarodnu suradnju kao članovi radne skupine radili su na pripremi materijala za zatvaranje Poglavlja 2. Sloboda kretanja radnika. Time su obuhvaćeni:
  - sastanci radne skupine i priprema
  - sastanci međuresorne skupine za Poglavlje 2 i priprema
  - sastanci s nadležnim ministarstvima u svezi s pridruživanjem Republike Hrvatske Europskoj uniji i priprema
  - rad na izradi materijala o ispunjavanju mjerila za zatvaranje Poglavlja 2-Sloboda kretanja radnika
  - rad na izradi Aneksa uz uredbe 1408/71- 8 Aneksa, 574/72 – 10 Aneksa, 883/2004- 11 aneksa, 987/2009 – 5 Aneksa kojima se u EU reguliraju odnosi na području socijalne sigurnosti. Svi materijali su na stranom jeziku.
- obračun stvarnih troškova: obrađeno je 55.730 obračunskih tiskanica; uz dopisivanje glede obračuna s INO nositeljima i PU-ima Zavoda;

- obračun paušalne naknade: obrađeno je 85.102 obračunskih tiskanica; uz dopisivanje glede obračuna s INO nositeljima i PU-ima Zavoda;
- izrađeno je 7 planova plaćanja za Službu financija i računovodstva;
- izrađena su 24 naloga za plaćanje u inozemstvo;
- izvršeno je 96 knjigovodstvenih razrada vezanih za uplate i plaćanja iz inozemstva;
- obavljeno usklađenje s knjigovodstvom četiri puta godišnje uz 173 pisane prijave potraživanja i dugovanja stvarnih i paušalnih troškova te korekcija;
- izrađena 4 izvješća o prihodima i rashodima za HNB;
- izrađeni tabelarni prikazi obveza po državama za 203 upućene osigurane osobe na liječenje u inozemstvo po osnovi rješenja HZZO-a;
- rad na pojedinim projektima sa Službom za informatiku, od toga kontinuirano u vezi obračuna troškova računalnim putem.

#### 4. SLUŽBA ZA PRAVNE POSLOVE

U 2009. godini Služba za pravne poslove obavljala je poslove u vezi s rješavanjem sudskih, imovinsko - pravnih, te ostalih pravnih i općih predmeta, a posebno je izradila:

- 15 odgovora na tužbu u sporovima zbog naknada štete, isplate, izrada prigovora u ovršnim/vanparničnim predmetima
- 35 sudskih podnesaka u sporovima zbog isplate razlike plaće radnicima Zavoda zbog nadoknade štete, kamata, druge isplate (u sudskim postupcima koji se vode zbog isplate razlike plaće nakon donošenja Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske, pa tako i drugostupanjskih presuda, sudski se postupci postupno zaključuju s pozitivnim ishodom za Zavod, međutim još uvijek ima neznatan broj sudskih postupaka u tijeku za koje je potreban pojedinačni pristup
- 15 odgovora na žalbu u sporovima zbog isplate razlike plaće radnicima Zavoda, ukupno 5 žalbi zbog nadoknade štete i isplate, te 3 prigovora na rješenja o ovrsi (vjerodostojna isprava)
- 80 sklopljenih ugovora o povratu sredstava za specijalističko usavršavanje zdravstvenih radnika sa zdravstvenim ustanovama i privatnim zdravstvenim radnicima (specijalizacije iz pojedinih grana medicine), te sudjelovala u provođenju natječaja za specijalističko usavršavanje doktora medicine iz obiteljske medicine
- 4 mišljenja o utvrđivanju i prenamjeni poslovnih prostora zdravstvenih ustanova izradila je 20 odluka za Upravno vijeće Zavoda
- nacрте općih akata Zavoda;
- 15 dodataka ugovorima o kupoprodaji stana na kojima je postojalo stanarsko pravo uključujući i brisovna očitovanja potrebna radi upisa prava vlasništva u zemljišnim knjigama
- 8 odluka o prešutnom obnavljanju ugovora o najmu stana sa slobodno ugovorenom najamnikom
- 20 ugovora o zakupu poslovnih prostora u vlasništvu Zavoda
- 8 ugovora o zakupu poslovnih prostora koje koristi Zavod
- 15 ugovora o najmu stana sa slobodno ugovorenom najamnikom;
- 1500 odgovora u ostalim pravnim i općim predmetima.

Osim navedenih poslova Služba za pravne poslove izvršila je potrebne radnje u svezi s provođenjem tri javna natječaja za financiranje pripravničkog staža zdravstvenih radnika visoke i više stručne spreme u 2009. godini i Otvorenog javnog natječaja za financiranje pripravničkog staža zdravstvenih radnika visoke i više stručne spreme u općim bolnicama u 2009. godini, a radi financiranja pripravničkog staža zdravstvenih radnika u 2009. godini, za što je u Državnom proračunu Republike Hrvatske za 2009. godinu osigurano 90.000.000,00 kuna

Nakon provedenih javnih natječajâ za financiranje pripravničkog staža Služba za pravne poslove pripremila je 357 ugovora o financiranju pripravničkog staža sa zdravstvenim ustanovama, poliklinikama u privatnom vlasništvu i privatnim zdravstvenim radnicima; a osim toga izradila je oko 412 odgovora na zaprimljene upite u svezi s pripravničkim stažom, te mnogobrojne odgovore na upite iz svoje djelatnosti.

Na temelju sklopljenih ugovora o financiranju pripravničkog staža u 2009. godini, u sustav financiranja pripravničkog staža pripravnika-zdravstvenih radnika uključeno je ukupno 780 pripravnika – zdravstvenih radnika visoke i više stručne spreme, od čega 434 pripravnika – zdravstvenih radnika visoke stručne spreme i 346 pripravnika – zdravstvena radnika više stručne spreme.

## 5. SLUŽBA ZA KADROVSKE POSLOVE

Tijekom 2009. godine u Službi za kadrovske poslove postupalo se u oko 50-ak još uvijek aktivnih sudskih predmeta od kojih se većina vodi pri Općinskom sudu u Zagrebu, odnosno pri Županijskom sudu u Zagrebu u radnim sporovima u povodu tužbi radnika Zavoda za isplatu razlike plaće nastale primjenom Zakona o plaćama u javnim službama ("Narodne novine" broj 27/01.), međutim, svi se sporovi završavaju pozitivno za Zavod.

Vođeni su također i postupci u 10-ak radnih sporova zbog otkaza ili isplate, od kojih se većina vodi više godina i s neizvjesnim ishodom.

Služba za kadrovske poslove je tijekom 2009. godine obavila poslove iz svoje nadležnosti kako slijedi:

-izrada prijedloga nacрта izmjena i dopuna općeg akta o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Zavoda, programa stručnog obrazovanja i usavršavanja radnika Zavoda i pojedinačnih odluka u svezi s usavršavanjem i školovanjem radnika (12 predmeta)

-analiza i rješavanje više od 150 predmeta glede prijedloga rukovoditelja područnih ureda Zavoda za zapošljavanje novih radnika

-provođenje više od 20-ak postupaka javnog oglašavanja potrebe popune radnih mjesta u Direkciji Zavoda

-izrada više od 1300 ugovora o radu (na neodređeno i određeno vrijeme, odnosno ugovora o radu kojima se nastavlja radni odnos na određeno vrijeme), te aneksa ugovorima o radu ili ponuda novih ugovora o radu

-izrada sporazuma o prestanku ugovora o radu, odluka o prestanku ugovora o radu zbog opće nesposobnosti za rad, provođenje postupka i donošenje odluke otkazivanju ugovora o radu od strane Zavoda (ukupno 100 predmeta)

-izrada ugovora o djelu (170 predmeta)

-izrada odluka po prigovoru radnika u svezi s pravima i obvezama iz radnog odnosa, izrada odluka o materijalnim pravima radnika i drugo, te prigovora kandidata na obavijest o izboru po natječaju za popunu radnog mjesta (55 predmeta)

-izrada odluka i provođenje postupka u svezi s upućivanjem radnika na stručno usavršavanje i školovanje, te izrada ugovora o međusobnim pravima i obvezama u svezi sa stručnim usavršavanjem i školovanjem radnika (15 predmeta)

-izrada odluka o imenovanju i razrješenju rukovoditelja područnog ureda i odluka o imenovanju i razrješenju voditelja ispostave, odluka o imenovanju i razrješenju članova liječničkih povjerenstava (137 predmeta)

-izrada punomoći i suglasnosti rukovoditeljima područnih ureda za sklapanje ugovora o djelu za poslove stručno-medicinskog vještačenja i poslova čišćenja (160 predmeta)

-izrada odluka o isplati jubilarnih nagrada, odluka o isplati regresa, odluka o isplati dara za djecu u prigodi dana Sv. Nikole, odluke o isplati božićnice, odluka o isplati novčanih pomoći, odluka o uvođenju prekovremenog rada i suglasnosti za isplatu

prekovremenog rada, odluka o korištenju godišnjeg odmora, odluka o plaćenom i neplaćenom dopustu, odluka o mirovanju radnog odnosa, odluka o isplati otpremnine zbog odlaska u mirovinu, odluka o imenovanju članova povjerenstava za primopredaju dužnosti i primopredaju poslova i drugo (1790 predmeta)

-prijava radnika za polaganje državnog stručnog ispita i kompletiranje potrebne dokumentacije (30 predmeta)

-podnošenje prijava i odjava na mirovinsko i obvezno zdravstveno osiguranje, te prijava o promjeni u tijeku osiguranja (80 predmeta)

-donošenje odluka o određivanju predstavnika Zavoda u povjerenstvo Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi za obavljanje očevida za utvrđivanje minimalnih uvjeta za obavljanje zdravstvene djelatnosti (492 predmeta)

-vođenje raznih kadrovskih evidencija i unos kadrovskih podataka u LAUS bazu podataka.

## 6. ODJEL ZA OPĆE POSLOVE

U 2009. godini Odjel za opće poslove iz svoje nadležnosti riješio je sljedeće:

<b>Izvršeni poslovi</b>	
Predmeti	53
Spisi	505
Izlazni spisi	87
Interni zahtjevi (predmeti)	780

Odjel za opće poslove je putem urudžbenog zapisnika na razini Direkcije Zavoda izvršio sljedeće:

<b>Upis predmeta u uredske knjige</b>	
Zaprimljeni predmeti (upravni predmeti)	4.504
Zaprimljeni predmeti ( ne upravni predmeti)	16.731
Sveukupno zaprimljenih predmeta)	1.235
Ulaznih spisa	59.468
Izlaznih spisa	36.950
Sveukupno zaprimljenih spisa:	96.418

<b>Otprema predmeta – poštanskih pošiljaka</b>	
Pisma preporučena	86.260
Obična pisma	5.120
Paketi	58

Osim navedenih poslova obavljani su i sljedeći poslovi:

- prevođenje dokumentacije na njemački jezik - 1500 stranica teksta.

- lektoriranje materijala i odluka za Upravno vijeće Zavoda i prema zahtjevima službi i odjela Direkcije Zavoda
- poslovi fotokopiranja, umnožavanja i slaganja materijala za Upravno vijeće Zavoda i sve službe Direkcije Zavoda prema potrebi ukupno:

1.Fot.uređaj	CANON IR 5570	789.591 kopija
2.Fot.uređaj	CANON IR 5000	524.336 kopija
Ukupno		1.313.927 kopija

- čuvarski poslovi - poslovi evidentiranja ulaza i izlaza radnika Direkcije Zavoda i stranaka, davanja telefonskih i usmenih informacija strankama, nadzor zgrade 24 sata dnevno
- poslovi zaštite na radu (poslovi utvrđeni odredbama članka 23. Zakona o zaštiti na radu ("Narodne novine"59/06., 94/96. i 114/03.), poslovi koordinacije zaštite na radu u Zavodu, izrade godišnjeg izvješća o ozljedama na radu, plana potreba i nabave osobnih zaštitnih sredstava, davanje prijedloga i koordinacija provedbe ispitivanja instalacija, strojeva i uređaja s povećanim opasnostima iz zaštite na radu i zaštite od požara, poslovi vođenja propisanih evidencija iz zaštite na radu i zaštite od požara, organizacija osposobljavanja radnika Zavoda za rad na siguran način i za zaštitu od požara, izrada plana evakuacije i spašavanja za Direkciju Zavoda rad na otklanjanju nedostataka na instalacijama i uređajima nakon ispitivanja i mjerenja iz zaštite na radu i zaštite od požara te drugi poslovi iz područja zaštite na radu i zaštite od požara).

#### **IV. POSLOVI ZDRAVSTVENE ZAŠTITE**

##### **1. SLUŽBA ZA LIJEKOVE I MEDICINSKE PROIZVODE**

U 2009. godini u Službi za lijekove i medicinske proizvode ukupno je zaprimljeno 3427 prijedloga Bolničkih povjerenstva za lijekove za odobrenje liječenja nekim od skupih lijekova, a koji su vještačeni od strane Liječničkog povjerenstva za lijekove Direkcije Zavoda. Od ukupno izvještačenih predmeta 2933 (85,6%) ih je odobreno na način da troškovi provedbe liječenja osigurane osobe predmetnim lijekom terete sredstva Posebno skupih lijekova (aktivnost sredstava Državnog proračuna na poziciji A690064), 494 (14,4%) prijedloga odobreno je na teret sredstava bolničkih proračuna one bolničke zdravstvene ustanove čije je Povjerenstvo za lijekove uputilo prijedlog za odobrenjem liječenja (aktivnost sredstava državnog proračuna na poziciji A690019).

Tijekom 2009. godine u Direkciji Zavoda zaprimljeno je i riješeno još ukupno 432 drugih zahtjeva za odobrenje liječenja nekim lijekom za čiju je primjenu na teret sredstava Zavoda potrebno posebno odobrenje Liječničkog povjerenstva za lijekove Direkcije Zavoda ( Avastin, Rilutek, Alimta, L-karnitin).

Također, Liječničko povjerenstvo za lijekove Direkcije Zavoda rješavalo je ukupno 171 predmet u drugom stupnju upravnog postupka, nakon što su zahtjevi osiguranih osoba u prvom stupnju (na razini područnih ureda Zavoda) bili odbijeni, te je na njih uložena žalba.

U postupku vještačenja ortopedskih i drugih pomagala u 2009. godini bilo je ukupno 5129 predmeta u prvom stupnju, te 405 predmeta u drugom stupnju.

##### **2. SLUŽBA ZA UGOVARANJE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE**

Služba za ugovaranje zdravstvene zaštite pripremila je i izradila za sklapanje ukupno 945 ugovora i dodataka ugovorima o provođenju zdravstvene zaštite (265 bolničkih, 660 izvanbolničkih specijalističko konzilijarne zdravstvene zaštite, te 17 ugovora za javno zdravstvo na razini primarne zdravstvene zaštite).

U 2009. godini Služba za ugovaranje zdravstvene zaštite je zaprimila i riješila predmete u tablici kako slijedi:

#### **BROJ ZAPRIMLJENIH I RIJEŠENIH PREDMETA**

<b>VRSTA</b>	<b>Služba</b>	<b>PZZ</b>	<b>BZZ i SKZZ</b>	<b>Ukupno</b>
Broj ulaznih predmeta	29	45	280	<b>354</b>
Ukupan broj spisa u predmetima	151	5.412	4.000	<b>9.563</b>
Ukupan broj izlaznih spisa	98	1.931	2.369	<b>4.398</b>

Ukupan broj izlaznih spisa ne odgovara i ukupnom broju dopisa Službe za ugovaranje zdravstvene zaštite s njihovim odjelima za ugovaranje primarne zdravstvene zaštite i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite, budući da u navedeni broj uračunati samo spisi koji su evidentirani u urudžbenom zapisniku, a nisu uračunati interni dopisi između službi, osobito prema Službi za informatiku, zatim odgovori koji se daju na zahtjev glasnogovornice, te odgovori upućeni putem elektroničke pošte.

### **V. POSLOVI NADZORA I KONTROLE**

#### **1. SLUŽBA ZA KONTROLU**

Tijekom 2009. godine u Službi za unutarnji i vanjski nadzor i kontrolu obrađeno je:

- u resoru pomoćnika za nadzor i kontrolu 271 predmet s 1702 ulazna spisa i 454 izlazna spisa
- u razdoblju siječanj – svibanj 2009. godine u kojem je radila Služba za vanjski i unutarnji nadzor i kontrolu, potonja je preuzela 31 predmet s 183 ulazna i 32 izlazna spisa.

U 2009. godini broj provedenih kontrola i rezultati kontrole su sljedeći:

#### **Razdoblje siječanj – lipanj 2009. godine**

U razdoblju siječanj - lipanj 2009.godine provedeno je ukupno 4.377 kontrole od toga : 115 u bolničkim zdravstvenim ustanovama, 46 u poliklinikama ugovorenim za provođenje specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite, 8 u Zavodima za javno zdravstvo, 5 u djelatnosti hitne medicine, 16 u domovima zdravlja, 5 kontrola u medicinsko-biokemijskim laboratorijima, 66 u ljekarnama, 113 pri ugovornim isporučiteljima ortopedskih i drugih pomagala, 27 u ustanovama za njegu u kući i fizikalnu terapiju u kući. Kontrolirano je 2.081 ordinacija opće medicine, 315 stomatoloških ordinacija, 11 pedijatrijskih ordinacija, 39 ginekoloških ordinacija, 1.518 kontrola bolovanja na zahtjev poslodavca ili ciljanih kontrola zbog povećane stope bolovanja, te 22 interne kontrole.

Izrečeno je ukupno 330 mjera od čega: 287 opomena, 2 opomene pred raskid ugovora, 1 raskid ugovora, 40 opomena uz umanjenje sredstava s ukupno uskraćenih 88.843,73 kune.

#### **Razdoblje srpanj – prosinac 2009. godine**

U razdoblju srpanj - prosinac 2009. godine provedeno je ukupno 6.055 kontrole od toga: kontrola 2 bolničke zdravstvene ustanove koju su proveli ovlaštteni kontrolori Zavoda, 186 kontrola u bolničkim zdravstvenim ustanovama koje su proveli kontrolori područnih ureda Zavoda, 11 kontrola u poliklinikama

ugovorenim za provođenje specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite, 4 kontrole u djelatnosti hitne medicine, 7 kontrola u domovima zdravlja. Kontrolirana su 3 laboratorija koja provode primarnu laboratorijsku dijagnostiku, 236 ljekarni, 82 ugovorna isporučitelja ortopedskih i drugih pomagala, 8 ustanova za njegu u kući i fizikalnu terapiju u kući, 1.186 ordinacija opće medicine, 414 stomatoloških ordinacija, 10 pedijatrijskih ordinacija, 45 ginekoloških ordinacija, 3.858 kontrola bolovanja na zahtjev poslodavca ili ciljanih kontrola zbog povećane stope bolovanja, 2 interne kontrole.

Izrečeno je ukupno 198 mjera od čega: 154 opomene, 44 opomene uz umanjenje sredstava s ukupno uskraćenih 200 390,79 kn i jedan raskid ugovora.

Sve učinjene kontrole provedene su prema Pravilniku o ovlastima i načinu rada kontrolora Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje ("Narodne novine" 80/07, odnosno 59/09).

Aktivnosti koje su se provodile u sektoru pomoćnika za nadzor o kontrolu u razdoblju rujan – prosinac 2009. godine su sljedeće:

- zbog poteškoća na koje se nailazilo u radu kontrole, kako na razini područnih ureda tako i na razini kontrolora regionalnih odjela, te ovlaštenih kontrolora Direkcije Zavoda, a u cilju dosljednog postupanja prema odredbama Pravilnika o ovlastima i načinu rada kontrolora Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, kao i uspostave jedinstvenih kriterija prilikom izricanja mjera sačinjen je čitav niz provedbenih naputaka i oglednih primjeraka dokumenata koji su sastavni dio svake kontrole i nadzora (zapisnika, izvješća, prijedloga mjera, popis najčešćih pogriješaka i neprihvatljivog postupanja itd.)
- budući da se pojedini ugovorni subjekti Zavoda na razini primarne zdravstvene zaštite i dalje nisu u potpunosti pridržavali ugovorene obveze naplate sudjelovanja osiguranih osoba u troškovima zdravstvene zaštite, provedena je cjelovita i sveobuhvatna kontrola naplate sudjelovanja i načina na koji se provodi evidencija naplate. Razriješene su nepoznate uplate i provedena postupanja prema prekršiteljima ugovornih obveza. Zajedno sa Službom za informatiku Direkcije Zavoda uspostavljen je novi sustav praćenja i izvješćivanja o naplati sudjelovanja na primarnoj razini zdravstvene zaštite koji se osniva na indeksu očekivane naplate po timu za pojedinu djelatnost.
- intenzivno se pratio i poticao rad na likvidaturi računa za ortopedska pomagala
- nadležni kontrolori u bolničkim zdravstvenim ustanovama uz nadzor rada potonjih prema utvrđenom hodogramu posebice su kontrolirali mogućnost ostvarivanja prava osiguranih osoba na zdravstvenu zaštitu putem internih uputnica, funkcioniranje centralne jedinice za naručivanje pacijenata i stanje vezano za liste čekanja
- nadležni kontrolori u bolničkim zdravstvenim ustanovama provjerili su i da li su bolnički informatički sustavi prilagođeni svim numeričkim indikatorima na zdravstvenim iskaznicama osiguranih osoba Zavoda. Od ustanova koje nisu prilagodile svoje informatičke sustave zatraženo je da to odmah učine
- na uzorku od 10 najpropisivanijih lijekova te ortopedskih i drugih pomagala provedene su kontrole pridržavanja ugovornih obveza ljekarničkih ustanova i ljekarni privatne prakse koje se odnosi na obvezu vođenja financijskog i materijalnog knjigovodstva u skladu sa zakonskim propisima. Kontrola je provedena u 99 ljekarničkih jedinica/ljekarni, u velikom broju kontroliranih ugovornih subjekata nađene su određene nepravilnosti manjeg opsega zbog čega su im izrečene mjere opomene.
- intenzivno se radilo na kontroli bolničkih računa ispostavljenih po sustavu DTS-a, bolničkim zdravstvenim ustanovama ukazalo se na najčešće pogriješke, ispravan način ispostavljanja računa, uputilo ih se kako i gdje mogu dobiti pomoć vezanu za ispravno ispostavljanje računa, a zbog uočenih nepravilnosti ustanovama su izrečene i mjere opomene
- nakon provedenog internog nadzora rada područnih ureda Zavoda i uočenih nepravilnosti ili teškoća u odvijanju pojedinih poslovnih procesa, u cilju otklanjanja takovih poteškoća, kao i u cilju unapređenja svih poslovnih procesa u Zavodu sačinjeni su odgovarajući naputci koji su dostavljeni rukovoditeljima područnih ureda Zavoda
- nakon provedenih nadzora i definiranja određenih problema, u cilju njihovog otklanjanja, kao i u cilju uspostave efikasnijeg sustava zdravstvene zaštite o svemu se izvješćuju nadležne institucije, odnosno strukovne komore
- provodile su se ciljane interne kontrole odvijanja pojedinih poslovnih procesa usmjerene na unapređenje potonjih, osobito se to odnosilo na unapređenje procesa likvidacije računa



- dio djelatnika službe stalno je sudjelovao u radu zajedničkih povjerenstava Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i Zavoda koja su provodila kontrole bolničkih zdravstvenih ustanova i zdravstvenih ustanova koje provode hemodijalizu

- koordinacijom različitih službi u Direkciji pomagalo se područnim uredima Zavoda u rješavanju tekućih poteškoća u radu

- trajno se odgovaralo poslodavcima na njihove zahtjeve za kontrolu bolovanja

- provodio se redoviti nadzor stope bolovanja radnika Zavoda i radnika ugovornih bolničkih zdravstvenih ustanova

- u razdoblju rujna – prosinac 2009. godine većina mjera vezanih za ugovorne subjekte Zavoda bila je edukativnog karaktera i svodila se na opomene, a kontrole vezane za organizacijske jedinice Zavoda bile su usmjerene na pronalaženje i otklanjanje poteškoća u redovnom radu

- redovito se odgovaralo na podneske pojedinih fizičkih i pravnih osoba, te nadležnih institucija, te se provodio nadzor osnovom pritužbi osiguranih osoba.

## VI. EKONOMSKI POSLOVI

### 1. SLUŽBA ZA PLAN I ANALIZU

U Službi za plan i analizu mjesečno se obrađuje poslovanje bolničkih zdravstvenih ustanova, domova zdravlja i poliklinika, izrađuju se tabelarni pregledi i kratko obrazloženje, a tromjesečno se obrađuje poslovanje svih zdravstvenih ustanova kada se pišu i izvješća o poslovanju. Na tim poslovima radi pet zaposlenika, uz napomenu da rade i druge poslove prema potrebi. Proračun se planira u skladu sa smjernicama za izradu proračuna Ministarstva financija. U fazi izrade plana uvijek se radi više verzija. U 2009. godini sačinjena su tri rebalansa i tri preraspodjele proračuna.

### 2. SLUŽBA ZA FINACIJE I RAČUNOVODSTVO

Služba je u 2009. godini izradila propisana financijska izvješća i izvješća za potrebe upravljanja, i to:

Obračuna plaće i drugih materijalnih prava radnicima i obračun drugog dohotka i blagajne:

Broj obračuna ugovora o djelu: 1.267

Broj obračuna materijalnih prava radnika: 756

Poslovi knjigovodstva:

Broj predmeta: 800(Direkcija)

Poslovi financija:

Broj predmeta:4723 (Direkcija)

Obrada računa zdravstvenih ustanova:

- bolničkih:
- izvanbolničkih:
- primarna:
- ljekarni:
- ortopedskih pomagala:
- ostali

### **3. SLUŽBA ZA KONTROLU I EVIDENCIJU UPLATE DOPRINOSA I NAPLATU PRIHODA**

Tijekom 2009. godine evidentirano je 278 predmeta, a ukupno je obrađeno 126 predmeta i to prema sljedećim vrstama:

1. Društva za osiguranje- upute, obavijesti, mjesečne evidencije
2. Financijska policija- dopisi, evidencije, koordinacija
3. Porezna uprava- dopisi, upute, mjesečne evidencije doprinosi poreza na duhan, IDD-1
4. Ministarstvo kulture- mjesečna zaduženja doprinosa za samostalne umjetnike
5. HZMO- mjesečna obrada IDD-2
6. HZZ- mjesečna obrada IDD-2
7. Vlada Republike Hrvatske- Odluke za brodograđevnu industriju i druga trgovačka društva
8. Hrvatski fond za privatizaciju- suglasnosti i punomoći
9. Mjesečni povrat doprinosa za obveznike sa sjedištem u Gradu Vukovaru
10. Povrat doprinosa za ozljede na radu za razdoblje do 2.8.2006.god.
11. Nadležnim ministarstvima odgovori u svezi sa sanacijom i konsolidacijom određenih trg. društava
12. Upute područnim uredima Zavoda
13. Odgovori na predstavke, zamolbe i prigovore obveznika plaćanja doprinosa.
14. Očitovanja

### **4. SLUŽBA ZA NABAVU I INVESTICIJE**

Tijekom 2009. godine proveden je 71 postupak nabave radova, roba i usluga male i velike vrijednosti u skladu sa Zakonom o javnoj nabavi (NN 110/07. i 125/08. - u daljnjem tekstu: Zakon) i to:

- po navedenim postupcima sklopljeno je 88 ugovora ukupne vrijednosti 350.823.534,53 kuna
- za nabave vrijednosti do 70.000,00 kuna tzv. "bagatelne nabave", gdje nije obveza provođenja postupka u skladu sa Zakonom, provodilo se prikupljanje ponuda od jednog do pet ponuđača u skladu s vrijednosti nabave, te nabava vršila putem ugovora, odnosno narudžbenica.

## **VI. POSLOVI INFORMATIKE**

### **1. SLUŽBA ZA INFORMATIKU**

Služba za informatiku Zavoda razvija i održava središnji informacijski sustav (ZOROH), koji koriste sve ispostave Zavoda. ZOROH se sastoji od niza hardverskih (poslužitelji, diskovna spremišta) i softverskih (baze, aplikacije) komponenti, a omogućuje praćenje poslovanja obveznog i dopunskog zdravstvenog osiguranja.

#### **Kartice (personalizacija)**

*Kartice obveznog osiguranja (isprava 1)*

766 437 crvenih, 71 757 ružičastih (djeca), te 66 571 ljubičastih (umirovljenici)

*Kartice obveznog osiguranja – tzv. smartice (isprava 2)*

80 343 za djelatnike u zdravstvu i socijalnoj skrbi

*Kartice dopunskog osiguranja*

2 816 761 iskaznica

**E-zdravstveno**

- 425 novih partnera za navedenu uslugu, ukupan broj u 2009. narastao blizu 1000
- 44 124 prijava/odjava preko navedene usluge

**Helpdesk**

- Više od 1.250 sati komunikacije u 2009.
- Edukacija: više od 1000 školovanih za ZOROH (zaposlenici Zavoda) i e-zdravstveno (vanjski partneri)

**IT sustav**

- Ukupno razmijenjeno blizu 9000 GB mailova
- Ukupan internetski promet blizu 5000 GB
- Zaustavljeno oko 5.000.000 e-mailova s virusima, štetnim ili zabranjenim sadržajima
- Ukupna trenutačna količina podataka u e-mail sustavu: oko 220 GB

**ZOROH (poslovni informacijski sustav Zavoda)**

- Prosječan dnevni broj istovremenih korisnika - ZOROH: o 2300 jedinstvenih korisnika na svim bazama
  - o 2600 konekcija na svim bazama
- Prosječan dnevni broj istovremenih korisnika – LAUS
  - o 130 jedinstvenih korisnika
  - o 189 konekcija
- Ukupna količina podataka u bazama podataka:
  - o ZOROH (podaci od 1994. do danas, bez arhiviranih podataka) 2000 GB
  - o LAUS (podaci od 2005. do danas) 600 GB

Ukupno u 2009. godini:

- o Učitanih računa je 21 275 203: 792
    - 118 za pomagala
    - 2 761 460 pzz
    - 793 515 stacionar
    - 1 147 593 ljekarne ( 57 883 789 recepata) 15 773
    - 443 SKZZ
    - 7 074 nacionalni programi
  - o 930 095 ovjerenih potvrda za ortopedska pomagala o 2 791 406 polica dopunskog osiguranja
  - o 1 084 628 prijava na osnovno osiguranje
  - o 960 000 isplaćenih naloga za roditeljske potpore
- Više od 170 novih izvješća, plus redovna izvješća
  - 9 novih ZOROH funkcija, te održavanje i dorada već postojećih ZOROH funkcija

**Podrška za vanjske partnere**

- Suradnja i razmjena podataka sa HZJZ (oko 50 sati)
  - o Zavod dostavlja HZJZ-u populacijski registar
  - o Zavod dostavlja HZJZ-u registar djelatnika u zdravstvu
- Suradnja i razmjena podataka sa MZSS (oko 50 sati)
  - o Zavod dostavlja MZSS populacijski registar

- o Nacionalni program za prevenciju raka dojke i debelog crijeva (razmjena putem Službe za ugovaranje)
- Suradnja s MORH-om (oko 30 sati)
  - o Zavod dostavlja podatke o zaposlenicima i članovima njihovih obitelji
- Suradnja s ostalim ministarstvima i javnim ustanovama (oko 600 sati)
  - o HZMO dostavlja podatke: o dječjem doplatku o isplaćenim mirovinama
  - o HZZ nam dostavlja podatke o nezaposlenima
  - o Ministarstvo uprave nam dostavlja podatke o umrlima
  - o Ministarstvo financija: dostavlja podatke o OIB-u preuzima podatke o samostalim obveznicima uplate dostavlja podatke o isplaćenim prihodima za prethodnu godinu
- Više od 600 radnih sati utrošenih na redovne poslove za Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti (MOBMGS), te njihove dodatne zahtjeve
  - o 50 000 naloga za isplatu za roditeljske potpore mjesečno (izrada datoteka za banke)
  - o mjesečni redovni izvještaji (2 kom)
  - o analiza podataka REGOSA i Zavoda za isplatu SRV-a za roditelje za djecu s težim smetnjama u razvoju (travanj 2009)
  - o odgovori na novinarske upite u svezi s roditeljskim i roditeljskim potporama
- Ispostavljenih RSm obrazaca za 2009. godinu za REGOS za naknade plaće, roditeljske i roditeljske potpore
  - o Za Zavod: 100 obrazaca za 822 142 osiguranika
  - o Za HZZOZZR: 27 obrazaca za 47 259 osiguranika
  - o Za MOBMS: 32 obrasca za 399 947 osiguranika
- Dostavljeno 48 014 podataka o bolovanjima osiguranika samostalaca Poreznoj upravi (APIS-u)
- Dostavljeno 746 podataka o bolovanjima osiguranika samostalaca HZMO-u
- Više od 2 000 radnih sati utrošenih na pružanje podrške za HZZOZZR (održavanje sustava, izvješća, dorade)

### **Informatizacija PZZ-a**

- Kontinuirana suradnja u izgradnji sustava i njegovoj integraciji s postojećim sustavom
- ukupno utrošeno nekoliko tisuća radnih sati na sudjelovanje Službe u projektu u 2009.

## **VIII. POSLOVI DOPUNSKOG ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA**

### **1. SLUŽBA ZA DOPUNSKO ZDRAVSTVENO OSIGURANJE**

- Služba za dopunsko zdravstveno osiguranje tijekom 2009.godine obavljala je poslove kako slijedi:
- zaprimljeno je 6.029 spisa dopunskog zdravstvenog osiguranja, od čega:

- 3.320 internih naloga dostavljenih od strane područnih ureda Zavoda, a radi povrata više plaćenih premija dopunski osiguranim osobama Zavoda / nasljednicima, zbog primjerice gubitka statusa osigurane osobe osnovnog zdravstvenog osiguranja, ostvarenja prava na oslobođenje plaćanja od participacije, pogriješkom banke dvostruko uplaćenih premija, smrti osiguranika i sl. koje je Služba za dopunsko zdravstveno osiguranje pregledala i pravno obradila prije slanja Službi za gospodarstvene poslove radi naplate;
- 647 urudžbiranih izlaznih pisanih odgovora osiguranim osobama Zavoda, Ministarstvu zdravstva i drugim pravnim osobama,
- 226 pravno obrađenih zahtjeva područnih ureda za otpisom nenaplaćenih premija zbog nemogućnosti naplate
- 65 novootvorenih i dovršenih raznih predmeta,
- 39 novih UP predmeta u II stupnju, od čega 47 ili rješenja ili dopisa radi sakupljanja dokaza u svrhu provođenja II. upravnog postupka (drugostupanjski postupak Služba radi od polovine 2009.),
- 2. neurudžbirani e-mail odgovori osiguranim osobama podneseni direktno, putem e-mail-a glasnogovornice Zavoda, odnosno call centra kojih u zadnjem tromjesečju, od kada smo ih počeli evidentirati ima 547. Prema tome za pretpostaviti je da je tijekom 2009. godine kada je bio nešto smanjen pritisak bilo e-mail upita odnosno odgovora na potonje,
- 3. sudjelovanje Dopunskog zdravstvenog osiguranja Zavoda u tržišnom natjecanju glede prodaje usluge dopunskog radnicima raznih pravnih subjekata putem javne nabave gdje se Zavod na javnom nadmetanju pojavio kao ponudilac usluge dopunskog zdravstvenog osiguranja ( HŽ Holding, NACIONALNI PARK KRKA), te bio odabran kao najpovoljniji ponudilac; sudjelovanje u određenom obliku javne nabave za provođenje dopunskog zdravstvenog osiguranja, te dobivanje potonjeg za potrebe djelatnika MORH-a te drugih specifičnih pravnih subjekata, sklapanje dopunskog zdravstvenog osiguranje osnovom postupka pregovora za određene pravne subjekte koji ne podliježu odredbama Zakona o javnoj nabavi i sl.,
- 4. izrada naputaka bilo pojedinom područnom uredu ili svima glede ostvarivanja prava iz dopunskog zdravstvenog osiguranja, odnosno u svezi postupanja u ovršnim postupcima ili kada nastupi zastara potraživanja ili ostvarivanja prava na prekovremeni rad i sl. te izrada unificiranih obrazaca dopisa radi ujednačenog postupanja područnih ureda, odnosno izrada drugih naputaka ovisno o određenom problemu koji uoči podružni ured,
- 5. izrada izmjena i dopuna općih akata, odluka dopunskog zdravstvenog osiguranja koje donosi Upravno vijeće Zavoda, izrada naputaka PU-ima, i provedbenih obrazaca radi unificiranog postupanja Zavoda,
- 6. poslovi u svezi s nabavom novog kontingenta tiskanica ponuda i polica odnosno djelomice vođenje poslova u svezi s PROMIDŽBOM dopunskog zdravstvenog osiguranja,
- 7. izrada pravnih mišljenja, promemorija u svezi s određenim pravnim problemima, pravni dio poslova u svezi s povratkom troškova za INO liječenje, i sl.,
- 8. odgovori na upite putem telefona na radnom mjestu ili putem dežurstva na call centru u svezi s pravima iz dopunskog zdravstvenog osiguranja kojih je bilo u zadnjem tromjesečju 3.359, a tijekom godine oko 5.000 poziva,
- 9. rad na call centru u djelomice kao prekovremeni, a djelomice u obliku smjenskog rada,
- 10. ažuriranje e-ponude u skladu s izmijenjenim uvjetima ugovaranja automatski obnovljivog dopunskog i uvođenja OIB-a, MOB i e-mail podataka. Ažuriranje WEB stranica dopunskog najnovijim podacima aktima odgovorima na upite i sl.,
- 11. koordiniranje i kontrola rada područnih ureda kontrolom ispostavljenih internih naloga, odnosno davanjem pojedinačnih usmenih ili pisanih naputaka (telefonom, e-mail-om), kao i davanjem pojedinačnih i zajedničkih pisanih naputaka podružnim uredima i sl.;

12. vođenje nabave za dopunsko zdravstveno osiguranje (Direkcija, Jukićeva12) što uključuje naručivanje, kupnju robe potrebne za rad (uredski materijal, informatički potrošni materijal, papir, sredstva za čišćenje) uključujući i zaprimanje, skladištenje i raspodjelu kupljene robe. Naručivanje serviseru za sitne popravke. Kroz kompjuterski program LAUS u 2009. godini provedeno je 52 narudžbenice, 53 skladišne primke, 51 izdatnica te 1 međuskladišnica. Uz navedeno ispisano je i 27 narudžbenica za materijal ili usluge koji nije izražen kroz LAUS program. Prema tome ispisane su i 22 skladišne primke i 154 skladišne izdatnice,
13. vođenje skladišta tiskanica ponuda, tiskanica polica dopunskog zdravstvenog osiguranja, tiskanica administrativne zabrane, izrada plana raspodjele, te njihova raspodjela odnosno predaja područnim uredima.

U skladište je u 2009. godini sveukupno zaprimljeno 5.500.000 kom tiskanica polica dopunskog zdravstvenog osiguranja. Na dan 1.1.2009. prijenos na skladištu polica bio je 2.491.200 kom tiskanica polica. U 2009. godini utrošeno je ukupno 7.088.400 tiskanica polica.

U skladište je u 2009. godini zaprimljeno 5.800.000 kom tiskanica ponuda dopunskog zdravstvenog osiguranja. Od toga je utrošeno 5.016.000 kom ponuda dopunskog zdravstvenog osiguranja uključujući i 740 000 kom tiskanica ponuda dostavljenih tiskarama Zagreb, Vjesnik i Grafički zavod Hrvatske za potrebe insertiranja u časopise.

U skladište je u 2009. godini zaprimljeno 800.000 tiskanica administrativne zabrane. Od toga utrošeno je 414.000 tiskanica.

U 2009. godini prema Ugovoru br. 60/09. isporučeno je 664.000 iskaznica za obnovljivo i neobnovljivo osiguranje.

14. Zaprimanje računa za ispostavljene kartice zdravstveno osiguranih osoba u sustavu dopunskog osiguranja te evidentiranje zaprimljenih računa kroz potonju.

U 2009. godini evidentirano je 39 računa.

15. Provođenje anketa i to:

Anketa o broju ponuda potrebnih za police koje istječu u prosincu, siječnju i veljači. Anketa o poslanim pozivima na nastavno osiguranje za umirovljenike .

Anketa o broju ponuda za police koje istječu u prosincu 2009. godine, siječnju i veljači 2010. godine.

Anketa o broju polica za dopunsko zdravstveno osiguranje po skladištima područnih ureda. Zavoda na dan 30. rujna 2009. i mjesec do kojeg su poslani ponude za nastavno osiguranje.

Anketa o razdoblju za koje područni uredi šalju ili su poslali police i iskaznice za obnovljivo osiguranje

Anketa o razdoblju za koje područni uredi šalju ili su poslali police i iskaznice za neobnovljivo osiguranje.

Anketa o razlogu sklapanja DZO.

Anketa ponudama poslanim na starim obrascima (prosinac).

16. Praćenje dnevnih izvješća područnih ureda o poslanim administrativnim zabranama HZMO, izrada tablice i unos podataka u tablicu.

17. Zaprimanje ugovora o poslovnoj suradnji u dopunskom osiguranju sklopljenih u područnim uredima Zavoda, njihovo evidentiranje kroz tablicu te arhiviranje. U 2009. godini arhivirano 1744 ugovora o poslovnoj suradnji.

18. Arhiviranje spisa upravnog postupka, te njihovo evidentiranje kroz tablicu. U 2009. godini od kada se vodi drugostupanjski postupak u Službi arhivirano 39 predmeta upravnog postupka.

19. Slanje e-mail obavijesti, uputa rukovoditeljima područnih ureda i koordinatorima dopunskog zdravstvenog osiguranja, zaprimanje, prosljeđivanje ili odgovaranje na njihove e- mail upite u svezi s anketama, zahtjeva za određenim podacima glede tiskanica ponuda, polica iskaznica i sl.

## 2. SLUŽBA ZA EKONOMSKE POSLOVE DOPUNSKOG ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA

Služba za gospodarstvene poslove dopunskog zdravstvenog osiguranja u 2009. godini izvršila je sljedeće poslove:

Red broj	VRSTA POSLOVA OBAVLJENIH POSLOVA	KOLIČINA
1.	Obrada i knjiženje internih naloga za povrat plaćene premije	7761
2.	Obrada i knjiženje internih naloga za povrat plaćene participacije	537
3.	Ispostavljanje naloga za isplatu putem tekućeg računa	1432
4.	Ispostavljanje naloga za isplatu putem poštanskih uputnica	2965
5.	Pisanje popisa za isplatu poštanskih uputnica po poštanskim uredima	1549
6.	Pisanje naloga za prijenos sredstava s redovnog žiro računa na žiro račun poštanskih uputnica	432
7.	Pisanje zbrojnih naloga za plaćanje zdravstvene zaštite	357
8.	Unos u knjigu ulaznih računa za materijalne troškove, likvidacija, kontiranje i knjiženje	923
9.	Pisanje virmana i zbrojnih naloga za plaćanje troškova poslovanja	793
10.	Obrada i kontiranje izvoda prihodnih i rashodnih žiro računa – broj stavki	36543
11.	Obrada i kontiranje žiro računa poštanskih uputnica – broj stavki	3427
12.	Knjigovodstveno raščišćavanje nejasne kartice	Kontinuirano
13.	Koordinacija s nadležnim službama u područnim uredima radi usklađivanja premijskih knjigovodstava s glavnom knjigom	Kontinuirano
14.	Izrada financijskog plana i rebalansa financijskog plana	1+3 rebalansa
15.	Izrada bilanci i obračuna : mjesečno, tromjesečno i godišnje	12+4+1
16.	Izrada financijskih, statističkih i drugih izvješća kao osnove za usmjeravanje poslovne politike i donošenje odluka: mjesečno, tromjesečno i godišnje	122
17.	Povrati pogriješno doznačenih sredstava – tuđe uplate	2527
18.	Unos i knjiženje predujmova sudovima u ovršnim postupcima, te pisanje virmana za račune i predračune javnim bilježnicima	4943
19.	Slanje, faksom, dokaza o uplati predujma nadležnim područnim uredima	152
20.	Suradnja s kartičnim ustanovama oko naplate putem trajnih naloga	Kontinuirano
21.	Suradnja s nadležnim službama u Direkciji (Informatika, financije i računovodstvo, plan i analiza, nabava)	kontinuirano
22.	Suradnja s LAUSOM na funkcioniranju knjigovodstvenog programa	Kontinuirano
23.	Sudjelovanje na stručnim skupovima	Kontinuirano
24.	Slanje specifikacija uplata putem faksa i e-maila	79637
25.	Usklađenje s dobavljačima i rješavanje IOS-a – za troškove poslovanja	63
26.	Usklađivanje međusobnih obveza i potraživanja sa zdravstvenim ustanovama	6127
27.	Provođenje godišnje inventure	1 X godišnje
28.	Arhiviranje poslovne dokumentacije	Kontinuirano
29.	Odgovaranje na upite osiguranika (telefonom i e-mailom)	Kontinuirano
30.	Odgovaranje na upite područnih ureda (telefonom i e-mailom)	Kontinuirano
31.	Izrada naputaka s područja nadležnosti službe	Kontinuirano

32.	Praćenje poduzetih radnji po područnim uredima u svezi s naplatom premija	Kontinuirano
33.	Suradnja s poslovnim partnerima i ugovarateljima osiguranja	Kontinuirano
34.	Zaprimanje predstavljanja osiguranika i ugovaratelja i rješavanje potonjih	Kontinuirano
35.	Suradnja s bankama glede naplate i usmjeravanja sredstava	Kontinuirano
36.	Suradnja s FINA-om i Poreznom upravom	Kontinuirano
37.	Izrada i podnošenje rezervacija sredstava Ministarstvu financija – Riznici mjesečno i izvanredno	23
38.	Ispostavljanje zahtjeva Ministarstvu financija za računa Riznice ( 631, 632 ) plaćanje sa	557
39.	Usklađenje financijskih odnosa s Ministarstvom financija u djelu Riznice koji se odnosi na DZO ( šifra 5924 )	Kontinuirano
40.	Rješavanje i knjiženje zahtjeva za otpis premije osiguranja po svim osnovama u Premijskom knjigovodstvu i Glavnoj knjizi – broj stavaka	19543
41.	Pisani odgovori osiguranicima, MZSS i ostalim pravnim subjektima	647
42.	Pravno obrađeni zahtjeva područnih ureda za otpisom nenaplaćenih premija zbog nemogućnosti naplate	226
43.	Upravni postupci u II. stupnju	39
44.	Sudjelovanje u postupcima javne nabave u svojstvu ponudilaca,	2
45.	Poslovi kontakt centra 0800 7989 svakog radnog dana 8,00 – 20,00	
46.	Poslovi nabave za DZO putem narudžbenica	80
47.	Cjelokupna aktivnost promidžbe DZO	Zadnje tromjesečje
48.	Vođenje skladišta tiskanica DZO i distribucija PU-ima te tiskarama za potrebe promidžbe	Više od 10.000.000 tiskanica
49.	Zaprimanje ugovora o poslovnoj suradnji u dopunskom osiguranju sklopljenih u područnim uredima Zavoda, njihovo evidentiranje kroz tablicu te arhiviranje	1744
50.	Ažuriranje aplikacije E-dopunsko i WEB stranice	kontinuirano
51.	Izrada izmjena i dopuna općih akata, odluka dopunskog zdravstvenog osiguranja koje donosi UV HZZO-a, izrada napatka PU-ima, i provedbenih obrazaca radi unificiranog postupanja Zavoda	kontinuirano

Osim navedenih poslova djelatnici službe obavljali su uz redovne poslove i poslove na "call centru DZO", a koji su pokrivali po 2 djelatnika od 8.00 do 20,00 sati sve radne dane osim subote.

## IX. PODRUČNI UREDI ZAVODA

Radi dostupnosti ostvarivanja prava iz obveznog i dopunskog zdravstvenog osiguranja svim osiguranim osobama za obavljanje određenih poslova osnovani su područni uredi i ispostave Zavoda.

U područnim uredima Zavoda na ostvarivanju prava osiguranih osoba Zavoda iz obveznog i dopunskog zdravstvenog osiguranja na dan 31. prosinca 2009. godine bilo je zaposleno 2215 radnika Zavoda i to na sljedećim poslovima:

- utvrđivanja prava iz obveznog i dopunskog zdravstvenog osiguranja prijave na zdravstveno osiguranje, promjene i dojave sa zdravstvenog osiguranja, izdavanja zdravstvenih iskaznica



- provođenja obveznog i dopunskog zdravstvenog osiguranja (ovjera ortopedskih i drugih pomagala, obračun naknada plaća za vrijeme porodnog dopusta, putnih troškova, sklapanje ugovora o dopunskom osiguranju i dr.)
  - obrade i kontrole računa za pružene zdravstvene usluge
  - unosa podataka o statusu osiguranika
  - vođenja prvostupanjskog upravnog postupka o pravima iz obveznog i dopunskog zdravstvenog osiguranja
  - kontrole bolovanja
  - planiranja i kontrole provođenja ugovorne zdravstvene zaštite
  - obrade, kontrole i unosa zaprimljenih računa.

Na razini područnih ureda Zavoda u 2009. godini obavljeni su sljedeći poslovi:

POSLOVI OBAVLJENI NA RAZINI PODRUČNIH UREDA		
1	utvrđivanje i unos statusa obveznika uplate doprinosa	55 795
2	utvrđivanje i unos statusa osigurane osobe	1 765 568
3	utvrđivanje prava na dopunsko osiguranje na teret proračuna RH	1 188 056
4	ovjera i unos ortopedskih pomagala	742 063
5	obračun i unos putnih troškova	1 396 537
6	zahtjevi za refundaciju	151 148
7	kontrola doznaka	576 701
8	obračun i unos naknada za bolovanje zbog komplik. HBDR i dr.	262 254
9	obračun i unos naknada za rodiljni dopust □ prvi unos	45 667
10	obračun i unos jednokratnih pomoći za novorođeno dijete	43 979
11	unos naknada za rodiljni dopust □ unos daljnjih podataka	99 326
12	unos naknada za roditeljski, posvojit. D. SRV. Njega	80 075
13	obračun povećanja osnovice (VON)	54 605
14	obračun ovrha	2 034
15	unos doznaka do 42 dana	303 868
16	izdavanje tiskanica HZMO	35 794
17	izdavanje potvrda o isplaćenju naknadi na teret Zavoda	97 970
18	izrada rješenja u prvostupanjskom postupku	96 495
19	zahtjevi za vještačenje liječničkim povjerenstvima (za donošenje prvostup.rješenja)	20 104
20	zahtjevi za vještačenje liječničkim povjerenstvima (za ovjeru ortop.pomagala)	103 730
21	zaprimanje žalbi na prvostupanjska rješenja i otprema Direkciji	3 547
22	broj sklopljenih ugovora po djelatnostima	8 713
23	medicinsko vještačenje □ povjerenstva (od 1. siječnja do 30. rujna)	
	PZZ	114 171
	lijekovi	12 636
	ortopedska pomagala	75 971
	bolovanja	263 947
	Specijalističko-konzilijarna zdravstvena zaštita	50 281
24	medicinsko vještačenje ovlaštenih doktora od 1. listopada do 31. prosinca	
	PZZ	41 539
	lijekovi	3 912
	ortopedska pomagala	23 785
	bolovanja	229 160
	specijalističko-konzilijarna zdravstvena zaštita	22 131
25	unos izjava o izabranom doktoru i izdavanje potvrda o unesenim podacima	944 911
26	izdavanje potvrda i unos prijave o izgubljenim iskaznicama (obvezno i dopunsko)	87 821
27	poništanje zdravstvenih iskaznica	496 281

28	unos ponuda dopunskog osiguranja	1 942 776
29	storniranje polica dopunskog osiguranja	223 745
30	poslovi urudžbiranja i otpreme	645 160
31	broj zaprimljenih računa	12 549 122
32	zahtjevi za pokretanje prekršajnog postupka	509
33	ostalo	
	poslovi ino osiguranja □ izdavanje bol.listova	52 955
	dopisi ino osiguravatelju	2 217
	izaslani radnici	8 564
	dopisi, rad na računima za ino osiguranje	13 369
	razvrstavanje zdravstvenih iskaznica	47 503
	kontrole ugovornih subjekata	2 373
	razni ostali poslovi (kadrovski, pismena tumačenja i upute i dr.)	507 904

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje u prvostupanjskim upravnim predmetima u 2009. godini razvrstanih prema područnim uredima Zavoda je sljedeći:

	<b>PREDMETI PRVOSTUPANJSKOG UPRAVNOG POSTUPKA</b>	
<b>PODRUČNI URED</b>	<b>PRAVA IZ OBVEZNOG ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA</b>	<b>PRAVA NA RODILJNE I RODITELJSKE POTPORE</b>
BJELOVAR	2254	1529
ČAKOVEC	622	1855
DUBROVNIK	773	2140
GOSPIĆ	332	491
KARLOVAC	914	1376
KOPRIVNICA	306	1363
KRAPINA	1964	1832
OSIJEK	3055	5740
PAZIN	401	2865
POŽEGA	1013	1185
RIJEKA	3273	3094
SISAK	448	1967
SLAVONSKI BROD	1278	1965
SPLIT	5820	7419
ŠIBENIK	1115	1260
VARAŽDIN	2110	2432
VINKOVCI	990	2448
VIROVITICA	1315	1061
ZADAR	1787	2608
ZAGREB	4370	21987

Tijekom 2009. godine rukovoditelji područnih ureda Zavoda na osnovi ovlasti ravnatelja Zavoda sklopili su ugovore o provođenju primarne zdravstvene zaštite:

<b>UGOVORENI SADRŽAJI U 2009. GODINI</b>		
Redni broj	Djelatnost	Broj ugovorenih timova
1	Opća obiteljska medicina	2.338
2	Zdravstvena zaštita predškolske djece	258
3	Zdravstvena zaštita žena	270
4	Stomatološka zdravstvena zaštita	1.931
5	Zdravstvena njega u kući bolesnika	1.303
6	Patronažna zdravstvena zaštita	873
7	Laboratorijska dijagnostika	149
8	Higijensko-epidemiološka zdravstvena zaštita	113
9	Preventivno-odgojne mjere za zdravstvenu zaštitu školske djece i studenata	150
10	Javno zdravstvo	22
11	Hitna medicinska pomoć	351 HMP/HM, 84 D, 80 P, 329 SP, 35 Hitni SP, 190 PDJ
12	Ljekarništvo	1.048 ljekarničkih jedinica

Specifikacija poslova koji su odrađeni u područnim uredima Zavoda u okviru dopunskog zdravstvenog osiguranja su sljedeći:

Red broj	<b>VRSTA POSLOVA U OKVIRU DOPUNSKOG ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA</b>	KOLIČINA
1.	Financijsko usklađivanje ugovaratelja pravnih osoba i ispis otvorenih stavaka	Kontinuirano
2.	Generiranje i ispis Opomena za fizičke osobe, pečatiranje i potpisivanje Opomena i ispis pripadajućih uplatnica	199.020

3.	Generiranje i ispis Poziva na plaćanje preostalog dijela premije za fizičke osobe, pečatiranje i potpisivanje Poziva i ispis pripadajućih uplatnica	35.177
4.	Generiranje i ispis Raskida ugovora za fizičke osobe, pečatiranje i potpisivanje Raskida ugovora i ispis pripadajućih uplatnica	21.835
5.	Generiranje ponuda za pravne osobe	2.769
6.	Generiranje uplatnica i Obavijesti o dospijeću premija za ugovaratelje pravne osobe	33.228
7.	Ispis i slanje uputa za plaćanje	200.000
8.	Ispis, pečatiranje i pakiranje Obavijesti o dospijeću premija za ugovaratelje pravne osobe	33.228
9.	Slanje ponuda potencijalnim osiguranicima nakon promjene Zakona	2.000.000
10.	Obrada, izlist, pakiranje i distribucija potvrda o uplaćenim premijama DZO-a za potrebe Porezne uprave	550.000
11.	Obrada, pakiranje i distribucija Obavijesti o dospijeću premija za ugovaratelje pravne osobe	33.228
12.	Odgovori strankama osobno	Kontinuirano
13.	Pakiranje iskaznica i polica za pravne osobe	95.194
14.	Uparivanje uputa za plaćanje, polica i iskaznica i pakiranje istih	500.000
15.	Poslovi financija za fizičke osobe -unos temeljnica za preknjižavanje, knjiženje	Kontinuirano
16.	Poslovi financija za pravne osobe - direktan upis temeljnica, knjiženje	Kontinuirano
17.	Poslovi financija za pravne osobe - obrada disketa, knjiženje	Kontinuirano
18.	Poslovi financija za pravne osobe/unos temeljnica za preknjižavanje/ - ručno knjiženje	Kontinuirano
19.	Provjera i potpisivanje ugovora o poslovnoj suradnji	2.769
20.	Provjera statusa osiguranika - za ugovorene partnere	Kontinuirano
21.	Rad sa specifikacijama javnih bilježnika	Kontinuirano
22.	Pakiranje uplatnica za dop.zdr.osiguranje	1.400.00
23.	Distribucija ponuda za nastavno dopunsko zdravstveno osiguranje za fizičke osobe	700.000
24.	Unos ponuda dopunskog zdravstvenog osiguranja za fizičke osobe	1.600.00
25.	Unos ponuda dopunskog zdravstvenog osiguranja za ugovaratelje pravne osobe -stari ugovaratelji (provjera važenja police, promjena adresa, unos podataka, print polica)	2.769

26.	Uparivanje i pakiranje iskaznica i polica	1.350.000
27.	Pakiranje polica, iskaznica i dopisa za police kojima je ugovaratelj Ministarstvo financija	1.398.198
28.	Uparivanje uputa za plaćanje premija DZO-a putem Administrativne zabrane, polica i iskaznica i pakiranje potonjih	50.000

## X. ZAKLJUČAK

Zavod je tijekom 2009. godine uspješno obavljao svoju osnovnu djelatnost provođenja politike razvoja i unapređivanja zdravstvene zaštite u svezi s obveznim zdravstvenim osiguranjem, te obavljanjem poslova u svezi s ostvarivanjem prava osiguranih osoba, kao i provođenja dopunskog zdravstvenog osiguranja, a sve u skladu s važećim zakonskim propisima.

Poslove planiranja i prikupljanja novčanih sredstava obveznog zdravstvenog osiguranja, te plaćanja usluga zdravstvenim ustanovama i privatnim zdravstvenim radnicima Zavod je obavljao u okolnostima određenim ukupnim financijskim stanjem u okviru planiranih sredstava Državnog proračuna s naslova doprinosa za obvezno zdravstveno osiguranje.

Financijski rezultati rada stručne službe Zavoda vidljivi su u Izvješću o financijskom poslovanju Zavoda o obveznom i dopunskom zdravstvenom osiguranju za 2009. godinu.