ФЗОМ
ФОНД ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРУВАЊЕ НА МАКЕДОНИЈА
www.fzo.org.mk

Адреса: Македонија бб, 1000 Скопје
Тел.: 02 3289 054
Централа.: 02 3289 054
Факс: 02 3289 048
Е-пошта: info@fzo.org.mk

Информација за ефектите од работата на втората смена во рамките на Одделението за мобилна и дежурна контрола на Фондот за здравствено осигурување на Македонија

Фондот за здравствено осигурување во делокругот на своето работење на осигурениците им обезбедува остварување на права од задолжителното здравствено осигурување, законито остварување на нивните права и интереси и им дава стручна помош при остарувањето на истите.
Во тој контекст и во име на грижа и заштита на осигуреникот, Фондот навремено постапува по сите претставки и укажувања за неправилности во работењето од страна на осигурениците, договорни субјекти или институции, доставени по електронска пошта (e-mail), телефонско јавување и писмено доставени претставки.

За таа цел во Секторот контрола во почетокот на 2009 година е формирано Одделението за мобилна и дежурна контрола, во чија надлежност се контролите по претставки добиени од осигурениците, договорни субјекти, институции, како и контроли по укажувања, сознанија и информации за неправилности во работењето на здравствената установа, вклучително и контролите на оцената за привремена спреченост за работа по барање на работодавецот и ФЗОМ.

Водени во континуитет од заложбите за максимално излегување во пресрет на потребите на осигурениците, од 02.04.2012 година почна со работа втора смена во рамките на Одделението за мобилна и дежурна контрола при Секторот за контрола на ФЗОМ .
Со воведување на втората смена ФЗОМ ја олесни комуникацијата на осигурениците при појавување на потреба да ги остварат своите права, да ги пријават неправилностите и да посочат на незадоволство од работењето на здравствените установи. Исто така, беше дадена можност по потреба за итно излегување на терен на овластени лица за контрола и можност да се направи увид во моменталната работа на здравствената установа.
За таа цел на осигурениците им се овозможи контакт со овластени лица за контрола од втората смена со користење на **бесплатниот телефонски број 0800 33 222 достапен од 08-20 часот, мобилниот телефонски број 076 339 180 достапен од 12-20 часот и електронската пошта info@fzo.org.mk.**

Воведувањето на втората смена им овозможи на осигурениците полесна комуникација со стручните лица од ФЗОМ, кои одговораат на нивните прашања, барања и пријави дванаесет часа дневно во текот на целата работна недела. Работното време на втората смена е од 12 до 20 часот, со ангажман на едно лице вработено во Секторот за контрола, кое кореспондира со работното време на повеќето здравствени установи кои пружаат здравствени услуги на осигурениците.

Најчесто поставени прашања од осигурениците во текот на работењето на втората смена во 2015 година се следните: информации за користење на боледување, информации за исплата на боледување , информации за ЕЗК картичка, неправилности и неупатеност за новиот начин на упатување за пружање на здравствена услуга на повисоко ниво, пререгистрација на осигурениците, пријави и поплаки за наплата на дополнителни средства кај избраните гинеколози и општи лекари во примарната здравствена заштита спротивно на законската регулатива и друго.

ФЗОМ
ФОНД ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРУВАЊЕ НА МАКЕДОНИЈА
www.fzo.org.mk
Адреса: Македонија бб, 1000 Скопје
Тел.: 02 3289 054
Централа.: 02 3289 054
Факс: 02 3289 048
Е-пошта: info@fzo.org.mk

На дел од поставените прашања дежурните контролори даваaат веднаш одговор или насоки за решавање на проблемот, додека за прашањата и проблемите кои се покомплексни даваат одговор дополнително по направена консултација со колегите од другите сектори во ФЗОМ кога е тоа потребно.

Работењето на овластените лица за контрола во втората смена се состои исто така и од вршење контроли по пријава за неправилности во текот на работата на втората смена.
Треба да се нагласи дека не се projави очекуваниот интерес од страна на осигурениците и здравствените установи за барање и потреба од контроли во моментот на јавувањето. Пристигнатите претставки на осигурениците во ФЗОМ во голем дел се дополнително доставени по претходни јавувања на осигурениците на контакт телефоните на втората смена кога се информирани за нивните права од задолжителното здравствено осигурување.

Како што беше очекувано, поради се поголемиот обем на работа во ФЗОМ и новитетите во работењето, се покажаа ефектите од работата на втората смена и оправданоста на воведување на истата во делот на информирањето на осигурениците и останатаите субјекти на здравствениот систем.

Имено, во периодот април - декември 2012 година регистрирани се 856 јавувања на контакт телефоните на втората смена, во периодот јануари - декември 2013 година регистрирани се 2925 телефонски јавувања, за период јануари-декември 2014 година регистрирани се 3495 телефонски јавувања, додека за истиот период во 2015 година регистрирани се 2459 телефонски прашања во врска со остварување на правата од задолжителното здравственото осигурување, новини во работата поврзани со измени во законската регулатива и новини во работата на ФЗОМ.

Во текот на 2015 година остварени се јавувања за следните прашања:

1. Прашања во врска со правото за користење на привремена спреченост за работа – (потребни документи за привремена спреченост за работа) **340** јавувања од страна на осигуреници.
2. Прашања во врска со правото за надомест на плата за време на породилно отсуство– реализирани **635** јавувања на осигуреници на кои им е даден одговор во врска со користењето на боледувањето или исплата на истото.
3. Прашања во врска со правото за рефундација на средства (за медицински потрошен материјал, здравствени услуги, лекови, ортопедски помагала и др.) – реализирани се **99** јавувања со решавање на проблемот и давање на одговор на осигуреникот во истиот момент.
4. Прашање во врска со остварување на правото за ортопедско помагало - реализирани се **34** јавувања и дадени се насоки за нивно остварување.
5. Прашања во врска со правото за бањско лекување и медицинска рехабилитација- реализирани се **10** ј авувања на кои се дадени информации за потребната документација од здравствената установа каде што се лекува осигуреникот со цел остварување на правото на продолжено лекување.
6. Прашање во врска со БПО постапката- реализирани се **103** јавувања на кои е објаснето од страна на контролорите условите неопходни за остарување на ова право како и потребната медицинска документација.
7. Прашање во врска со правото на осигуреникот за промена на избран лекар – реализирани се **19** јавувања на кои е објаснета постапката за оставарување на истото.

Адреса: Македонија бб, 1000 Скопје
Тел.: 02 3289 054
Централа.: 02 3289 054
Факс: 02 3289 048
Е-пошта: info@fzo.org.mk

8. Прашање во врска со стекнување на правото на статус на осигурено лице - реализирани се **473** јавувања од осигуреници на кои им е објаснето стекнувањето правото на здравствено осигурување и поволностите кое истото ги носи.
9. Прашање во врска со остварување на правото на ослободување од партиципација по основ на дијагноза и Програма на Министерството за здравство – реализирани се **40** јавувања за истото.
10. Прашање во врска со правото за ослободување од партиципација на пензионери за болничко лекување-реализирани се **4** јавувања за истите соодветно одговорено.
11. Информација за пререгистрација на осигурениците во Подрачните служби - реализирани се **54** јавувања и по чекори е објаснета постапката.
12. Прашање во врска со правото за лекување во странство –реализирани се **43** јавувања.
13. Информирање за новиот начин на упатување на осигурениците низ здравствениот систем – реализирани се **35** јавувања со давање насоки на осигурениците за тоа со каков упат треба да бидат упатени во соодветна здравствена установа.
14. Информирање на осигурениците за стартувањето на функционирањето на Електронска здравствена картичка - реализирани се **386** јавувања и дадени се информации за нејзината намена.
15. Прашање во врска со наплата на дополнителни финансиски средства од страна на избраните лекари од општа медицина, гинекологија и стоматологија - реализирани се **46** јавувања.
16. Информирање за подигнување на потврдите за платен придонес за здравствено осигурување –реализирани се **25** јавувања и дадена информација.
17. Информација и поплаки за работата на апликацијата Мој термин – реализирани **21** јавувања.
18. Прашања во врска со неплатено породилно боледување од 3 месеци по завршувањето на регуларното породилно отсуство **-** реализирани **18** јавувања.
19. Прашања од страна на избрани лекари од општа медицина во врска со исправноста за отворање на боледување согласно Критериумите за дијагностички постапки и оцена на привремена спреченост за работа- реализирани **33** јавувања.
20. Прашање во врска со постапката при изгубена здравствена легитимација **–** реализирани **13** јавуавња.
21. Информација за работното време на Подрачните служби-**20** јавувања.
22. Прашање од страна на избрани лекари во врска со техничката подршка за внесување на цели во портал-реализирани **8** јавувања.

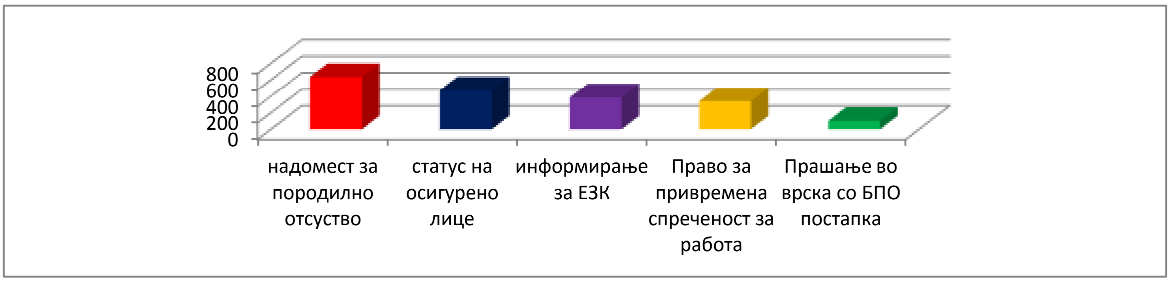
Табела за најчесто поставувани прашања за 2015 година

1.	Право за надомест на плата за време на породилно отсуство	635
2.	Стекнување на право на статус на осигурено лице	473
3.	Информирање на осигурениците за стартувањето на функционирањето на Електронска здравствена картичка	386
4.	Право за користење на привремена спреченост за работа(потребни документи за привремена спреченост за работа)	340
5.	Прашања во врска со БПО постапка	103

ФОНД ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРУВАЊЕ НА МАКЕДОНИЈА
www.fzo.org.mk

Адреса: Македонија бб, 1000 Скопје
Тел.: 02 3289 054
Централа.: 02 3289 054
Факс: 02 3289 048
Е-пошта: info@fzo.org.mk

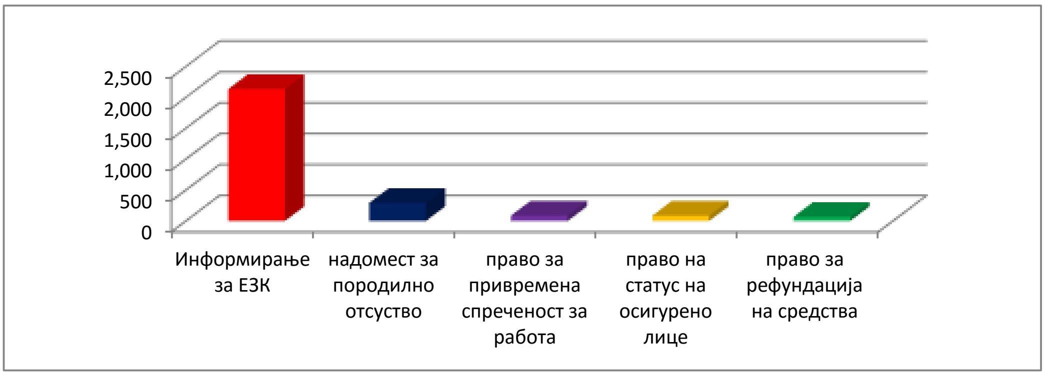
Графички приказ на бројот на најчесто поставувани прашања во втора смена во 2015 година



Табела за најчесто поставувани прашања за 2014 година

1.	Информирање на осигурениците за стартувањето на функционирањето на Електронска здравствена картичка	2.137
2.	Право за надомест на плата за време на породилно отсуство	292
3.	Право за користење на привремена спреченост за работа(потребни документи за привремена спреченост за работа)	88
4.	Стекнување на право на статус на осигурено лице	87
5.	Право за рефундација на средства (за медицински потрошен материјал, здравствени услуги, лекови, ортопедски)	67

Графички приказ на бројот на најчесто поставувани прашања во втора смена во 2014 година

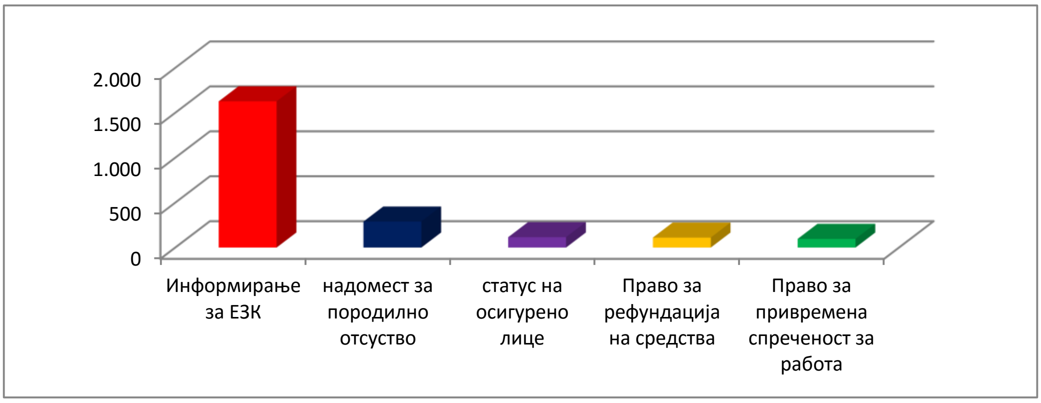


Адреса: Македонија бб, 1000 Скопје
Тел.: 02 3289 054
Централа.: 02 3289 054
Факс: 02 3289 048
Е-пошта: info@fzo.org.mk

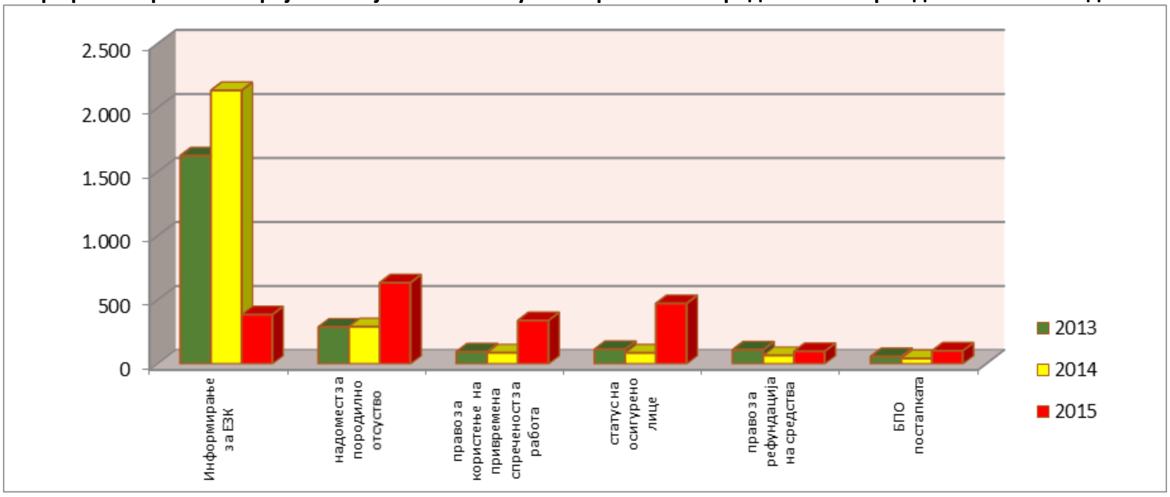
Табела за најчесто поставувани прашања за 2013 година

1.	Информирање на осигурениците за стартувањето на функционирањето на Електронска здравствена картичка	1.627
2.	Право за надомест на плата за време на породилно отсуство	289
3.	Стекнување на право на статус на осигурено лице	115
4.	Право за рефундација на средства (за медицински потрошен материјал, здравствени услуги, лекови, ортопедски)	111
5.	Право за користење на привремена спреченост за работа(потребни документи за привремена спреченост за работа)	96

Графички приказ на бројот на најчесто поставувани прашања во втора смена во 2013 година



Графички приказ на бројот на најчесто поставувани прашања споредбено во периодот 2013-2015 година



ФЗОМ
ФОНД ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРУВАЊЕ НА МАКЕДОНИЈА
www.fzo.org.mk

Адреса: Македонија бб, 1000 Скопје
Тел.: 02 3289 054
Централа.: 02 3289 054
Факс: 02 3289 048
Е-пошта: info@fzo.org.mk

Во работата на втората смена беа регистрирани прашања во врска со остварување на сите права од задолжителното здравствено осигурување со посебен акцент на правото за надомест на плата за време на породилно отсуство.

Во 2015 година во текот на работата на втората смена не се извршени контроли по поплаки и претставки во моментот на јавувањето бидејќи од Сектор контрола беше ангажирано само едно овластено лице за контрола за работа во втората смена. Ангажманот само на едно лице за контрола произлезе од искуствата од работењето во претходните години. Имено, во 2012 година извршена е само 1 контрола во текот на работењето на втората смена и дополнително 5 контроли во редовно работно време по доставени претставки и поплаки по јавувања на контакт телефоните на втората смена. Во текот на 2013 година телефонски е побарана и извршена 1 контрола во текот на работењето на втората смена и дополнително 2 извршени контроли по доставените поплаки и претставки.

Предлогот за работа на мобилната контрола во две смени наспроти првичната најава за 24 часовна мобилна контрола се темели на сознанијата и искуставта од работењето на Одделението за мобилна и дежурна контрола каде барањата за контрола се однесувале во повеќето случаи на претставки за работата во приватните здравствени установи од примарната здравствена заштита чие работно време е до 20 h.
Потребата за воведување на трета смена во работењето на Фондот е се уште предмет на анализа.

Изготвил: Д-р Билјана Питропова Шушлеска

Одобрил: Д-р Лила Коџоман