RAPORT VJETOR I ANKESAVE

Republika e Kosovës
Republika Kosova-RepublicofKosovo
Qeveria –Vlada-Government

Ministra e Shëndetësisë

Ministarstva Zdravstva

Ministry of Health

2025

Përmbajtja:

Hyrje......2

Bashkëpunimi......2

Mënyra e adresimit të ankesave......3

Masat e ndërmarra:......3

Grafikonet......4

Ankesat 2024...... **Error! Bookmark not defined.**

Ankesat sipas institucioneve të kujdesit shëndetësor **Error! Bookmark not defined.**

Natyra e ankesave...... **Error! Bookmark not defined.**

Ankesat sipas Qendrave Regjionale...... **Error! Bookmark not defined.**

Hyrje

Linja e ankesave funksionon në Ministrinë e Shëndetësisë në kuadër të Divizionit për të Drejtat e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor. Linja funksionon që nga viti 2013, bazuar në Udhëzimin Administrativ Nr. 19/2013, ndërsa nga qershori i vitit 2022 funksionon bazuar në vendimin me numër protokolli 05/3139, datë 28/06/2022.

Ankesat e drejtuara në linjën telefonike pranohen nga Divizioni për të Drejtat e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor duke u adresuar me pas tek institucionet ndaj të cilave parashtrohet ankesa. Në çdo ankesë të adresuar tek Institucionet Shëndetësore Publike është i përfshirë edhe Inspektorati Shëndetësor sipas bazës ligjore. Sa i përket ankesave të parashtruara ndaj Institucioneve Private Shëndetësore ato adresohen vetëm tek Inspektorati shëndetësor.

Në vitin 2024 numri i ankesave të pranuara dhe adresuar ishte 164 ankesa, ky numër vlen për ankesat që kanë plotësuar kriteret për procedimin e mëtutjeshëm, pa përfshirë thirrjet e qytetarëve që i janë drejtuar linjës për informacione, këshilla dhe duke shprehur shqetësime të ndryshme lidhur marrjen e shërbimeve shëndetësorë, licencimin e profesionistëve shëndetësor, licencimin e Institucione private shëndetësor, trajtim shëndetësor jashtë vendit etj.

Bashkëpunimi

Si gjatë vitit 2023 edhe në vitin 2024 linjës së ankesave i janë drejtuar pacient dhe qytetar të ndryshëm por si veçanti vlen të cekte fakti së linjës i janë drejtuar edhe të burgosurit e vendosur në burgun e Dubraves, ndërsa në numër me të vogël nga burgjet tjera. Ankesat e të burgosurve kanë qëne kryesishtë lidhur me trajtimin shëndetësor brenda burgut si dhe kerkesa për trajtim shëndetësor jashtë ambienteve të burgut (shtrim në spitale). Ankesat janë trajtuar nga Drejtoria Shëndetësore e Burgjeve dhe për çdo ankesë është venë në dijeni edhe Inspektorati Shëndetësor.

Natyra e ankesave

Ankesat e drejtuara në linjë ishin si në vijim:

- Mungesë stafi në vend punë;
- Sjellje jo profesionale e stafit shëndetësor;
- Pritje të gjata për termine si në ortopedi, kirurgji, ambulanca specialistike etj;
- Të ndryshme.

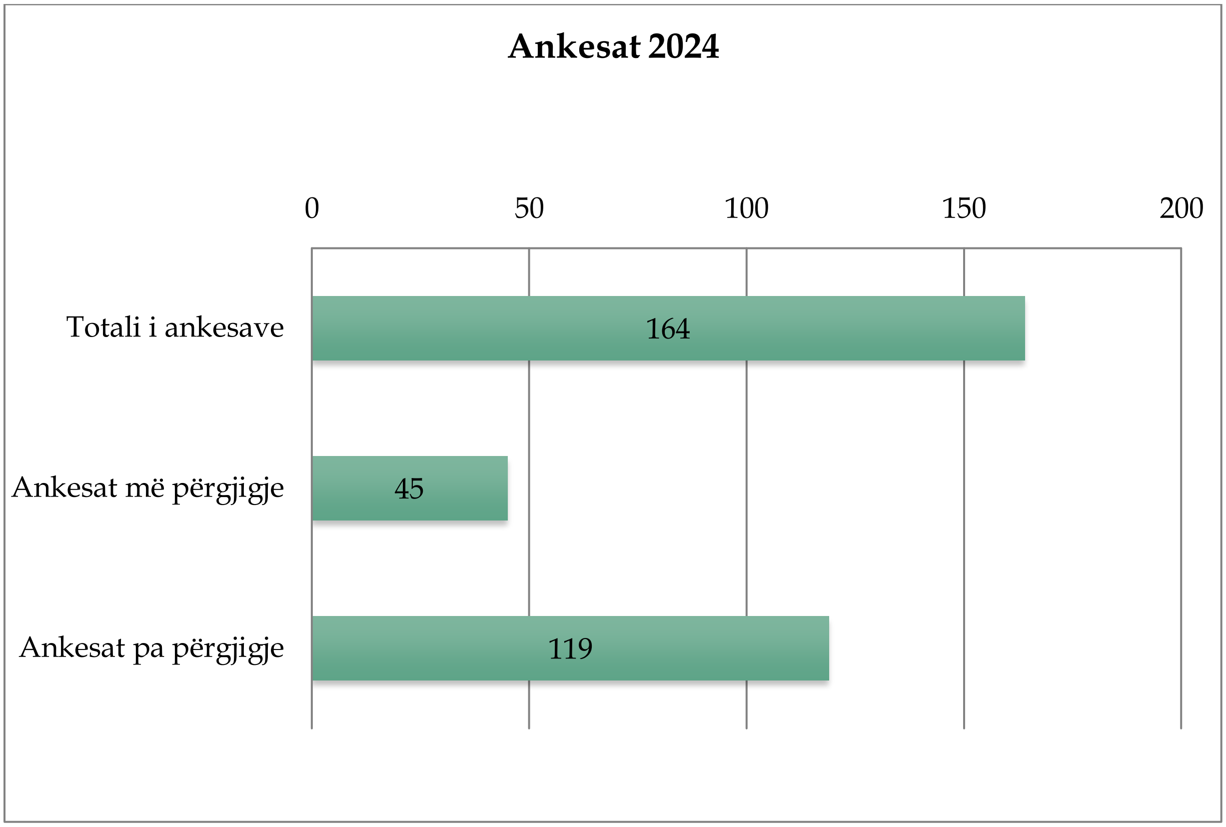
Mënyra e adresimit të ankesave

Qytetarët kanë drejtuar ankesat e tyre nëpërmjet Linjës së Ankesave 080017777, e-mail-it linjafalas@rks-gov.net si dhe në formë verbale.

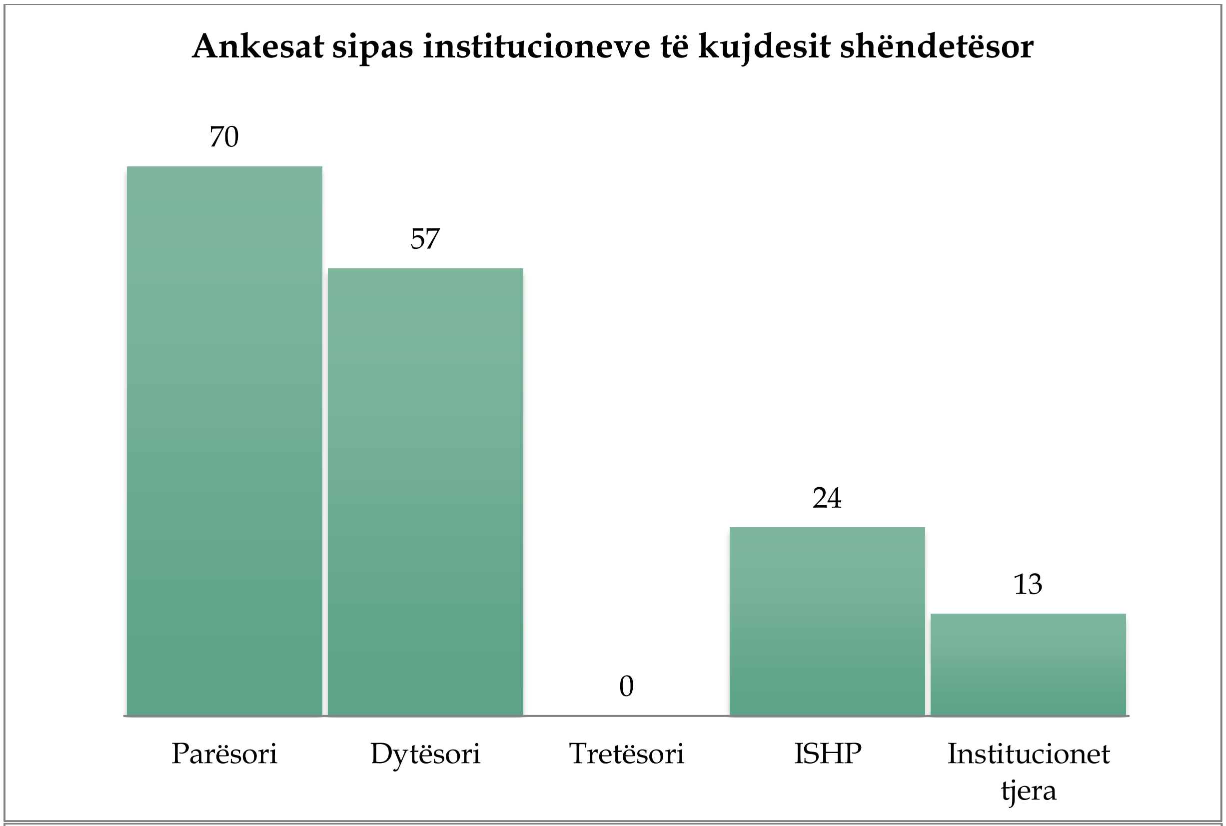
Masat e ndërmarra:

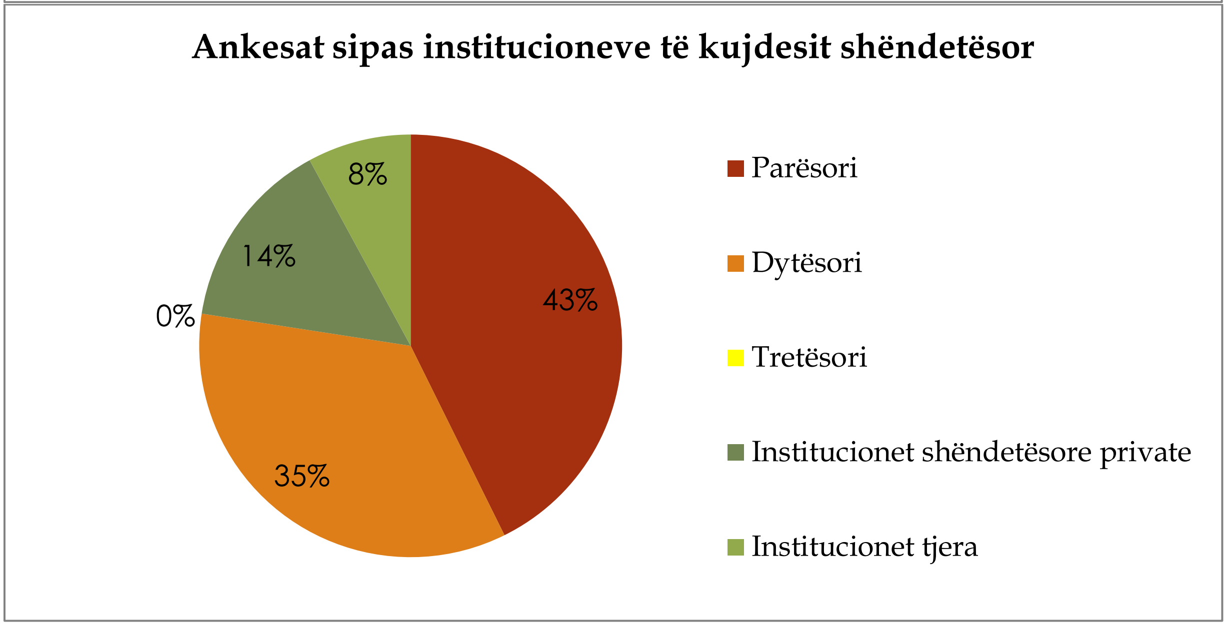
- Masë ndeshkuëse me gjobë; një (1)
- Vërejtje me gojë; një (1).

Grafikonet

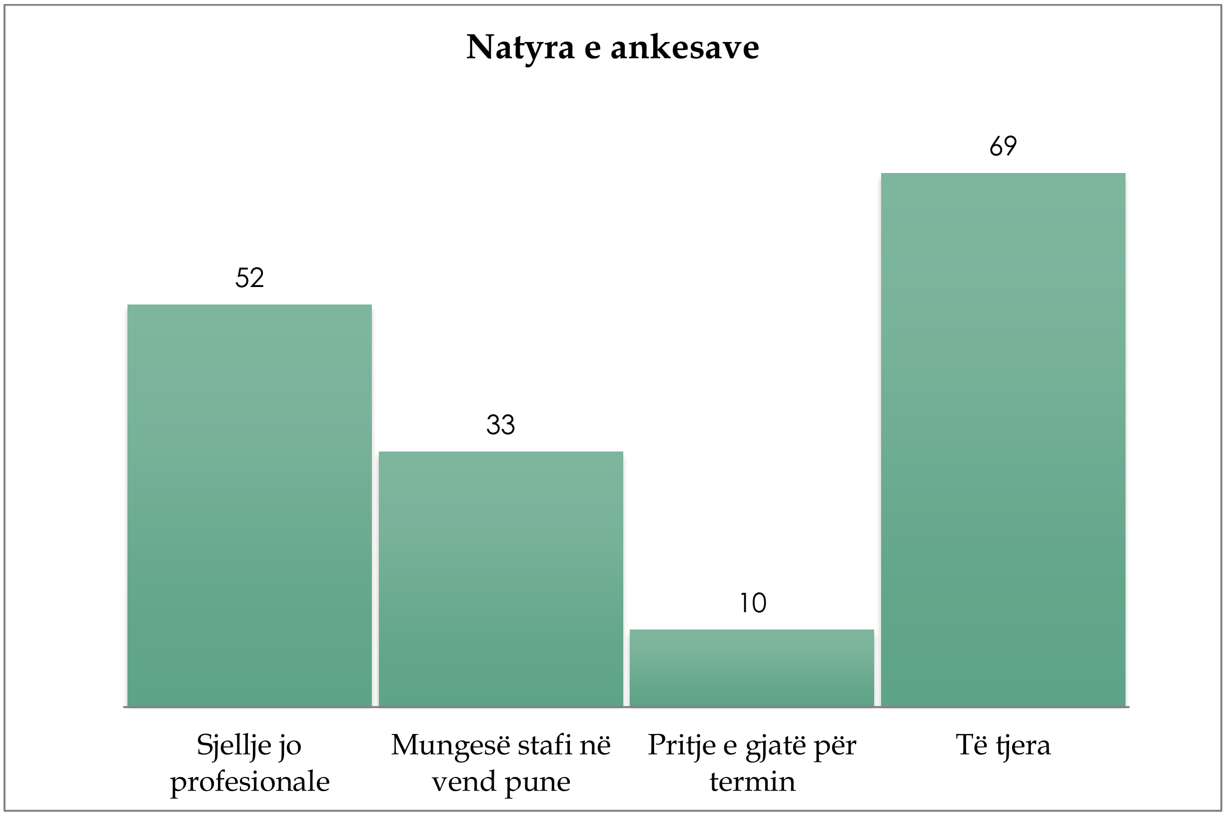


Grafikoni nr.1 *Ankesat e pranuara, ankesat me përgjigjeje dhe ankesat pa përgjigjeje*

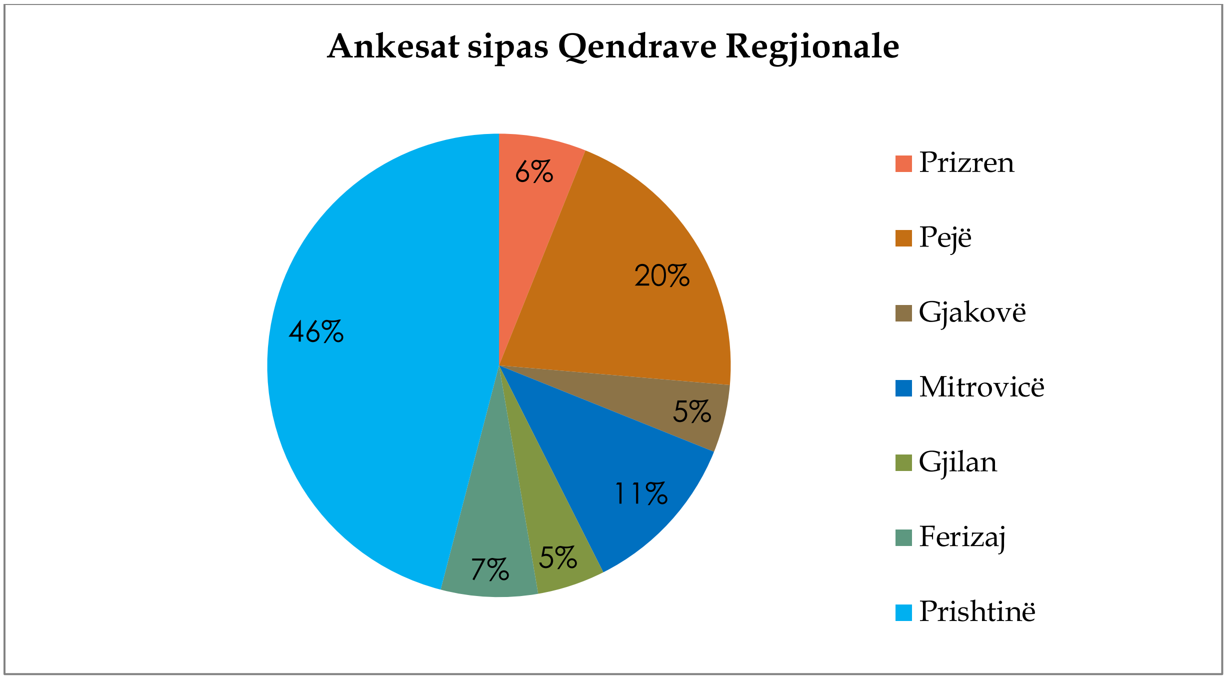




Grafikoni nr.2 *Ankesat sipas institucioneve të kujdesit shëndetësor.*



Grafikoni nr.3 *Janë paraqitur ankesat sipas natyrës së tyre.*



Grafikon nr.4 *Ankesat sipas qendrave regjionale.*

Me respekt,

Departamenti për Planifikim Strategjik Shëndetësor
DepartmanzaZdravstvenoStrateskoRazvijanje / DepartmentofStrategicDevelopmentonHealth
Divizioni për të Drejtat e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor
Rruga e Zagrebit nr. 60/10000 Prishtinë

http://msh-ks.org/departamentet/departamenti-per-zhvillim-strategjik-shendetesor