

Raport vjetor

RAPORT I ANKESAVE



Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria -Vlada-Government

Ministra e Shëndetësisë
Ministarstva Zdravstva
Ministry of Health

Përmbajtja:

Hyrje:	2
Bashkëpunimi:	2
Natyra e ankesave:	3
Mënyra e adresimit të ankesave:	3
Masat e ndërmarra:	3
Grafikonet:	7

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 muaji qershor 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 dhe më pas adresohen tek institucionet ndaj të cilave parashtrohet ankesa. Në çdo ankesë të adresuar tek Institucionet shëndetësore Publike është i përfshirë edhe Inspektorati Shëndetësor bazuar në vendim me numër protokolli 05/3139, datë 28/06/2022, ndërsa ankesat ndaj Institucioneve private Shëndetësore adresohen direkt tek Inspektorati shëndetësor.

Në vitin 2023 numri i ankesave të pranuar dhe adresuar ishte 214 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 shërbimëve shëndetëore, licencimin e profesionistëve shëndetësor, licencimin e Institucione private shëndetësor, trajtim shëndetësor jashtë vendit etj.

E veçanta e linjës telefonike gjatë vitit 2023 ishte pranimi i një numri të konsiderueshëm të ankesave nga të burgosurit e burgut të Dubraves dhe në numër me të vogël nga burgjet tjera. Ankesat kanë qenë drejtuar shërbimit shëndetësor brenda burgjeve dhe kryesisht kërkesa për trajtim shëndetësor jashtë ambienteve të burgut. Ankesat janë trajtuar nga Drejtoria Shëndetësore e Burgjeve dhe për çdo ankesë është venë në dijeni edhe Inspektorati Shëndetësor.

Bashkëpunimi

Inspektorati Shëndetësor dhe Institucionet shëndetësore ofruan bashkëpunimin e tyre në adresimin dhe trajtimin e një numri të konsiderueshëm të ankesave e qytetarëve, duke treguar së pavarësisht vështirësive dhe ngarkesës në punë pacienti mbetet në qendër të vëmendjes.

Numri më i madh i ankesave është drejtuar ndaj kujdesit dytësor shëndetësor, duke pasqyruar më pas me kujdesin parësor, institucionet e kujdesit shëndetësor privat dhe kujdesit shëndetësor tretësor.

Natyra e ankesave

Ankesat e drejtuara në linjë ishin si në vijim:

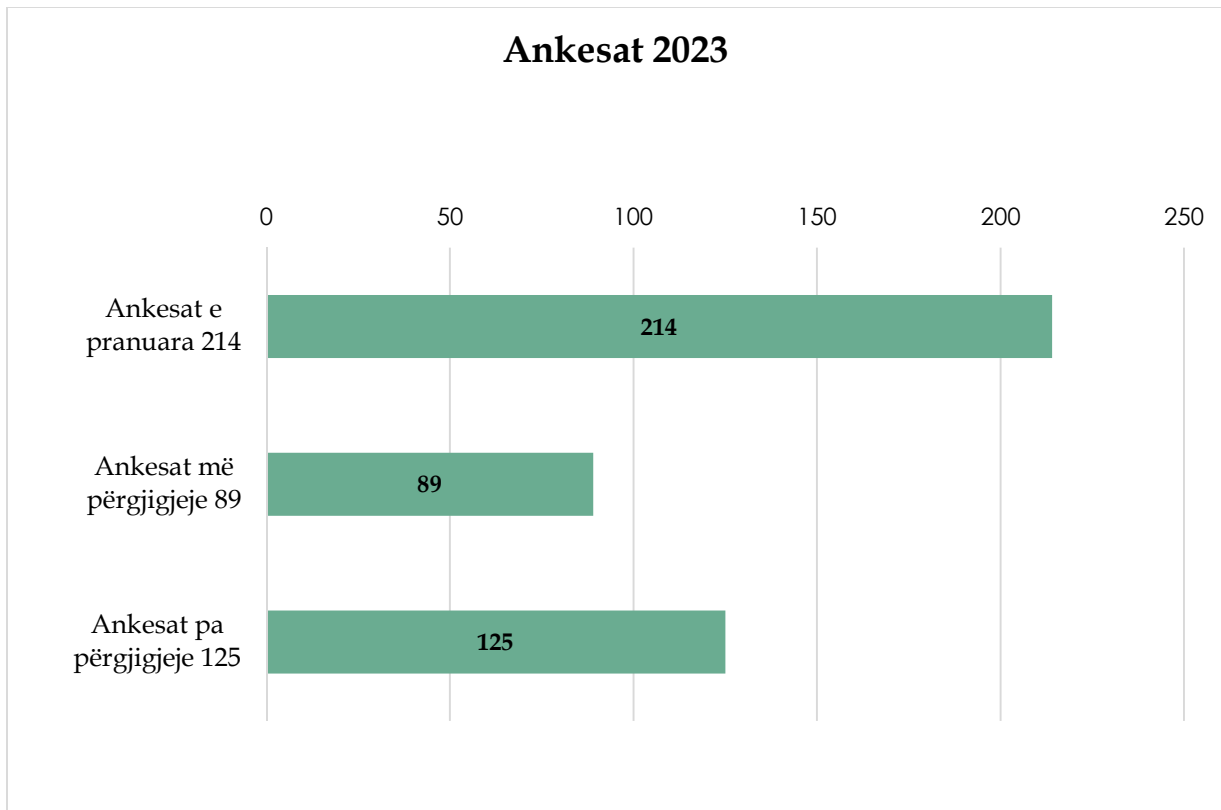
- Mungesë stafi në vend punë;
- Sjellje jo etike profesionale e stafit shëndetësor;
- Mungesë e barërave;
- Të ndryshme.

Mënyra adresimit të ankesave

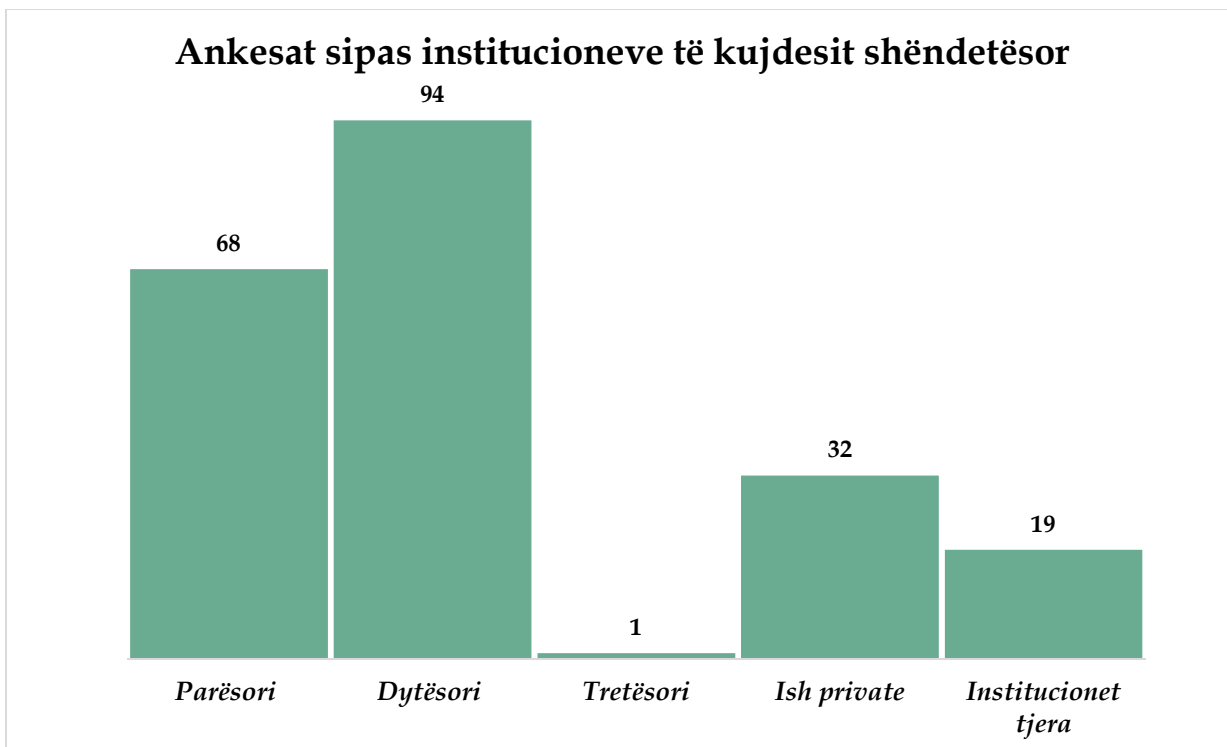
Qytetarët kanë drejtuar ankesat e tyre nëpërmjet Linjës së Ankesave 080017777, e-mail-it linjafalas@rks-gov.net si dhe në formë verbale.

Masat e marra:

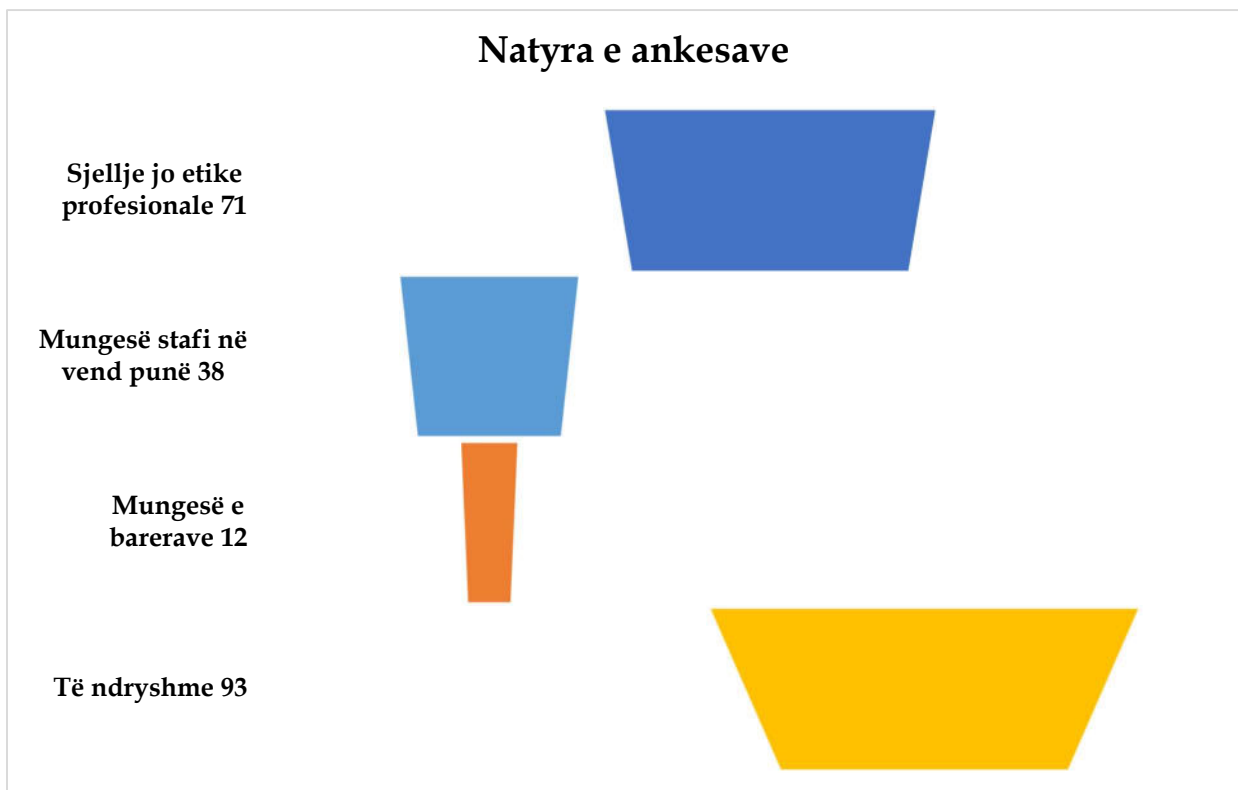
- Masë ndeshkuëse me gjobë; dy (2)
- Ndalim i ngritjes në dëtyre; një (1)
- Vërejtje me gojë; dy (2).



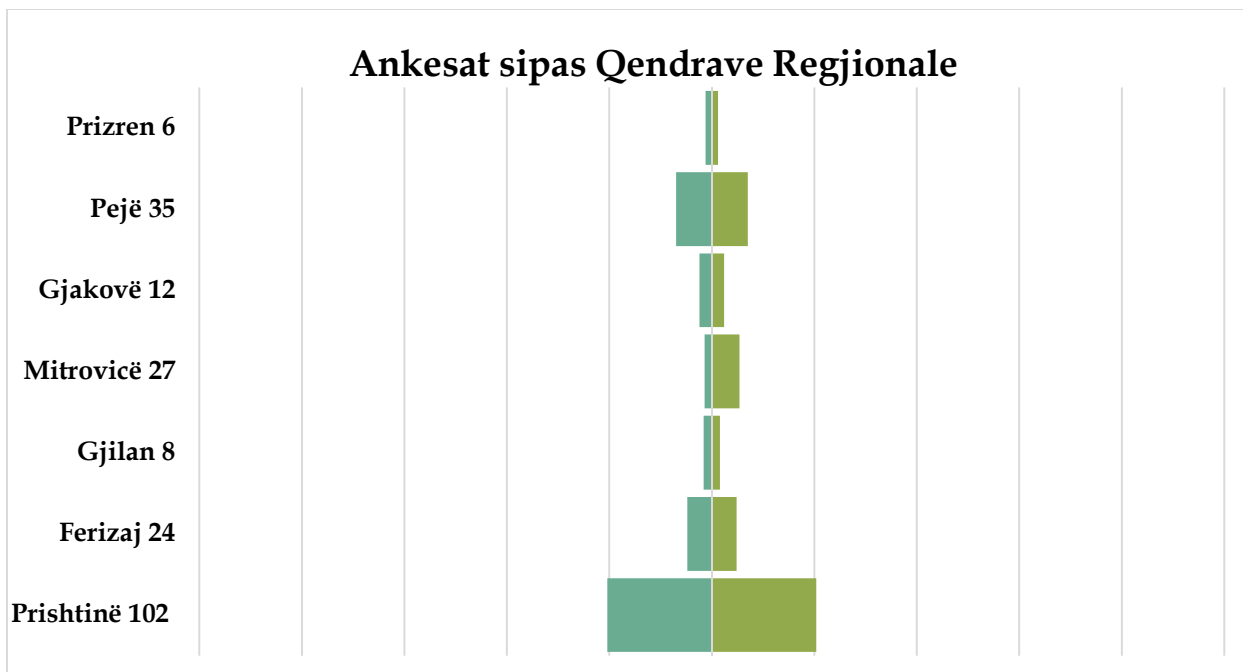
Grafikoni nr.1 Ankesat e pranuara, ankesat me përgjigjeje dhe ankesat pa përgjigjeje



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,