

RAPORT VJETOR 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
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 pranuar 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 shëndetësore, 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 kërkesa 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.

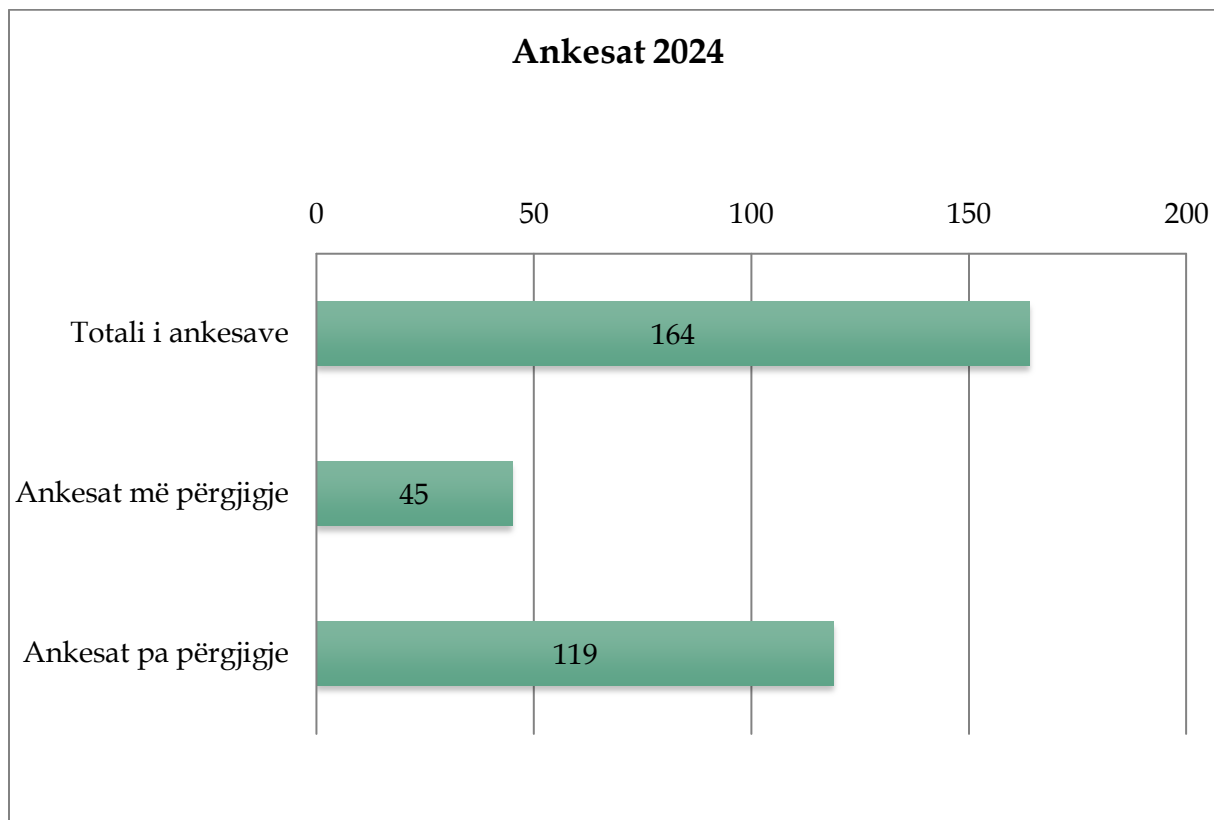
Mënyra e adresimit të ankesave

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:

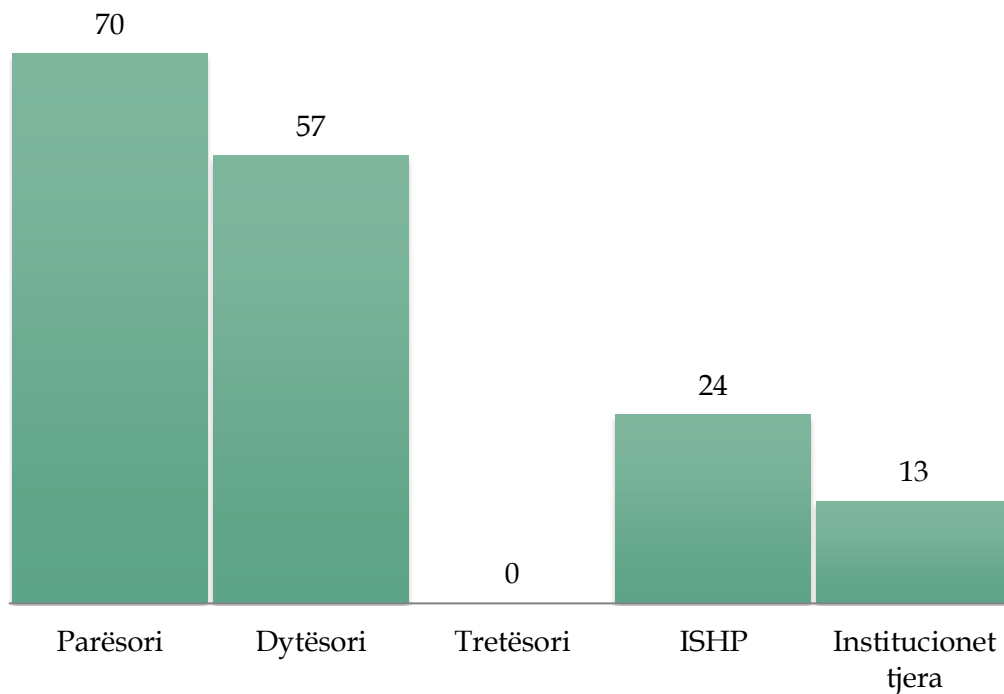
- Masë ndeshkuëse me gjobë; një (1)
- Vërejtje me gojë; një (1).

Grafikonet

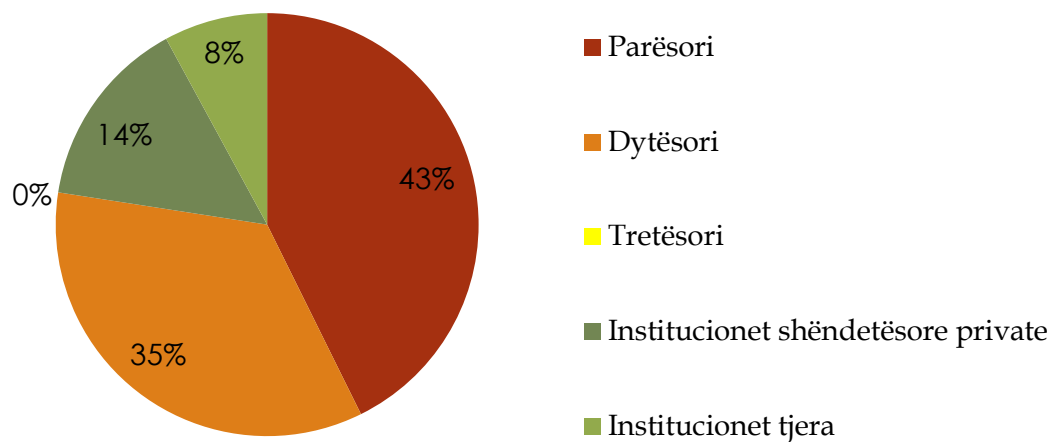


Grafikoni nr.1 Ankesat e pranuar, ankesat me përgjigjeje dhe ankesat pa përgjigjeje

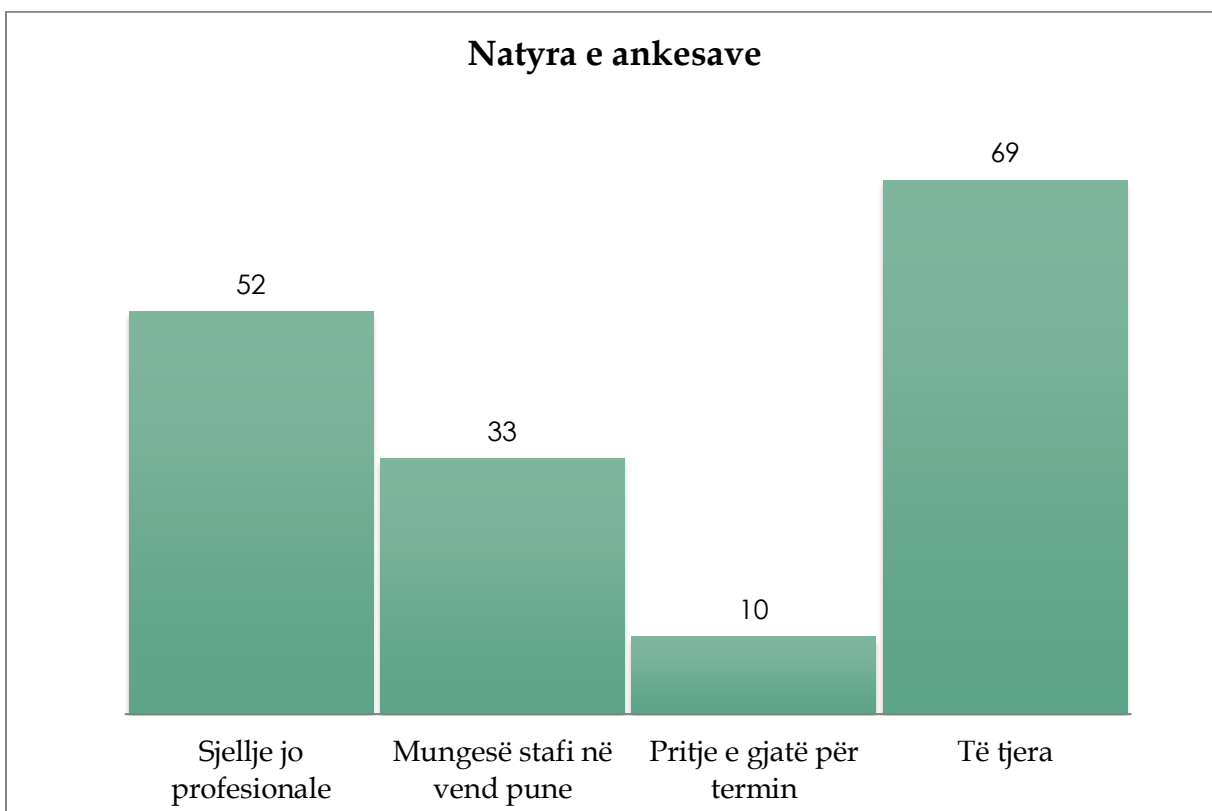
Ankesat sipas institucioneve të kujdesit shëndetësor



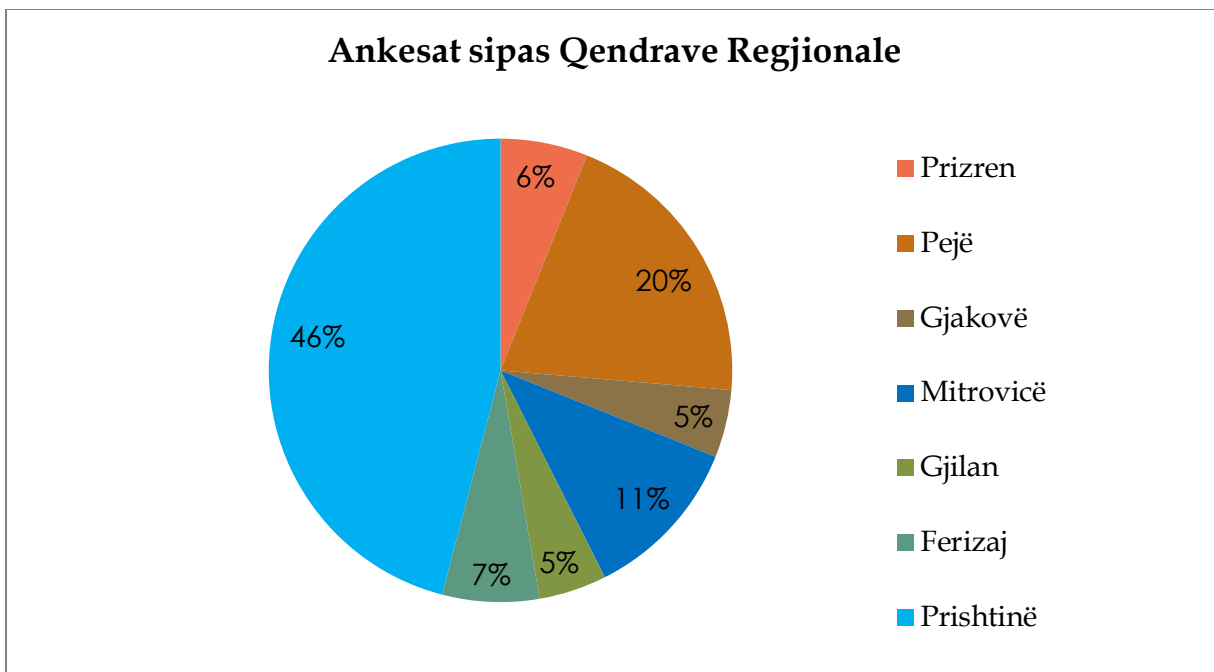
Ankesat sipas institucioneve të kujdesit shëndetësor



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,