**Saopštenje za javnost**

Zbog teksta objavljenog na portalu Capital.ba dana 25. januara 2024. godine (naslov teksta “Bojić: Dom zdravlja Banjaluka sabotira IZIS”) i netačnih navoda gospodina Slavka Bojića. Iako naša Ustanova nema nikakav ugovor niti poslovne odnose sa firmom MMSCode, već ima sa Fondom zdravstvenog osiguranja Republike Srpske, u svrhu objektivnog i blagovremenog informisanja javnosti, dostavljamo vam sljedeće Saopštenje za javnost:

Radnici Doma zdravlja Banja Luka oštro osuđuju izjave predstavnika firme MMSCode, gospodina Slavka Bojića, navedene u predmetnom tekstu, koje ovom prilikom i demantujemo.

Prvenstveno želimo da obavijestimo javnost da svaki napad na zdravstvene radnike Doma zdravlja Banja Luka ima dalekosežne posljedice na produktivnost rada i satisfakciju naših zaposlenih, što se može odraziti i na rad sa pacijentima, korisnicima naših zdravstvenih usluga. Napominjemo da u našoj zdravstvenoj ustanovi radi 900 radnika, koji savjesno i profesionalno obavljaju svoje radne zadatke, a više od 700 koristi program IZIS.

Obavještavamo i podsjećamo javnost da radnici Doma zdravlja Banja Luka nisu sabotirali Integrisani zdravstveni informacioni sistem (IZIS), već je prema saopštenjima Fonda zdravstvenog osiguranja Republike Srpske to uradila nepoznata hakerska grupa. Shodno navedenom, ne razumijemo koji može biti razlog, osim zlonamjernog, da se radnici najveće zdravstvene ustanove na primarnom nivou zdravstvene zaštite u Republici Srpskoj optužuju za „bezobrazluk“ i „sabotažu“.

Takođe, nisu tačni navodi koje je iznio gospodin Bojić da banjalučki Dom zdravlja od početka i neprestano pruža otpor programu IZIS, o čemu smo više puta pisali javna saopštenja.

Napominjemo da su upravo radnici Doma zdravlja više od dvije godine intezivno radili na “doradi” modula Centra za zaštitu mentalnog zdravlja, Centra za bazičnu rehabilitaciju u zajednici i Službe za stomatološku zdravstvenu zaštitu koji se nalaze u IZIS-u, čije je prvobitno rješenje bilo nefunkcionalno te smo sa našim sugestijama i ispravkama značajno doprinijeli unapređenju rada u ovim modulima.

Nakon potpunog prelaska na rad u IZIS-u banjalučki Dom zdravlja i radnici koji rade u programu su nastavili davati veliki broj sugestija, a sve u cilju da se kompletan program unaprijedi i da se poboljša njegov rad. Očigledno su sve naše napore predstavnici firme MMSCode od početka našeg rada u program predstavili kao “sabotažu” programa od državnog interesa, što je izjavom Bojić Slavka i potvrđeno, zbog čega se naši radnici etiketiraju i na njih se skreće negativna medijska pažnja.

Vezano za pominjanje “stare aplikacije” objektivno iznosimo stav da je ova aplikacija funkcionalna i prilagođena potrebama rada u zdravstvenim ustanovama, obzirom da su naši radnici duži niz godina radili na poboljšanju funkcionalnosti i ovog programa, što je i očekivano jer zdravstveni radnici najbolje znaju šta može unaprijediti programska rješenja, jer oni u tim programima svakodnevno rade.

Podsjećamo da u ovoj “staroj aplikaciji” i danas pored privatnih zdravstvenih ustanova radi i Univerzitetski klinički centar Republike Srpske i nema zastoja u radu i protoku pacijenata i informacija.

Tačno je da radnici Doma zdravlja Banja Luka potpisuju izjavu da su preuzeli šifre jer smo poučeni prethodnim iskustvima, pa i ovim optužbama o kojima sada pišemo, da će u slučaju bilo kakvih problema u radu programa IZIS, MMSCode optužiti Dom zdravlja Banja Luka i njegove radnike da namjerno blokiraju program što prelazi granice profesionalnosti i prerasta u optužbe i pristrasan pritisak na ovu ustanovu.

Neobično je da nakon ovakvog hakerskog napada, predstavnik firme MMSCode, gospodin Bojić, odstupa od povjerljivog i ličnog dostavljanja podataka i predlaže drugi način dostave koji može biti zloupotrebljen. Jasno je da se povjerljive informacije ne mogu dostavljati putem kurirskih službi, što Dom zdravlja nije ni činio.

Dom zdravlja Banja Luka je postupao po službenim dopisima i jasnim instrukcijama FZO Republike Srpske u kojima piše da radnici moraju lično doći po svoje lozinke, a sve procese koje smo proveli imamo dokumentovane u našoj Ustanove.

Razočarani smo činjenicama da nakon 25 dana otežanog rada firma MMSCode i gospodin Bojić optužuju zdravstvene radnike koji su dali maksimum da u novonastalim i teškim okolnostima pruže sve potrebne usluge građanima, istrpe sva nezadovoljstva pacijenata od psovki, pretnji pa do fizičkih obračuna sa zdravstvenim radnicima.

 Takođe smo šokirani izjavom da se u Domu zdravlja Banja Luka radi “birokratski” i “sporo” uzimajući u obzir da smo u vrijeme praznika u otežanim uslovima pružali usluge svim građanima našeg grada, dijaspore i turistima jer je Banja Luka bila jedan od najposjećenijih gradova u okruženju. Svi pacijenti su pravovremeno zbrinuti od strane medicinskih timova i pružena im je adekvatna zdravstvena usluga.

Ovom prilikom radnici Doma zdravlja mole rukovodioce svih zdravstvenih ustanova da tačno, jasno i objektivno informišu javnost o problemima sa kojima se i oni susreću jer se u protivnom i ovakvim istupima skreće pažnja samo na radnike Doma zdravlja Banja Luka da su nesposobni i needukovani i da vrše „opstrukcije i sabotaže“ ukoliko na bilo koji način ukažu da program nije u cjelosti funkcionalan.

Ovo sve potkrpljujemo činjenicama da su i Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske i Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske, kao i firma MMSCode upoznati sa svim primjedbama onih koji rade u IZIS-u putem raznih dopisa, administratorskih grupa tj. grupa za podršku u radu programa, gdje je evidentno da su primjedbe dolazile i danas dolaze iz svih domova zdravlja u Republici Srpskoj, te da je rad u novouspostavljenom sistemu usporen i otežan.

Kao direktor najveće zdravstvene ustanove na primarnom nivou zdravstvene zaštite u Republici Srpskoj, iznosim svoje mišljenje i ovom prilikom želim da se zahvalim svim radnicima primarnog nivoa zdravstvene zaštite koji su podnijeli veliki teret pružanja zdravstvenih usluga u novonastaloj situaciji napada na IZIS.

Smatram da će se ovakvim i sličnim pritiscima na zdravstvene radnike izazvati nesagledive posljedice u radu primarne zdravstvene zaštite koja se već duži vremenski period nalazi u veoma teškoj situaciji, o čemu smo više puta javno i dopisima obavještavali sve nadležne institucije i javnost.

Vezano za konstataciju gospodina Bojića i njegovo lično mišljenje da se radi o „bezobrazluku“ i „sabotaži“, mogu samo da kažem da u svoje 44 godine školovanja kroz osnovne, specijalističke i subspecijalističke studije, magisterij i doktorat, nisam učila ništa o “sabotažama” već o humanoj profesiji koja u medicini podrazumijeva liječenje, empatiju i brigu o pacijentima kao i korektan odnos prema kolegama.

Takođe, mogu da kažem da kao zdravstveni profesionalac koji je gotovo tri godine u vrijeme pandemije Covid -19, zajedno sa svojim kolegama, zdravstvenim radnicima, brinuo o građanima grada Banje Luke, ali i o svim drugima pacijentima koji su se zatekli na teritoriji našeg grada, da se osjećam tužno, obezvrijeđeno i razočarano zbog optužbi koje su upućene na naš račun da “sabotiramo” sopstveni rad.

Kao neko ko je prije nepune dvije godine dobio povjerenje oko 10 hiljada građana i ovom prilikom navodim da ću i dalje objektivno i profesionalno iznositi stavove i mišljenja vezano za poslove koje obavljam i štitiću moje kolege zdravstvene radnike, a sve za dobrobit naših građana i naše zajednice.

Ukoliko se ovakvi neosnovani napadi na nas nastave bićemo prinuđeni da svoja prava kao zdravstveni radnici zaštitimo putem nadležnih institucija zbog klevete i pritisaka koje trpimo.

Napominjemo da Dom zdravlja Banja Luka radi prema svim instrukcijama i preporukama Fonda zdravstvenog osiguranja Republike Srpske te provodi sve odluke Vlade Republike Srpske, Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske koje se tiču rada zdravstvenih ustanova.

U izvještaju informatičke službe ove Ustanove navedeni su svi poslovi koje smo proveli u skladu sa instrukcijama preporukama FZO RS kako slijedi:

“Kao što Vam je poznato prve instrukcije koje smo dobili od FZO RS su bile 12.01.2024. godine oko 15 časova putem nezvanične viber grupe, dok smo zvaničan dopis dobili 15.01.2024. putem pošte, odnosno 15 dana od “hakerskog napada”.

Prethodne instrukcije koje smo dobili od FZO RS bile su 05.01.2024. godine u kojim je navedeno da će Admnistratori zdravstvenih ustanova koje koriste IZIS pravovremeno biti obaviješteni o daljim aktivnostima.

Sve poruke koje smo dobili preko nezvanične viber grupe su bile oko 15 časova, odnosno pred kraj radnog vremena, što nam nije dalo prostora ni da se organizujemo za naredni radni dan.

Uzimajući u obzir činjenicu da smo najveća Ustanova primarne zdravstvene zaštite u Republici Srpskoj sa 37 lokaliteta i preko 700 korisnika Informacionog sistema, kao i da je period sa puno neradnih dana radi vjerskih praznika, smatram da je veoma kratak period od datuma dobijanja instrukcija do danas da bi se Ustanova ovog tipa radeći po instrukcijama i preporukama FZO RS, uspjela da završi posao i sve pripremi za puštanje IZIS-a.

Prema posljednjim instrukcijama FZO RS pristupili smo skeniranju svih računara pojedinačno, anti-virusnim alatom koje nam je proporučio FZO RS. Imajući u vidu da Ustanova posjeduje preko 350 računara, kao i da je dužina skeniranja po račuanaru traje od 30 minuta pa do četiri sata u zavisnosti od količine podataka na računarima, smatram da je period za koji je izvršeno skeniranje svih računara više nego zadovoljavajuće.

Imajući u vidu da radi sigurnosne zaštitite korisnici nisu u mogućnosti da instaliraju softvere na računar, informatičari su imali obavezu da obiđu pojedinačno svaki računar te da instaliraju i skeniraju isti.

Pored skeniranja računara informatičari su prema preporukama FZO RS mijenjali korisničke naloge (lozinke) na računarima.

Zbog sigurnosne zaštite korisnici nisu u mogućnosti da mijenjaju korisničke naloge. Informatičari su bili u obavezi da obiđu sve računare i promijene korisničke naloge (lozinke).

Pored navedenih aktivnosti imali samo i podjelu novih korisničkih lozinki za preko 700 korisnika, koji su prema instrukcijama FZO RS dužni lično doći po lozinku.

Napominjem da su korisničke lozinke dostavljene u koverti putem brze pošte dana 16.01.2024.godine, bez naznake da mora biti dostavljena na ruke ovlaštenom administratoru.

Otežavajuća okolnost prilikom podjele lozinki je ta što spisak korisnika nije bio sortiran po abecednom redu imena ili prezimena nego po korisničkom imenu, što nam je dodatno oduzelo dragocijeno vrijeme.

Korisničke lozinke je trebalo raspodijeliti po organizacionim jedinicama te u koverte zapečatiti lozinke sa instrukcijama FZO RS i uputstvom za promjenu lozinke i to sve za preko 700 korisnika IZIS-a.

Takođe smo u proteklom periodu izvršili promjenu korisničkih loziniki u PIS-u (poslovni informacioni sistem), LIS-u (laboratorijski informacioni sistem), PAKS (radiloški informacioni sistem) i Web Medic-u te proslijedili instrukcije dobavljačima aplikativnih rješenja koji su postupili po istima.

Izvršene su sigurnosne pomjene na mrežnoj infrastrukturi, promjena pristupnih lozinki na mrežnim uređajima.

Naša Ustanova od ranije primjenjuje sigurnosne protokole u vidu antivirusnih programa na svim računarima.

Pored anti-virusne zaštite koristimo licencirane NG firewall-e te enterprise Antiviruse za servere i domenske korisnike”.

Napominjem da pored svih dosadašnjih sigurnosnih protokola koje smo imali ponovo smo uradili sve potrebne aktivnosti prema instrukcijama i preporukama FZO RS.

JZU “Dom zdravlja” u Banjoj Luci zapošljava pet informatičara, koji su za manje od dvije radne sedmice uspjeli da u potpunosti ispoštuju sve instrukcije i preporuke koje su dostavljene od strane FZO RS.

Pored svakodnevnih aktivnosti i problema, dodatno nam je nametnut ogroman posao koji je rezultat nečije greške i propusta u sigurnosnom protokolu, a ne našom krivicom”.