

# Scenariji uporabe informacijske rešitve eNAROČANJE

**Nacionalni inštitut za javno zdravje**  
**Marec 2017**



Naziv dokumenta: Scenariji uporabe informacijske rešitve eNaročanje

Izdajatelj: Nacionalni inštitut za javno zdravje

Kraj in datum: Ljubljana, marec 2017

Verzija dokumenta: 1.0



## 1. UVOD

Dokument povzema osnovna navodila za najpogostejše scenarije uporabe informacijske rešitve eNaročanje s poudarkom na pogostih vprašanih in nepredvidenih situacijah.

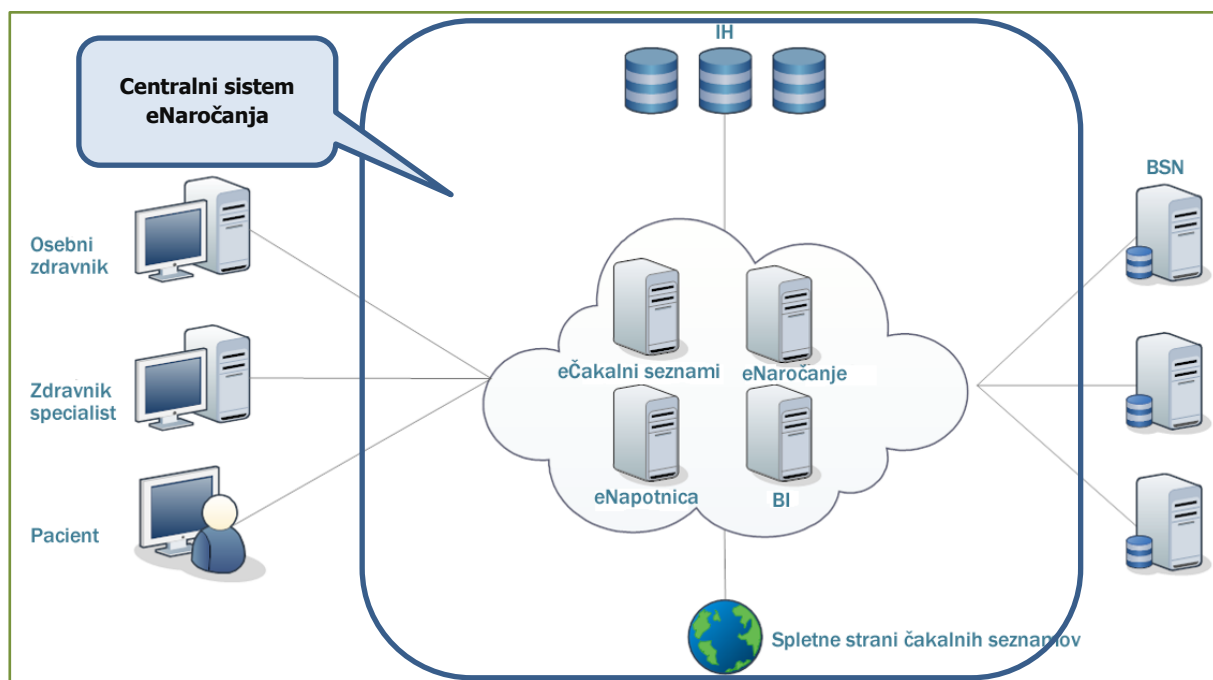
Sistem eNaročanja je kompleksen sistem, ki ga sestavljajo posamezni informacijski sistemi izvajalcev zdravstvene dejavnosti v katerih nastajajo vsi potrebni dokumenti za obravnavo pacientov. Podatki teh lokalnih informacijskih sistemov se prenašajo v centralni sistem, kjer je omogočen centralni dostop do vseh podatkov eNapotnice in eNaročila. Poleg tega centralni sistem vodi evidence o vseh virih podatkov. Za vse podatke centralnega sistema se natančno ve kdo in kdaj jih je vnesel, spremenil ali pregledal. Zato so za delo v lokalnih informacijskih sistemih potrebne osebne profesionalne kartice z digitalnim potrdilom.

Za pravilno delovanje celotne rešitve eNaročanja je bistvena varna komunikacija med lokalnimi sistemi in centralnim sistemom. Varnost v sistemu je zasnovana na varnih povezavah in protokolih.

Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) kot upravljelec informacijske rešitve eNaročanje (in tudi drugih rešitev eZdravja) skrbi za ustrezno delovanje, vzdrževanje, spreminjanje in nadgrajevanje centralnega sistema eNaročanja in šifranta vrst zdravstvenih storitev (VZS). Centralni sistem eNaročanja je označen na Sliki 1.

Lokalni informacijski sistemi izvajalcev zdravstvene dejavnosti (v nadaljnjem tekstu: **lokalni informacijski sistemi**) so v popolni pristojnosti in odgovornosti izvajalcev zdravstvene dejavnosti, kar pomeni, da jih izvajalci zdravstvene dejavnosti sami izbirajo, skrbijo za njihovo delovanje, vzdrževanje, nadgradnje ipd. Pri tem sodelujejo tudi vzdrževalci programskih rešitev (v nadaljevanju **programerske hiše**), ki na osnovi centralno dogovorjenih protokolov izmenjave podatkov in striktno določenih poslovnih pravil zagotavljajo informacijsko podporo izvajalcem zdravstvene delavnosti. Omenjena poslovna pravila in protokoli izmenjave podatkov so osnova in garancija verodostojnosti celotnega sistema eNaročanja. Zanesljivost in točnost podatkov v sistemu eNaročanje morajo izvajalci zdravstvene dejavnosti zagotoviti z ažurnim upravljanjem zasedenosti terminov v svojih elektronskih koledarjih naročanja (urniki, čakalne vrste, ipd.).

Uporabniki informacijske rešitve eNaročanje pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti za uporabo rešitve potrebujejo računalnik ter povezavo s centralnim sistemom eNaročanja.



**Slika 1: Arhitektura informacijske rešitve eNaročanje.**

Poleg najpogostejših situacij, ki so tesno povezane z načinom delovanja sistema, dokument vsebuje tudi smernice za uporabnike in napotke kako delovati v posamezni situaciji. Namen dokumenta so jasna in enostavna navodila kako naj bi se odpravile nepredvidene situacije čim bolj enostavno in hitro ter zagotovile najboljše rešitve za paciente.

## 2. eNAPOTNICA

### 2.1 Izdajanje eNapotnic

**Izdajanje eNapotnic stopnje »redno« in »hitro«** pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti (javni zavodi in koncesionarji). Po 10. 4. 2017 se ukinja vzporedno tiskanje zelenih papirnih napotnic, ki se nadomesti z izdajo »Potrdila o izdani eNapotnici«. Napotnice stopnje »nujno« še vedno ostanejo samo v papirni obliki. Zelene napotnice se bodo torej uporabljale samo v določenih situacijah, in sicer: za napotnice stopnje »nujno«, ob obiskih na domu, v primeru nedelovanja kateregakoli segmenta sistema eNaročanje (lokalni informacijski sistemi / centralni sistem eNaročanja). Napotnico lahko izda osebni zdravnik ali napotni zdravnik, ki je prejel pooblastilo od osebnega zdravnika. Izdajatelj eNapotnice mora biti pooblaščen za izdajo eNapotnic s strani nadzornika pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti in ustrezno registriran v Varnostni shemi eZdravja.

Zdravnik napotovalec vsako izdano eNapotnico digitalno podpiše s svojim kvalificiranim digitalnim potrdilom, ki ga ima na svoji osebni profesionalni kartici.

## **2.2 Nepredvidene situacije pri izdajanju eNapotnic**

V kolikor je moten proces izdajanja eNapotnice je potrebno izvesti naslednji postopek:

1. Pacientu izdate papirno napotnico. Izdano papirno napotnico mora napotni izvajalec obvezno vnesti v centralni sistem eNaročanja, in sicer v najkrajšem možnem času  
V odvisnosti od zaznanih težav oz. če situacija tako zahteva, je mogoče napotnico izpolniti tudi ročno. Če je le mogoče, je pri izdaji papirne napotnice potrebno vnesti šifro VZS.
2. Kontaktirate svojo programersko hišo in odpravite morebitne napake v lokalnem informacijskem sistemu.
3. V primeru ugotovitve s strani vaše programerske hiše, da obstajajo problemi z delom centralnega sistema eNaročanja, je potrebno prijavo poslati na [podpora@ezdrav.si](mailto:podpora@ezdrav.si) oziroma poklicati na številko 080 2445 in podati čim bolj natančen opis napake. V prijavi napake je obvezno navesti datum in čas napake ter BPI osebe, ki je pokušala izdati eNapotnico. Za izvajalce zdravstvene dejavnosti, ki komunicirajo s centralnim sistemom eNaročanja preko integracijske komponente (IK), mora prijavitelj napake v sodelovanju s svojo programersko hišo obvezno v prijavi poslati tudi IKlib log datoteko.

## **2.3 Nezmožnost tiskanja potrdila o izdani eNapotnici**

V kolikor ni mogoče natisniti potrdila o izdani eNapotnici in so onemogočeni tudi drugi kanali pošiljanja potrdila (SMS, e-pošta), mora napotovalec glavne podatke, predvsem številko eNapotnice, ročno zapisati in predati pacientu.

# **3. eNAROČANJE**

Izvajalci zdravstvene dejavnosti so po 10. 4. 2017 dolžni paciente uvrstiti v svoje elektronske koledarje naročanja (urnike, čakalne vrste, ipd.) tudi brez papirne napotnice.

## **3.1 Postopek eNaročanja pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti**

eNaročanje je mogoče samo na določen nabor zdravstvenih storitev, kar je razvidno tudi iz

»Potrdila o izdani eNapotnici«. Ta informacija je veljavna v trenutku izpisa potrdila. Takoj po izdaji eNapotnice lahko zdravnik napotivalec že naroči pacienta na napoteno zdravstveno storitev.

Če bo pacienta eNaročala medicinska sestra ali informator na info-točki (v kolikor je le-ta vzpostavljena pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti), je potrebno najprej vzpostaviti dostop do pacientovih eNapotnic. Slednje je mogoče storiti preko lokalnih informacijskih sistemov, če ponujajo to možnost, oziroma preko javno dostopnega portala <https://narocanje.ezdrav.si/>.

V nadaljevanju je potrebno izvesti postopek eNaročanja, ki je podrobneje opisan v »Uporabniški dokumentaciji za informacijsko rešitev eNAROČANJE«.

V kolikor se zaradi kateregakoli razloga postopek eNaročanja ne izvede pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti, se lahko pacient naroči sam preko spletnega portala zVem (zdravje – Vse na Enem Mestu), ki je dosegljiv na povezavi <https://zvem.ezdrav.si> in državljanom omogoča tudi dostop do eNaročanja. Pacienti se bodo tudi po uvedbi eNaročanja lahko še vedno naročili tudi osebno, preko elektronske pošte ali telefona.

### **3.2 Nepredvidene situacije pri eNaročanju**

V kolikor je moten proces eNaročanja je potrebno izvesti naslednji postopek:

1. Kontaktirate svojo programersko hišo in odpravite morebitne napake v lokalnem informacijskem sistemu.
2. V primeru ugotovitve s strani vaše programerske hiše, da obstajajo problemi z delom centralnega sistema eNaročanja, je potrebno prijavo poslati na [podpora@ezdrav.si](mailto:podpora@ezdrav.si) oziroma poklicati na številko 080 2445 in podati čim bolj natančen opis napake (navesti številko eNapotnice).
3. Postopek eNaročanja je potrebno izvesti kasneje po odpravi napake. Če ni mogoče izvesti postopka eNaročanja pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti, se lahko pacient naroči sam preko spletnega portala zVem (zdravje – Vse na Enem Mestu), ki je dosegljiv na povezavi <https://zvem.ezdrav.si>, osebno, preko elektronske pošte ali telefona.

### **3.3 Napotnice izdane pred uvedbo eNaročanja**

Že izdane napotnice bodo še vedno veljavne, pacienti bodo lahko tudi po uvedbi eNaročanja uporabljali vse do sedaj obstoječe načine in se bodo še vedno lahko naročali tudi osebno, preko telefona ali elektronske pošte.

## 4. SPLETNI PORTAL <https://cakalnedobe.ezdrav.si>

Na portalu <https://cakalnedobe.ezdrav.si> so objavljeni prvi prosti termini oz. čakalne dobe za izvedbo zdravstvenih storitev. Izvajalci zdravstvene dejavnosti morajo sproti pregledovati ter preverjati svoje podatke na portalu in so odgovorni za njihovo točnost.

### 4.1 Ustanova ni vidna na spletnem portalu <https://cakalnedobe.ezdrav.si>

V primeru, da izvajalec zdravstvene dejavnosti ni viden na spletnem portalu Čakalne dobe, je potrebno izvesti naslednji postopek:

1. Preverite delovanje in nastavitve lokalnega informacijskega sistema in elektronske koledarje naročanja (urnike, čakalne vrste, ipd.)
2. Kontaktirate svojo programersko hišo in preverite ali vaš lokalni informacijski sistem v procesu prevzema prostih terminov pošilja le odgovor »03«, ki pomeni da izvajalec zdravstvene dejavnosti ne izvaja določenega VZS-ja.
3. Kontaktirate svojo programersko hišo in preverite povezanost s centralnim sistemom
  - V komunikaciji s centralnim sistemom je potrebno odpraviti obstoj tehničnih in mrežnih težav.
  - Programerska hiša je v primeru motene komunikacije s centralnim delom sistema eNaročanja avtomatsko obveščena z elektronskim sporočilom po vsakem prevzemu prostih terminov.
4. Če napake še vedno niso odpravljene, je potrebno prijavo poslati na [podpora@ezdrav.si](mailto:podpora@ezdrav.si) oziroma poklicati na številko 080 2445 in podati čim bolj natančen opis napake.

## 5. ŠIFRANT VZS

### 5.1 Težave pri izbiri ustrezne šifre v šifrantu VZS

Če vam lokalni informacijski sistem pri pripravi eNapotnice ne ponudi ustrezne šifre iz VZS, je potrebno izvesti naslednji postopek:

1. Preverite zadnjo verzijo šifranta VZS objavljeno na spletnih straneh NIJZ-a <http://www.nijz.si/sl/podatki/sifrant-vrst-zdravstvenih-storitev-vzs> ali <http://www.ezdrav.si/category/projekti/enarocanje/>.
  - Preverite ali željena VZS obstaja v šifrantu VZS.
  - Preveriti ali je za željeno VZS dovoljeno kreiranje eNapotnice.



2. Kontaktirate svojo programersko hišo in odpravite morebitne napake v lokalnem sistemu.
3. Če napake še vedno niso odpravljene, je potrebno prijavo poslati na [podpora@ezdrav.si](mailto:podpora@ezdrav.si) oziroma poklicati na številko 080 2445 in podati čim bolj natančen opis napake.
4. Če obstaja napaka v šifrantu VZS, sporočite napako na naslov [VZS@nijz.si](mailto:VZS@nijz.si). V primeru predlogov za spremembe oziroma dopolnitve šifranta VZS se prav tako obrnite na naslov [VZS@nijz.si](mailto:VZS@nijz.si).

## 6. PAPIRNA NAPOTNICA

### 6.1 Vnos papirne napotnice

Papirne zelene napotnice se bodo po 10. 4. 2017 uporabljale samo v določenih situacijah, in sicer: za napotnice stopnje »nujno«, ob obiskih na domu, v primeru nedelovanja kateregakoli segmenta sistema eNaročanje (lokalni informacijski sistemi / centralni sistem eNaročanja). Takšne napotnice je potrebno najkasneje ob sprejemu pacienta vnesti v sistem eNaročanja in jo s tem spremeniti v eNapotnico. To bodo opravljali administratorji eNaročanja (ali sestre, odvisno od organizacije dela pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti) ob prejemu papirne napotnice. Ne glede na to kdo bo izvajal vnos, mora ta imeti pravice oz. pooblastila, ki jih dobi z vpisom v varnostno shemo eZdravja. Prejeto papirno napotnico izvajalec zdravstvene dejavnosti shrani v arhiv.

### 6.2 Težave pri vnosu papirne napotnice

V kolikor je moten proces vnosa papirne napotnice je potrebno izvesti naslednji postopek:

1. Kontaktirate svojo programersko hišo in odpravite morebitne napake v lokalnem informacijskem sistemu.
2. V primeru ugotovitve s strani vaše programerske hiše, da obstajajo problemi z delom centralnega sistema eNaročanja, je potrebno prijavo poslati na [podpora@ezdrav.si](mailto:podpora@ezdrav.si) oziroma poklicati na številko 080 2445 in podati čim bolj natančen opis napake.
3. Postopek vnosa napotnice je potrebno izvesti kasneje po odpravi napake.

## **7. SPREJEM PACIENTA NA PODLAGI eNAPOTNICE**

### **7.1 Težave pri sprejemu pacienta na podlagi eNapotnice**

V kolikor je moten proces sprejema pacienta na podlagi eNapotnice je potrebno izvesti naslednji postopek:

1. Kontaktirate svojo programersko hišo in odpravite morebitne napake v lokalnem informacijskem sistemu.
2. V primeru ugotovitve s strani vaše programerske hiše, da obstajajo problemi z delom centralnega sistema eNaročanja, je potrebno prijavo poslati na [podpora@ezdrav.si](mailto:podpora@ezdrav.si) oziroma poklicati na številko 080 2445 in podati čim bolj natančen opis napake.
3. Če je mogoče, opravite sprejem v lokalnem informacijskem sistemu izvajalca zdravstvene dejavnosti. Lokalni informacijski sistem mora po odpravi napake v najkrajšem možnem času obvestiti centralni sistem eNaročanja o opravljenem sprejemu.

## **8. IZVAJALCI Z VEČ INFORMACIJSKIMI SISTEMI**

Pri nekaterih izvajalcih zdravstvene dejavnosti posamezne organizacijske enote uporabljajo različne programske rešitve. Podpora več različnih programskih rešitev za istega izvajalca zdravstvene dejavnosti (ista BPI oziroma po novem RIZDDZ šifra) je omogočena v eNaročanju v2.0. Poleg centralnega sistema je za polno funkcionalnost verzije v2.0 potrebna ustrezna prilagoditev lokalnega informacijskega sistema pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti.

Dokler prilagoditev lokalnega informacijskega sistema ni izvedena:

- Izdaja eNapotnic ne bo motena.
- Čakalne dobe pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti se bodo prikazovale samo iz ene programske rešitve. Izvajalec zdravstvene dejavnosti v sodelovanju s svojo programersko hišo odloči iz katere programske rešitve se bodo prikazovale čakalne dobe. Običajno se čakalne dobe poročajo iz tiste programske rešitve, ki pokriva večji del poslovanja izvajalca zdravstvene dejavnosti.
- Za naročanje na storitve organizacijskih enot, ki se ne prikazujejo v procesu eNaročanja, se uporabljajo dosednji načini naročanja (osebno, telefonsko, po pošti).