

eNAROČANJE

navodila za paciente

Nacionalni inštitut za javno zdravje

Marec 2017



Naziv dokumenta: eNaročanje – navodila za paciente

Izdajatelj: Nacionalni inštitut za javno zdravje

Kraj in datum: Ljubljana, marec 2017

Verzija dokumenta: 1.0

Spoštovane pacientke in pacienti,

v okviru nacionalnega projekta eZdravje je bila vzpostavljena informacijska rešitev eNaročanje z namenom učinkovitejšega naročanja na zdravstvene storitve. eNaročanje prinaša pacientom **pregled nad čakalnimi dobami pri vseh izvajalcih zdravstvene dejavnosti** (javni zdravstveni zavodi in koncesionarji), **možnost izbire izvajalca glede na najugodnejši termin ali lokacijo ter učinkovito obveščanje o terminih obiska** in morebitnih spremembah termina.

Prednosti eNaročanja

eNaročanje omogoča napotovanje in naročanje pacienta s primarne na sekundarno in terciarno zdravstveno raven ali naročanje znotraj sekundarne in terciarne zdravstvene ravni. Enostavno povedano, eNaročanje omogoča vašemu osebnemu izbranemu zdravniku ali specialistu izdajo eNapotnice za vaš obisk pri ustreznemu specialistu. eNaročanje torej ne omogoča in ni namenjeno naročanju za obisk pri vašem osebnem izbranem zdravniku (splošni zdravnik, pediater, zobozdravnik, ginekolog).

Enostaven postopek eNaročanja poteka preko izdane elektronske eNapotnice. eNapotnico izda zdravnik napotovalec (vaš osebni izbrani zdravnik ali specialist) na podlagi enakih pravil, kot veljajo za izdajo zelene napotnice na papirju. eNapotnico zdravnik napotovalec podpiše s svojim digitalnim potrdilom, ki zagotavlja varnost celotnega postopka uporabe eNapotnice v zdravstvenem sistemu.

KAKO SE eNAROČIM?

eNaročanje je mogoče samo na določen nabor zdravstvenih storitev. Na izpisu »Potrdilo o izdani eNapotnici št:« se nahaja informacija o tem, ali je za storitve na katero ste napoteni omogočeno elektronsko naročanje. Ta informacija je veljavna v trenutku izpisa potrdila.

Pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti:

Takoj po izdaji eNapotnice lahko zdravnik (ali medicinska sestra) že naroči pacienta na napoteno zdravstveno storitev. Sistem eNaročanje ponudi seznam vseh ustanov, ki opravljajo iskano zdravstveno storitev in informacijo o prvem prostem terminu. Izbor želene regije, izvajalca zdravstvene dejavnosti, ambulate oziroma zdravnika specialista in termina zdravstveni delavec uskladi v posvetu s pacientom.

Pacient sam:

V okviru projekta eZdravje je vzpostavljen spletni portal zVem (zdravje – Vse na Enem Mestu), ki je dosegljiv na povezavi <https://zvem.ezdrav.si> in državljanom omogoča tudi dostop do eNaročanja. Spletni portal zVem omogoča eNaročanje tako z uporabo kot tudi brez uporabe kvalificiranega digitalnega potrdila (KDP). V nadaljevanju je opisan postopek eNaročanja brez KDP, na koncu dokumenta pa tudi eNaročanje skozi portal zVem, ki zahteva KDP.

Preko začetne strani spletnega portala zVem se pacient lahko naroči sam na podlagi številke eNapotnice in številke zdravstvenega zavarovanja. Postopek je opisan v nadaljevanju:

Za eNaročanje s številko eNapotnice in številko na zdravstveni izkaznici.

Na voljo na portalu zVEM

zdravjeVsenaEnemMestu ponuja elektronske rešitve za varno in kakovostno izvajanje zdravstvenih storitev.



eNAROČANJE

Informacije o čakalnih dobah in dostop do elektronskih napotnic ter naročil [brez prijave](#) (brez kvalificiranega potrdila).



CRPP

Dostop do elektronskih zdravstvenih podatkov (zahtevana prijava z uporabo kvalificiranega potrdila).



eRECEPT

Dostop do elektronsko predpisanih in elektronsko izdanih zdravil (zahtevana prijava z uporabo kvalificiranega potrdila).



eNaročanje

30. nov 2016

- [Pregled eNapotnice in eNaročanje](#)
- [Čakalne dobe in prosti termini](#)

Po kliku »brez prijave« se bo odprlo naslednje okno, kjer se lahko eNaročite (Pregled eNapotnice in eNaročanje) oziroma si ogledate čakalne dobe in proste termine.

Po izbiri »Pregled eNapotnice in eNaročanje« se bo odprlo spodnje okno v katerega vnesete 9-mestno številko s kartice zdravstvenega zavarovanja (ZZZS številka) in 13-mestno številko eNapotnice. Oba podatka sta izpisana na »Potrdilu o izdani eNapotnici«.

NAROČANJE NA ZDRAVSTVENO STORITEV in PREGLED eNAPOTNICE

Če se želite naročiti oz. si želite ogledati podrobnosti o eNapotnici, vnesite ZZZS številko pacienta in številko eNapotnice.

ZZZS

 Vnesite ZZZS številko

Številka eNapotnice

 Vnesite številko eNapotnice

Prijava

Številka eNapotnice **2014102900001**

1 - IZVAJALEC

Enota: 125471031  AMB. ZA KIRURŠKE INFEKCIJE I

VZD: 234251  Splošna kirurgija v specialistični ;

3 - ZAVAROVANA OSEBA

Št. zavar. osebe: 314196

Datum rojstva: 15.01.1994

Priimek: ZAVAROVANEC

Ime: JANA - KLARA

Naslov: CELOVŠKA CESTA 587 A

Pošta: 1000

Kraj: LJUBLJANA

V desnem zgornjem kotu papirne napotnice, ki se še izdajajo do izenačitve papirne in eNapotnice, se nahaja 13-mestna številka eNapotnice.

PREGLED eNAPOTNICE IN NAROČANJE

Po vnosu pravilne ZZZS številke in številke eNapotnice se prikaže vsebina eNapotnice. Prikazani so vsi podatki, ki jih je vnesel vaš zdravnik, ko je izdelal eNapotnico. Za nadaljevanje izberete gumb »Rezerviraj termin«.

The screenshot shows a web form for eNapotnica. It is divided into five sections:

- 1 - IZVAJALEC (Referrer):**
 - ŠTEVILKA IZVAJALCA: 12345
 - ŠIFRA ZDR. DEJAVNOSTI: 302
 - NAZIV IZVAJALCA: Req org name
- 2 - ZDRAVNIK (Doctor):**
 - VLOGA ZDRAVNIKA: Osební
 - ŠTEVILKA ZDRAVNIKA: 50001
 - IME ZDRAVNIKA: JERNEJA
 - PRIIMEK ZDRAVNIKA: ANTONČIČ
- 3 - ZAVAROVANA OSEBA (Insured Person):**
 - ŠTEVILKA ZAVAROVANE OSEBE: 174526898
 - EMŠO: 2604977504350
 - VRSTA ZAVAROVANJA: ZZZS številka
 - DATUM ROJSTVA: 26.04.1977
 - PRIIMEK: Pikel
 - IME: Matež
 - SPOL: Moski
- 4 - ENAPOTNICA (eReferral):**
 - ŠTEVILKA ENAPOTNICE: 2016092100019
 - ŠTEVILKA PREJŠNJE ENAPOTNICE: Številka prejšnje eNapotnice
 - VRSTA ENAPOTNICE: Izdana elektronska napotnica
 - STATUS ENAPOTNICE: Izdana
- 5 - VELJAVNOST (Validity):**
 - VELJAVNOST: Za obdobje
 - MESECEV: 3

V nadaljevanju se za vrsto zdravstvene storitve, ki je navedena na vaši eNapotnici, prikaže seznam izvajalcev zdravstvene dejavnosti iz regije pacienta, ki to storitev izvajajo in njihove čakalne dobe za to storitev.

The screenshot shows the appointment selection screen. It includes a progress bar at the top with four steps: 1. Nazaj na napotitev, 2. Izbera ustanove, 3. Izbera termina, and 4. Potrditev rezervacije. The current step is 3. The screen displays patient information (Matež Pikel) and a list of available appointments for 'Prosti termin za storitev 1056P Alergološki pregled - prvi'. Callouts explain the following features:

- Prikaz vseh faz naročanja in označena trenutna faza:** Points to the progress bar.
- Prilagajanje iskanja termina na datum in čas:** Points to the date and time selection controls.
- Prikaz izvajalcev zdravstvene dejavnosti za izbrano zdravstveno storitev v vseh regijah:** Points to the checkbox 'Prikaži vse regije'.

Po izbiri »Prikaži vse regije«:

This screenshot shows the same appointment selection screen after the user has clicked 'Prikaži vse regije'. The list of appointments is now expanded to show results from all regions, including 'SPLOŠNA BOLNIŠNICA JESENICE (INFONET)' and 'Univerzitetni klinični center Ljubljana'.

S klikom na polje »Prikaži vse regije« se prikaže širši nabor izvajalcev zdravstvene dejavnosti (tudi izven regije pacienta).

Lahko izberete datum, po katerem se išče prvi prosti termin in določite uro termina z vnosom ure ter z uporabo gumb »Pred« in »Po«. V tem primeru se v naslednjem koraku prikažejo prosti termini, ki ustrezajo vnesenim časovnim pogojem.

Iz seznama izberete izvajalca zdravstvene dejavnosti tako, da nanj kliknete.

Če izbrani termin presega najdaljšo dovoljeno čakalno dobo za to storitev in to stopnjo nujnosti, se prikaže opozorilo in zahteva po potrditvi izbranega termina z daljšo čakalno dobo. Odgovor »Da« pomeni, da se pacient strinja z daljšo čakalno dobo in omogoča nadaljevanje postopka naročanja. Odgovor »Ne« pa prikaže ponovno zaslon z izbiro ustanov in terminov.



V kolikor čakalna doba v vseh zdravstvenih ustanovah, ki izvajajo zahtevano zdravstveno storitev, presega najdaljšo dopustno čakalno dobo, se prikaže okno z naslednjim besedilom in zahteva po potrditvi:

"Čas do prvega prostega termin/okvirnega termina v zdravstveni ustanovi, ki ste jo izbrali, presega najdaljšo dopustno čakalno dobo, kot jo določa Pravilnik o najdaljših dopustnih čakalnih dobah za posamezne zdravstvene storitve in o načinu vodenja čakalnih seznamov (UL RS 63/10). Glede na razpoložljive podatke v Republiki Sloveniji ni ustanove, ki bi termine za to zdravstveno storitev za to stopnjo nujnosti ponujala znotraj najdaljše dopustne čakalne dobe. Informiramo vas, da zavarovana oseba ima skladno s 44.b členom Zakona o zdravstvenem varstvu in zavarovanju pravico do pregleda, preiskave ali zdravljenja v drugi državi članici Evropske unije, Evropskega gospodarskega prostora in Švicarske konfederacije, oziroma do povračila stroškov teh storitev, če ji je bila v Republiki Sloveniji pri vpisu v čakalni seznam določena čakalna doba, ki presega najdaljšo dopustno čakalno dobo, pa v Republiki Sloveniji ni drugega izvajalca, ki ne presega najdaljše dopustne čakalne dobe. Več informacij o načinu uveljavljanja pravice je na voljo na spletni strani:

https://zavarovanec.zzzs.si/wps/portal/portali/azos/pravice_zdravstvenih_storitev/pravice_zdravljenja_tujina/

S klikom na DA potrjujete, da želite nadaljevati z naročanjem v izbrani ustanovi (za uveljavljanje zgoraj omenjene pravice mora zavarovana oseba biti vpisana v čakalni seznam).

Ob kliku na NE boste lahko ponovno izbirali med vsemi izvajalci zdravstvene dejavnosti, ki zdravstveno storitev izvajajo (za prikaz vseh ustanov v Republiki Sloveniji morate imeti označeno izbiro Prikaži vse regije)."

Odgovor »Da« pomeni, da se pacient strinja z daljšo čakalno dobo in omogoča nadaljevanje postopka naročanja. Odgovor »Ne« pa prikaže ponovno zaslon z izbiro ustanov in terminov.

Na naslednjem zaslonu »Izbira termina« se prikažejo prvi prosti termini za vse ambulate oz. zdravnike, ki pri izbranem izvajalcu zdravstvene dejavnosti opravljajo storitev, na katero vas je napotil vaš zdravnik. Pacient s klikom na ambulanto/zdravnika izbere ustrezeni termin.

Izbira termina

Matež Pikel
26.04.1977
Dunajska 81, Središče ob Dravi
0329852525
pikel@mail.si

Razpoložljivi termini

Termin	Naziv	Opis
14.04.2017 09:00	dr. Nedilka Kranjc	2. nadstropje/3
14.04.2017 11:00	dr. Eva Potočnik	2. nadstropje/4
21.04.2017 10:00	dr. Martin Skrtaj	2. nadstropje/2
15.05.2017 12:00	dr. Ivo Novak	2. nadstropje/1

01:03

S potrditvijo naročila pacient dovoljuje izbranemu izvajalcu zdravstvene dejavnosti vpogled v svoje podatke.

Istovčasno, ko se ta zaslon odpre, začne teči čas (2:00 minuti) v katerem so termini začasno rezervirani za pacienta. V kolikor se postopek ne zaključi v teh dveh minutah, se izpiše opozorilo »Čas predrezervacije se je iztekel« in ponudi izbira »ali želite priklicati nove predrezervacije«.

Čas za predrezervacije se je iztekel!

Ali želite priklicati nove predrezervacije?

Ne Da

Z izbiro odgovora »Da« se postopek vrne na izbiro terminov pri že izbranem izvajalcu zdravstvene dejavnosti. Odgovor »Ne« prekine postopek in vas ponovno vrne na zaslon »Izbira ustanove« - brez rezervacije termina za storitev.

Za izbrani termin ali izbrano ambulantno s seznama (v kolikor jih je več kot ena) se prikaže na zaslonu potrdilo naročila z vsemi podatki o naročilu. Na koncu prikaza naročila se ponudijo možnosti:

Potrdilo naročila

Pacient: **Matež Pikel**
EMSGO: 2604977504350
ZZZS: 174526898
Datum rojstva: 26.04.1977
Spol: Moški
Naslov: Dunajska 81, Središče ob Dravi
Elektronski naslov: pikel@mail.si
Telefon: 0329852525
Telefon ordinacije: 0329852525
Storitev: Alergološki pregled - prvi
Nujnost: Redno
Naziv ustanove: Univerzitetni klinični center Ljubljana
Šifra zdravstvenega delavca: 174526898
Številka eNapotnice: 2016092100019
Napotna diagnoza: D69.0 - Alergijska purpura

Opozorilo: Z naročilom se izda pravica dostopa do medicinskih podatkov!

Potrdi Prekliči

»Prekliči« - vrne postopek na zaslon »Izbira termina« in se postopek zaključi brez rezervacije termina.

»Potrdi« - potrdi se izbrani termin, pacient je naročen pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti. Na zaslonu se izpišejo vsi podatki naročila: izvajalec zdravstvene dejavnosti pri katerem je narejena rezervacija, podatki o pacientu, podatki o naročilu ter opomba zdravnika (posebna navodila za pregled, opozorila, ipd.). O pravkar narejenem naročilu je mogoče izbrati različne načine posredovanja potrdila:

Naročilo je sprejeto!

1. Nazaj na napotitev 2. Izbira ustanove 3. Izbira termina 4. **Potrditev rezervacije**

Univerzitetni klinični center Ljubljana
Zaloška cesta 2
Tel: (01) 522 50 50
Elektronski naslov: gp.ukc@kclj.si

Potrdilo o naročilu pacienta št. 000019167880094

Podatki o pacientu

Pacient: Matež Pikel
Naslov: Dunajska 81, 2277 Središče ob Dravi
EMŠO: 2604977504350
ZZZS: 174526898
Telefonska številka:
Elektronski naslov: pikelj@mail.si

Podatki o naročilu

Storitev: Alergološki pregled - prvi
Datum in ura: 15.05.2017 12:00
Številka eNapotnice: 2016092100019

Podatki o kraju

Hospital: 00001

Opomba zdravnika:
Po pregledu bi vsi starejši dokumenti.

Prosimo, da tiskano napotnico v roku petih dni dostavite izvajalcu zdravstvene dejavnosti, pri katerem ste se naročili.

Izpiši PDF (A4) Izpiši PDF (A5) Shrani PDF Pošlji e-poštno sporočilo Pošlji SMS

»Izpiši PDF (A4)«, »Izpiši PDF (A5)«, zahteva izbiro tiskalnika.

»Shrani PDF« zahteva potrditev shranjevanja.

»Pošlji e-poštno sporočilo« posreduje sporočilo na navedeni elektronski naslov.

»Pošlji »SMS« posreduje sporočilo na navedeno mobilno telefonsko številko.

Vpis eNapotnice v čakalni seznam izbranega izvajalca zdravstvene dejavnosti pomeni, da se s to napotnico lahko naročite pri drugem izvajalcu zdravstvene dejavnosti samo v primeru odpovedi te rezervacije.

Sistem bo pacienta 14 dni oziroma 3 dni pred terminom avtomatsko opomnil na rezervirani termin zdravstvene storitve. Opomnik se posreduje na kontaktne podatke na eNapotnici. V kolikor so kontaktni podatki pacienta spremenjeni na portalu zVem (ob uporabi KDP), se sporočilo posreduje na spremenjeni kontakt.

POSTOPEK PRIDOBIVANJA OBVESTILA O NAROČENEM TERMINU eNAROČANJA NA SPLETU

Po vnosu pravilne ZZZS številke in številke eNapotnice v oknu »Naročanje na zdravstveno storitev in pregled eNapotnice« se prikaže vsebina eNapotnice.

Rezerviraj termin Obvestila

Stran 1

1 - IZVAJALEC

ŠTEVILKA IZVAJALCA: 12345

ŠIFRA ZDR. DEJAVNOSTI: 302

NAZIV IZVAJALCA: Req org name

2 - ZDRAVNIK

VLOGA ZDRAVNIKA: Osební

ŠTEVILKA ZDRAVNIKA: 50001

IME ZDRAVNIKA: JERNEJ

Izbira načina posredovanja obvestil

Z izbiro »Obvestila« se prikaže dodatno okno, kjer lahko izberete način prejemanja obvestil.

Obvestila

☒ Pošiljanje na e-pošto

☒ Pošiljanje na sms-a

Potrdi Prekliči

POSTOPEK ODPOVEDI TERMINA eNAROČANJA NA SPLETU

Po vnosu pravilne ZZZS številke in številke eNapotnice v okno »Naročanje na zdravstveno storitev in pregled eNapotnice« se prikaže vsebina eNapotnice.

Če je bil za izbrano eNapotnico termin že rezerviran, se ga z izbiro »Odpoved termina« lahko odpove. Za nadaljevanje izberete gumb »Odpoved termina«.

Po izbiri »Odpoved termina« se prikaže zaslon za vnos vzroka odpovedi, v katerega je nujno vnesti vzrok za odpoved termina. Vzrok odpovedi se lahko izbere iz seznama vzrokov in se dodatno obrazloži v drugem polju. Obrazložitev vzroka odpovedi je obvezna v primeru izbire »ostalo«.

Po vnosu vzroka in potrditve se postopek zaključi z obvestilom o uspešni odpovedi.

Termin eNapotnice je uspešno odpovedan

Stran 1

1 - IZVAJALEC

ŠTEVILKA IZVAJALCA: 12345
 ŠIFRA ZOR. DEJAVNOSTI: 302
 NAZIV IZVAJALCA: Req. org name

2 - ZDRAVNIK

VLOGA ZDRAVNIKA: Osební
 ŠTEVILKA ZDRAVNIKA: 50001
 IME ZDRAVNIKA: JERNEJA
 PRIMEK ZDRAVNIKA: ANTONČIČ

3 - ZAVAROVANA OSEBA

ŠTEVILKA ZAVAROVANE OSEBE: 174525898
 EMŠO: 2504977504350
 VRSTA ZAVAROVANJA: ZZ25 številka
 DATUM ROJSTVA: 26.04.1977
 PRIMEK: Piskel
 IME: Matež
 SPOL: Moški

4 - ENAPOTNICA

ŠTEVILKA ENAPOTNICE: 2016002100019
 ŠTEVILKA PREJŠNJE ENAPOTNICE: Številka prejete eNapotnice
 VRSTA ENAPOTNICE: Izdana elektronska napotnica
 STATUS ENAPOTNICE: Izdana

5 - VELJAVNOST

VELJAVNOST: Za obdobje
 MESECEV: 3

Obvestilo o uspešni odpovedi termina eNaročila.

POSTOPEK SPREMEMBE TERMINA NA SPLETU

Postopek spremembe termina se izvede v dveh korakih. Najprej je potrebno odpovedati že rezervirani termin, potem pa še enkrat ponoviti postopek eNaročanja. Sprememba termina pomeni odpoved starega in rezervacijo novega termina, kar pa postavi pacienta na konec čakalne vrste.

V primeru opravičene odsotnosti in opravičilu v predpisanem roku, se obrnite na izvajalca zdravstvene dejavnosti in dogovorite za novi termin.

POSTOPEK eNaročanja PREKO PORTALA zVEM (z uporabo kvalificiranega digitalnega potrdila)

Za vstop v spletni portal zVem, kjer se pacient tudi lahko naroči, je potrebno kvalificirano digitalno potrdilo. Portal zVem namreč poleg dostopa do lastnih eNapotnic in eNaročanja omogoča pacientom tudi dostop do lastnih zdravstvenih podatkov in storitve eRecept.



Za registracijo ob prvi prijavi v portal zVem je potrebno izbrati »Prva Prijava«.

Za vse kasnejše prijave izberete gumb »Prijavite se«.

Podrobnejše usmeritve so dostopne ob izbiri »Navodila za prijavo«, kjer je opisan tudi postopek za pridobivanje kvalificiranega digitalnega potrdila.

Po vstopu v portal zVem v zavihku moje eZdravje izberete storitev eNaročanje. Z izbiro zavihka »Seznam napotnic« ter vnosom filtrov za iskanje napotnic, se prikaže seznam vaših izbranih eNapotnic. Z izbiro željene eNapotnice se začnejo enaki postopki eNaročanja in odpovedi eNaročila kot so opisani zgoraj.

Pacienti se bodo tudi po uvedbi eNaročanja lahko še vedno naročili tudi osebno, preko elektronske pošte ali preko telefona.

Pomoč uporabnikom eNaročanja

Za pomoč uporabnikom pri vprašanjih, ki se bodo pojavila v zvezi z delovanjem in uporabo storitve eNaročanje in tudi drugih storitev eZdravja, je organiziran Center za pomoč uporabnikom. Dosegljiv je na brezplačni številki 080 24 45, preko spletnega obrazca na strani <http://podpora.ezdrav.si> ali naslova podpora@ezdrav.si. Klicni center nudi tudi možnost naročanja pacientov z izdano eNapotnico pri kateremkoli izvajalcu v Sloveniji.

Glavne prednosti eNaročanja

Pacientom prinaša večjo dostopnost do naročanja, upravljanje s svojimi napotnicami na portalu zVem, manj čakanja na telefonskih linijah, obveščanje o terminih ter enostavno odpoved ali spremembo termina.