

## Učinkovita pomoč



Center za pomoč uporabnikom nudi pomoč pri vprašanjih v zvezi z delovanjem in uporabo rešitev eZdravja. Dosegljiv je na **brezplačni telefonski številki 080 72 99**, prek spletnega obrazca na **<https://podpora.ezdrav.si>** ali elektronskega naslova **podpora@ezdrav.si**.

V sklopu rešitve eNaročanje je uporabnikom na voljo tudi **brezplačna telefonska številka 080 24 45**, na kateri usposobljeni svetovalci pacienta **naročijo na zdravstveno storitev** na podlagi številke e-napotnice in številke zdravstvenega zavarovanja.

 **eZdravje**

**NIJZ** Nacionalni inštitut  
za javno zdravje



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE



 **eNaročanje**

## Enostavnejši sistem naročanja

Z namenom vzpostavitve učinkovitejšega **naročanja na zdravstvene storitve** je bila v okviru nacionalnega projekta eZdravje izdelana informacijska rešitev eNaročanje. **Elektronski sistem napotovanja in naročanja** pacientov s primarne na sekundarno in terciarno raven ali znotraj sekundarne in terciarne zdravstvene ravni v javnem zdravstvu prinaša pacientom pregled nad vsemi izvajalci zdravstvene dejavnosti, možnost izbire najugodnejšega termina ter učinkovito obveščanje ob morebitnih spremembah termina.

## Elektronska napotnica in elektronsko naročanje

Enostaven postopek e-naročanja pacienta poteka prek izdane elektronske napotnice za določeno zdravstveno storitev. **E-napotnico** zdravnik napotovalec podpiše s svojim digitalnim potrdilom. Sistem eNaročanje ponudi seznam vseh ustanov, ki opravljajo storitev, zapisano na e-napotnici, in informacijo o **prvem prostem terminu**. Glede na izbor zelene regije, ustanove in želje glede termina je pacient z nekaj kliki naročen v izbrano ustanovo. Sistem pacienta nekaj dni pred terminom avtomatsko opomni na prihajajoči termin zdravstvene storitve.

## Prek portala ali s pomočjo zdravnika

Takoj po izdaji napotnice lahko zdravnik ali medicinska sestra že naroči pacienta na napoteno zdravstveno storitev. Pacient se lahko naroči na podlagi številke e-napotnice in številke zdravstvenega zavarovanja ali z digitalnim potrdilom tudi prek **spletnega portala zVem**, ki državljanom omogoča dostop do eNaročanja. Portal omogoča pacientom pregledovanje in upravljanje izdanih e-napotnic. V klicnem centru za e-naročanje na brezplačni telefonski številki **080 24 45** pacienta lahko na podlagi številke e-napotnice in številke zdravstvenega zavarovanja naročijo usposobljeni svetovalci. Pacient se lahko še vedno naroči tudi osebno, prek elektronske pošte ali telefona.

## Nacionalni čakalni seznam

Sistem eNaročanje omogoča tudi vzpostavitev nacionalnega čakalnega seznama, ki se samodejno sproti osvežuje s podatki, pridobljenimi s čakalnih seznamov posameznih ustanov. Za točnost posredovanih podatkov o čakalnih dobah so odgovorne ustanove, od katerih se podatki pridobivajo. Seznam pristojnim omogoča spremljanje dnevnega **trenda spreminjanja čakalnih vrst** in s tem takojšen odziv na vsako spremembo.



## Glavne prednosti eNaročanja

Pacientom prinaša večjo dostopnost do naročanja na zdravstvene storitve, upravljanje napotnic v portalu zVem, manj čakanja na telefonskih linijah, obveščanje o terminu in enostavno odpoved ali spremembo termina.

Pacientom so na enem mestu dostopne informacije o prvih prostih terminih za zdravstvene storitve pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti v Sloveniji.

Zdravniki napotovalci imajo z eNaročanjem predvsem večjo kontrolo nad potekom zdravljenja pacienta, napotni zdravniki pa pridobijo več informacij o dosedanjem zdravljenju pacienta.