

**Elektronsko naročanje**

**pacientov na specialistične zdravstvene storitve**

**Navodila za svetovalce v klicnem centru**

**ver 1.1**

**15. 09. 2022**

**STANJE DOKUMENTA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Namen dokumenta:** | Navodila za svetovalce v klicnem centru za elektronsko naročanje pacientov na zdravstvene storitve | |
| **Vsebina** |  | |
| **Oznaka dokumenta:** |  | |
| **Status:** | Uradna verzija | |
| **Verzija:** | 1.1 | **Datum verzije: 15.09.2022** |
| **Avtor(ji):** | Hajdi Kosednar | |
| **Odobril(a):** | Simon Indihar | |
| **Sodelujoči pri projektu:** | Simon Indihar, Nikolina Plevnjak | |
| **Komentar vmesnih verzij:** |  | |

**KAZALO VSEBINE**

[**SLOVAR** 4](#_Toc74058934)

[1. Tehnični pogoji za opravljanje storitve 7](#_Toc74058935)

[2. Pregled podatkov o prvem prostem terminu 8](#_Toc74058936)

[3. Opis poteka postopkov elektronskega naročanja pacienta 13](#_Toc74058937)

[4. Postopek e-naročanja na zdravstvene storitve 15](#_Toc74058938)

[5. Postopek odpovedi termina 20](#_Toc74058939)

[6. Postopek spremembe termina 23](#_Toc74058940)

[7. Spremembe navodil 23](#_Toc74058941)

**SLOVAR**

|  |  |
| --- | --- |
| administrativni podatki napotnice | To so podatki napotnice, ki se nahajajo na prvi strani papirne napotnice. Med temi podatki so tudi osebni podatki pacienta: ime in priimek, datum rojstva, kontakt, EMŠO, diagnoza, storitev iz šifranta VZS (vrsta zdravstvene storitve), razlog obravnave, stopnja nujnosti, prednostni kriterij. |
| e-napotnica | Elektronska različica dokumenta napotnice.  e-napotnica se izdaja za zdravstvene storitve na sekundarni in terciarni ravni. Po veljavnih predpisih se poleg e-napotnice izdajajo napotitve v drugih oblikah. Za napotitve stopnje »nujno« se poleg e-napotnice izda tudi papirna napotnica. Papirna napotnica se izda v primeru obiska zdravnika na domu pacienta, ali v primeru tehničnih problemov, zaradi katerih ni možno izdati e-napotnico. Za napotitve po samoplačniškem pregledu se izdajo bele napotnice. Za nekatere zdravstvene storitve se izdajajo tudi delovni nalogi. |
| eNaročanje | Informacijski sistem elektronskega naročanja pacientov, ki povezuje informacijske sisteme vključenih izvajalcev zdravstvenih ustanov, omogoča pregled čakalnih dob, ki jih poročajo izvajalci zdravstvene dejavnosti, in zagotavlja hitro in varno izbiro izvajalca zdravstvene dejavnosti ter naročanje pacienta na zahtevane zdravstvene storitve. Opozorilo: rešitve eNaročanje se ne sme enačiti z možnostjo spletnega naročanja k splošnemu osebnemu zdravniku. eNaročanje omogoča elektronsko napotitev in naročanje pacientov na zdravstvene storitve s primarne na sekundarno in terciarno zdravstveno raven ali znotraj sekundarne oziroma terciarne zdravstvene ravni. |
| e-naročanje | V ožjem smislu: pojem zajema sam postopek e-naročanja na osnovi e‑napotnice. Postopek e-naročanja poteka na podlagi izdane elektronske napotnice, ki jo izda zdravnik napotovalec. Na napoteno zdravstveno storitev se lahko pacient naroči sam prek spletnega portala zVEM ali spletnega portala <https://narocanje.ezdrav.si/>, lahko pa ga naroči tudi zdravnik napotovalec ali medicinska sestra. Pacient se lahko naroči na določene vrste zdravstvenih storitev, za katere je dovoljeno e-naročanje. Naroči se k izvajalcem zdravstvene dejavnosti, ki so vključeni v sistem eNaročanja, in opravljajo to zdravstveno storitev.  Opozorilo: rešitve eNaročanje se ne sme enačiti z možnostjo spletnega naročanja k splošnemu osebnemu zdravniku. eNaročanje omogoča elektronsko napotitev in naročanje pacientov na zdravstvene storitve s primarne na sekundarno in terciarno zdravstveno raven ali znotraj sekundarne oziroma terciarne zdravstvene ravni. |
| e-naročilo | e-naročilo je pacientu dodeljen termin za izvedbo zdravstvene storitve predpisane s strani zdravnika napotovalca z e-napotnico. |
| info-točka | Možnost za enostavnejše e-naročanje pacientov na zdravstvene storitve, ki se fizično nahaja pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti. |
| izvajalec (storitve) | Subjekt, ki se prijavlja na to javno naročilo z namenom ponuditi zahtevane izdelke in storitve. |
| izvajalec zdravstvene dejavnosti | Izvajalec zdravstvene dejavnosti je javni zdravstveni zavod ali druga pravna ali fizična oseba, ki opravlja zdravstveno dejavnost v skladu z zakonom. |
| KDP | kvalificirano digitalno potrdilo |
| klicni center | Storitev, lahko tudi služba, ki sprejema klice uporabnikov (lahko sopomenka za »kontaktni center«, »call center«, »help desk«, »service desk« ipd.) |
| klicni center e-naročanja | Klicni center, ki izvaja storitev elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve. |
| kvalificirano digitalno potrdilo | Kvalificirano digitalno potrdilo, ki ga vsak svetovalec v klicnem centru potrebuje za dostop do portala za elektronsko naročanje. |
| KZZ | Okrajšava se nanaša na številko zdravstvenega zavarovanja pacienta, ki se nahaja na kartici zdravstvenega zavarovanja (izdaja jo Zavod za zdravstveno zavarovanje Republike Slovenije). |
| MKB-10-AM | Avstralska modifikacija desete revizije mednarodne klasifikacije bolezni in sorodnih zdravstvenih problemov za statistične namene. |
| MZ | Ministrstvo za zdravje |
| napotni zdravnik | Zdravnik, h kateremu je pacient napoten (sekundarna ali terciarna raven). |
| naročanje | Naročanje (naročanje na določeno zdravstveno storitev) pomeni izbiro izvajalca zdravstvene dejavnosti glede na njegove razpoložljive termine in vrsto zdravstvenih storitev, ki jih izvaja, in rezervacijo izbranega prostega termina za točno določenega pacienta. |
| NIJZ | Nacionalni inštitut za javno zdravje |
| okvirni termin | Termin, določen na mesec natančno, razen za operativne postopke, za katere je določen na tri mesece natančno. |
| pacient | V tem dokumentu je to oseba, ki se naroča na zdravstveno storitev, in ima podatke o e-napotnici in KZZ. |
| portal za čakalne dobe | Portal <https://cakalnedobe.ezdrav.si>, ki vsebuje podatke o dolžini čakalnih dob, prvih prostih terminih in kontaktne podatke izvajalcev, ki opravljajo zdravstvene storitve. |
| portal za elektronsko naročanje | Portal <https://napotnica.ezdrav.si> za naročanje pacientov na zdravstvene storitve, namenjen izključno svetovalcem v klicnem centru. |
| seznami / čakalni seznami | Sistem vodenja naročil pacientov na zdravstvene storitve pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti. |
| stanja e-napotnice | Za učinkovito spremljanje postopka e-naročanja in same e-napotnice je bilo identificiranih več stanj e-napotnice.  Za ta dokument sta bistveni dve stanji:  IZDANA – status, ki ga e-napotnica dobi v trenutku ustvarjanja oz. vnosa v sistem s strani zdravnika napotovalca.  VPISANA – status, ki ga e-napotnica dobi v trenutku, ko pacient dobi termin, ali pa je vpisan v interno čakalno vrsto pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti. |
| svetovalec | Sodelavec v klicnem centru e-naročanja. |
| številka klicnega centra e‑naročanja | Številka 080 24 45, ki je namenjena samo izvajanju storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve. |
| termin | Čas, izražen z datumom, uro in minuto, predviden za izvedbo zdravstvene storitve. |
| uporabnik | Klicatelj, ki se želi naročiti na zdravstvene storitve – pacient. |
| VZS | Šifrant »Vrste zdravstvenih storitev« vsebuje seznam zdravstvenih storitev in velja za vse zdravstvene ustanove v Republiki Sloveniji.  V šifrantu je za vsako storitev določen podatek, ali je dovoljeno e-naročanje za to storitev, s čimer se lahko onemogoči e-naročanje za tiste storitve, za katere obstajajo medicinski in drugi upravičeni razlogi. |
| zahtevek | Klic z zahtevo za elektronsko naročanje ali prenaročanje na zdravstveno storitev ali neko drugo zahtevo, ki ga sprejme klicni center in za katero se sprožijo postopki obravnave. |
| zdravnik napotovalec ali napotovalni zdravnik | Zdravnik, ki ustvari e-napotnico in napotuje pacienta. |
| zNET | Varno zdravstveno omrežje zNET, v katerega mora biti vključen klicni center. |
| zVEM | Zdravje »vse na enem mestu« – portal <https://zvem.ezdrav.si>, ki državljanom omogoča varen dostop do rešitev eZdravja, z možnostjo elektronskega naročanja in dostopa do e-napotnic, e‑receptov ter zdravstvenih podatkov v digitalni obliki. |
| ZZZS | Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije |

## Tehnični pogoji za opravljanje storitve

Naročnik, v sodelovanju z izvajalcem, zagotovi priklop izvajalčevega okolja v varno zdravstveno omrežje zNET, pri čemer izvajalčeva odgovornost nadzora omrežja leži do centralne točke priklopa v zNET. Naročnik svetovalcem v klicnem centru dodeli vlogo v evidenci uporabnikov eZdravja, s katero lahko dostopajo do spletnega portala za elektronsko naročanje. Klicni center mora biti priklopljen v varno zdravstveno omrežje zNET. Svetovalec v klicnem centru potrebuje kvalificirano digitalno potrdilo za prijavo v spletni portal za elektronsko naročanje pacientov <https://napotnica.ezdrav.si>.

Če se pacient tako odloči, pokliče telefonsko številko klicnega centra za elektronsko naročanje. Svetovalec v klicnem centru ga e-naroči na zdravstveno storitev prek spletnega portala <https://napotnica.ezdrav.si>, do katerega ima dostop na osnovi kvalificiranega digitalnega potrdila in vloge v evidenci uporabnikov eZdravja. Vse, kar mora pacient sporočiti svetovalcu v klicnem centru, je pacientova številka ZZZS, ki se nahaja na kartici zdravstvenega zavarovanja, ter številka e-napotnice, ki je izpisana na potrdilu (to je lahko potrdilo o izdani e-napotnici, sporočilo e-pošte ali sporočilo SMS), ki ga pacient prejme ob napotitvi na zdravstveno storitev.

Po opravljenem postopku e-naročanja se glede na želje pacienta in posredovane kontaktne podatke potrdilo o terminu lahko pošlje pacientu kot sporočilo SMS ali prek elektronske pošte. Ker pa je pričakovati, da bodo možnost e-naročanja s pomočjo klicnega centra lahko uporabljali tudi pacienti, ki nimajo dostopa do navedenih možnosti prejemanja sporočil, mora biti klicni center sposoben potrdilo o dodeljenem terminu tudi natisniti (možnost v spletnem portalu za e-naročanje) in ga kot pisemsko pošiljko poslati na pacientov naslov.

Svetovalec v klicnem centru za elektronsko naročanje pacientov na zdravstvene storitve na zahtevo pacienta pridobi potrebne podatke o dolžini čakalnih dob, prvih prostih terminih in kontaktne podatke izvajalcev, ki opravljajo zdravstvene storitve, v spletnem portalu <https://napotnica.ezdrav.si>, če ima na voljo številko napotnice in številko ZZZS pacienta, če pa teh podatkov nima, so čakalne dobe prikazane v portalu <https://cakalnedobe.ezdrav.si>. Pridobljene podatke posreduje pacientu.

## Pregled podatkov o prvem prostem terminu

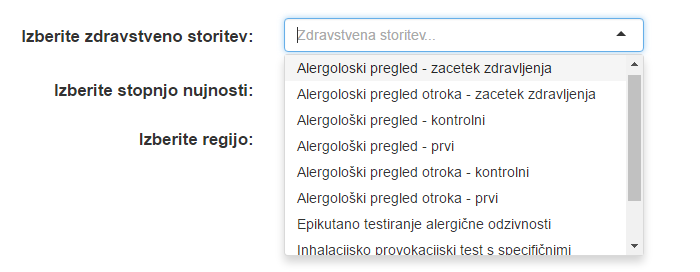
V portalu <https://cakalnedobe.ezdrav.si/> so prikazane čakalne dobe v javni zdravstveni mreži za različne vrste zdravstvenih storitev, ki jih v centralno rešitev eNaročanja pošiljajo posamezni izvajalci zdravstvene dejavnosti.

Na zavihku »Čakalne dobe za zdravstveno storitev« uporabnik na obrazcu za poizvedbo želene termine prikaže tako, da izbere:

* zdravstveno storitev iz šifranta »Vrste zdravstvenih storitev«,
* stopnjo nujnosti,
* statistično regijo.

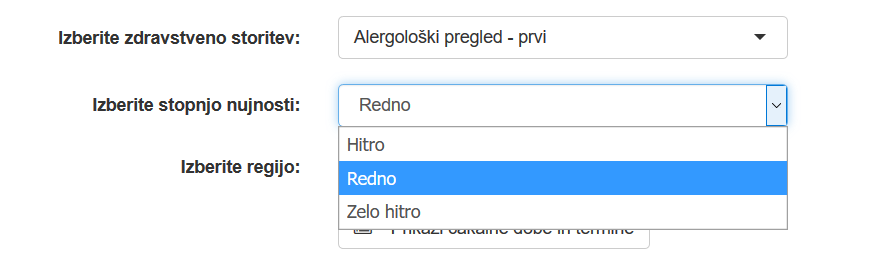


V določenem trenutku lahko uporabnik pregleduje termine samo za eno storitev in eno stopnjo nujnosti iz šifranta VZS. Želeno storitev izbere tako, da kazalnik postavi v polje »Izberite zdravstveno storitev«, kjer se odpre seznam vseh dostopnih storitev. V polje je potrebno vpisati del imena storitve za hitro in učinkovito izbiro želene storitve. Z vsako vpisano črko ostajajo na seznamu samo storitve, ki v katerem koli delu svojega imena vsebujejo vpisano črko. Ko uporabnik najde želeno in iskano storitev, jo izbere tako, da jo klikne.



Privzeta stopnja nujnosti je »Redno«. Uporabnik lahko spremeni stopnjo nujnosti tako, da kazalnik postavi v polje »Izberite stopnjo nujnosti« in izbere drugo vrednost. Trenutno je možno izbirati samo med tremi stopnjami nujnosti:

* redno,
* hitro,
* zelo hitro.



Uporabnik lahko uporabi možnost prikaza termina samo za zdravstvene ustanove iz določene regije. Kazalko postavi v polje »Izberite regijo« in izbere eno od ponujenih statističnih regij. Če želi prikazati termine vseh vključenih ustanov v Republiki Sloveniji, mora izbrati možnost »Vse regije«.

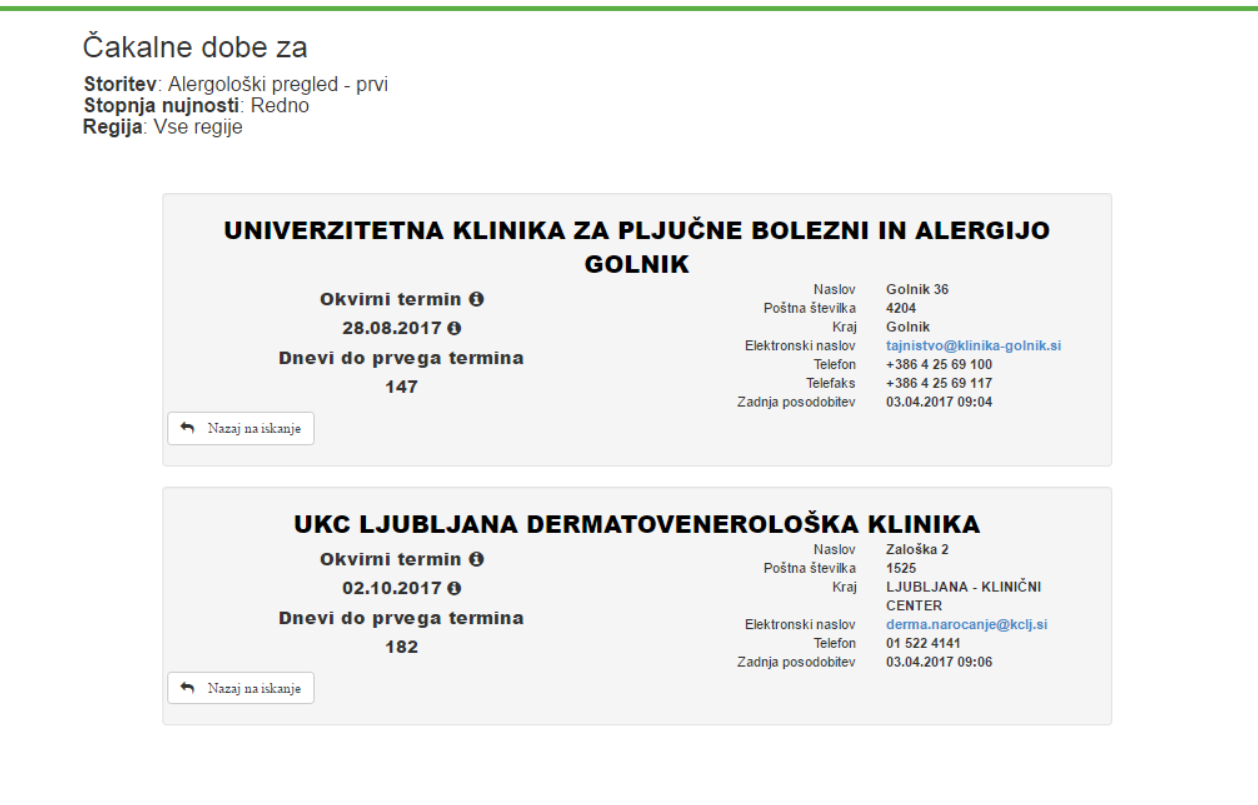


Ko uporabnik izbere želeno kombinacijo polj, in na zavihku »Čakalne dobe za zdravstveno storitev« klikne gumb »Prikaži čakalne dobe in termine«, se bo prikazal zaslon s seznamom izvajalcev zdravstvene dejavnosti, ki zadovoljujejo pogoje iskanja.

Na zaslonu so prikazani izvajalci, ki:

* imajo prost sprejem,
* imajo prost termin za naročanje,
* sprejemajo naročila v interni čakalni seznam,
* imajo trenutno težave v komunikaciji, ampak so v zadnjih treh dneh uspešno dostavili informacije o terminu.

Izvajalci so na seznamu razvrščeni po vrsti odgovora (v zgornjem vrstnem redu), nato pa po datumu termina.



Informacije, ki so zbrane v čakalnih seznamih, so priskrbeli izvajalci zdravstvenih storitev, ki za točnost informacij tudi odgovarjajo. Za zagotavljanje verodostojnosti informacij je ob vsakem izvajalcu prikazan čas oz. ura prejema objavljene informacije.



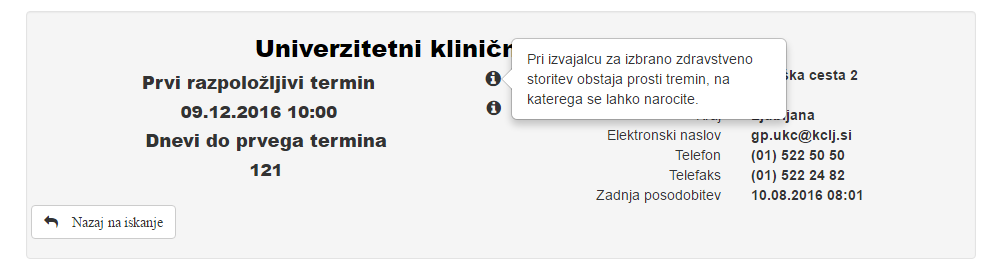
Za vsakega izvajalca zdravstvene dejavnosti so prikazani ti podatki:

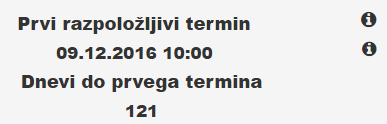
* ime izvajalca zdravstvene dejavnosti,
* podatki o terminu v levem stolpcu,
* kontaktni podatki v desnem stolpcu.

Uporabnik lahko odpre spletno stran izvajalca zdravstvene dejavnosti tako, da klikne ime izvajalca.

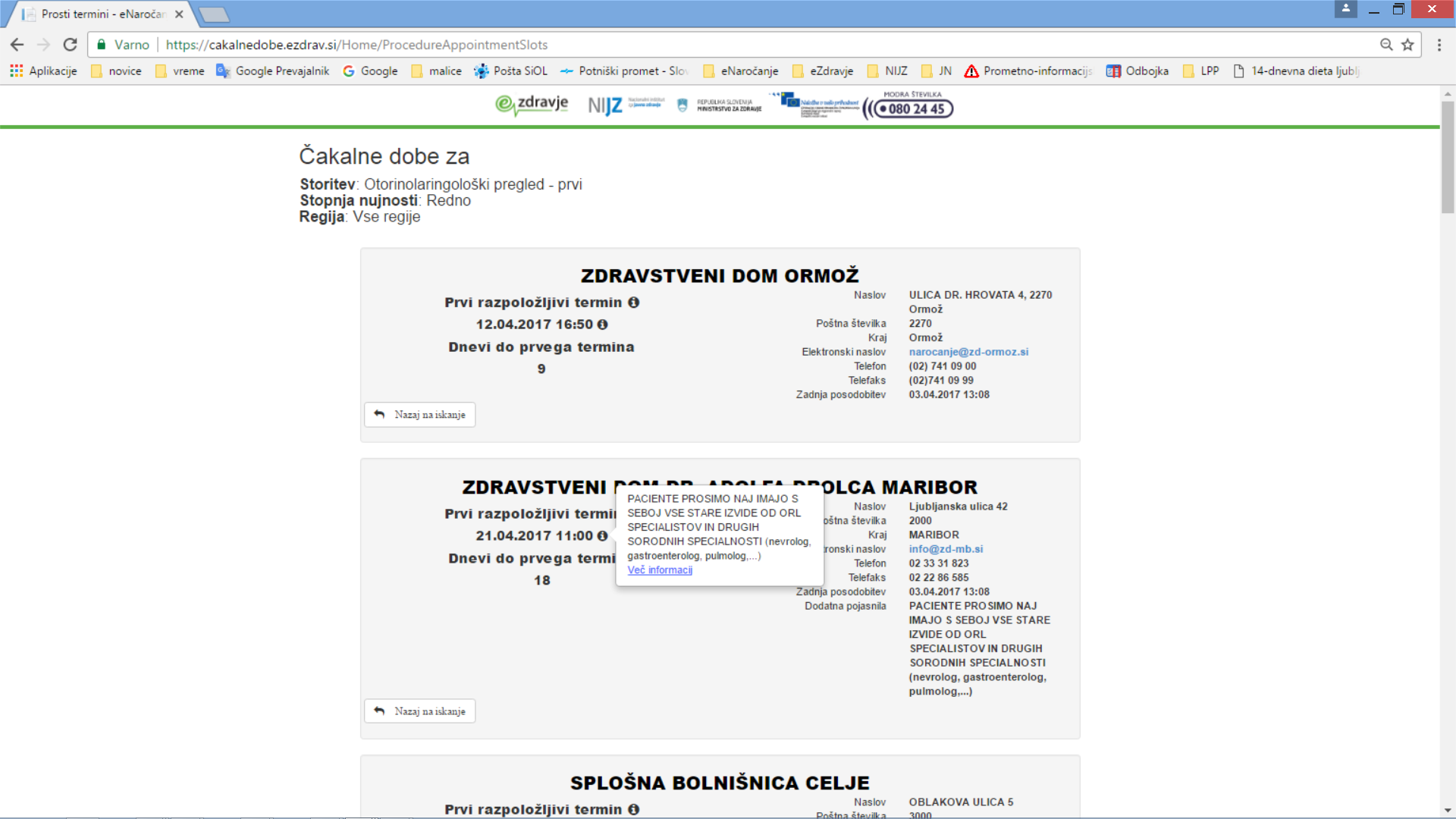
V prikazanem seznamu so za izvajalca zdravstvene dejavnosti za vsako storitev iz šifranta VZS lahko prikazani prilagojeni kontaktni podatki izvajalca oz. posameznega delovnega mesta. Če prilagojenih kontaktnih podatkov ni na voljo, so prikazani samo podatki sedeža izvajalca zdravstvene dejavnosti. Kontaktni podatki so prikazani v desnem stolpcu.

V levem stolpcu so prikazani podatki o razpoložljivem terminu, ki je lahko dodeljen pacientu, ne glede na način naročanja. Odvisno od vrst podatkov, ki jih izvajalec zdravstvene dejavnosti sporoča, je možnih več različnih načinov prikaza podatkov o prostem terminu. Če uporabnik želi, lahko klikne prvo ikono v obliki črke »i« za prikaz podrobnega opisa sporočenih podatkov in lažje razumevanje prikazanih podatkov.





Če uporabnik klikne drugo ikono v obliki črke »i«, se prikažejo dodatne informacije, kot so podatki o delovnem času in lokaciji, na kateri se opravlja zdravstvena storitev, navodila za pacienta, in povezava na spletno stran, na kateri lahko uporabnik najde še več informacij.



Če uporabnik izbere možnost »Nazaj na iskanje«, bo prikazan prejšnji zaslon, na katerem uporabnik lahko s spreminjanjem izbranih podatkov prikaže podatke za drugo storitev iz šifranta VZS.

V polju »Dodatna pojasnila« so dodatne informacije, ki jih je pripravil izvajalec zdravstvene dejavnosti, kot so podatki o delovnem času in lokaciji, na kateri se opravlja zdravstvena storitev, navodila za pacienta, in povezava na spletno stran, na kateri lahko uporabnik najde še več informacij.

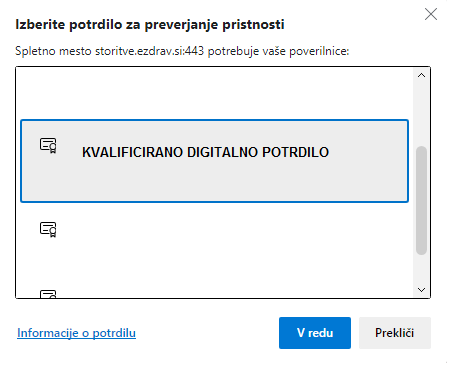
## Opis poteka postopkov elektronskega naročanja pacienta

Spodnja tabela vsebuje kratek opis vseh postopkov, ki jih opravlja svetovalec. Postopki so bolj podrobno opisani v nadaljevanju dokumenta.

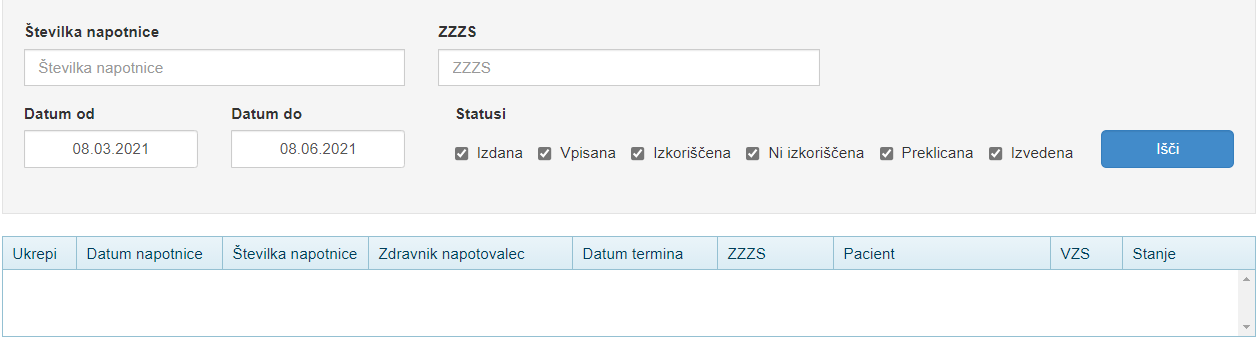
|  |  |
| --- | --- |
| Zap. št. | **Opis posameznega koraka** |
| 1. | Svetovalec obvesti pacienta o poseganju v njegove osebne podatke pri izvajanju storitev v pacientovem imenu. Svetovalec prebere obvestilo o soglasju do vpogleda v osebne podatke. Obvestilo se lahko avtomatsko predvaja ob klicu pacienta.  V kolikor se pacient ne strinja, se postopek zaključi. |
| 2. | Pacient svetovalcu posreduje 13-mestno številko e-napotnice in številko KZZ, ki sta navedeni na potrdilu o izdani e-napotnici. Oba podatka sta nujno potrebna za nadaljevanje postopka. V primeru napotnice s stopnjo »nujno« e-naročanje ni mogoče, zato se mora pacient obrniti neposredno na izvajalca zdravstvene dejavnosti. |
| 3. | Svetovalec vnese podatke pacienta v spletni portal <https://napotnica.ezdrav.si>.  Če podatki niso pravilni (ne obstaja e-napotnica za naveden KZZ), se postopek zaključi brez naročanja pacienta.  Če e-naročanje ni omogočeno za storitev iz šifranta VZS, ki je navedena na e-napotnici, se mora pacient za naročanje obrniti neposredno na izvajalca zdravstvene dejavnosti. |
| 4. | Za obstoječi veljavni številki KZZ in e-napotnice se prikažejo administrativni podatki napotnice (podatki na prvi strani papirne različice napotnice).  Na zahtevo pacienta svetovalec izbere postopek odvisno od stanja napotnice:   * za napotnico v stanju »IZDANA« lahko rezervira termin, * za napotnico v stanju »VPISANA« lahko pacient odpove termin, ali pa zahteva ponovno posredovanje obvestila o naročilu. |
| 5. | ***Rezervacija termina*** ***za e-napotnico*** se izvede za predpisano vrsto zdravstvene storitve, na osnovi katere se izbere izvajalec zdravstvene dejavnosti in način obveščanja pacienta. Podroben opis postopka je naveden v tem dokumentu. |
| 6. | ***Odpoved termina*** za e-napotnico, ki je v statusu »VPISANA«, prikaže naslednje sklope podatkov:   * naročilo: ime ustanove in termin (datum in ura naročila) * izvajalec * zdravnik * zavarovana oseba (tudi osebni podatki) in kontaktni podatki * e-napotnica * veljavnost e-napotnice, obseg pooblastil, razlog obravnave, stopnja nujnosti, prednostni kriterij, storitev iz šifranta VZS in diagnoza po šifrantu MKB-10-AM   Obvezno je potrebno navesti vzrok odpovedi, ki ga svetovalec pridobi od pacienta in izbere iz seznama. Po potrebi doda komentar ter v besedilu opiše pacientov razlog odpovedi. Če ni vnesen razlog odpovedi, se bo odpoved obravnavala kot neopravičena odsotnost, zato za napotnico e-naročanje ne bo več možno, in se bo za naročanje potrebno obrniti neposredno na izvajalca zdravstvene dejavnosti. Svetovalec o tem obvesti pacienta. Po vnosu razloga za odpoved svetovalec izbere:  »Potrdi« - shrani podatke o razlogu odpovedi naročila in spremeni stanje napotnice v »IZDANA«.  »Prekliči« - ne spremeni podatkov naročila in vrne postopek na začetni zaslon »Odpovej termin«. |
| 7. | ***Sprememba termina*** naročila se izvede v dveh, že opisanih korakih:   * odpoved obstoječega naročila (in navedba razloga za odpoved termina) * rezervacija novega termina |

## Postopek e-naročanja na zdravstvene storitve

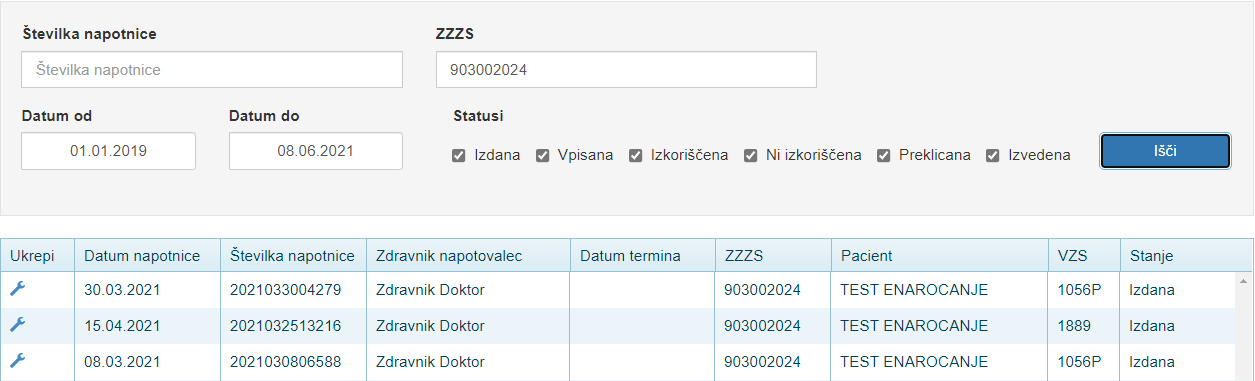
Svetovalec se v portal <https://napotnica.ezdrav.si> prijavi s svojim kvalificiranim digitalnim potrdilom, ki mora biti nameščeno v brskalniku.



V spletnem portalu <https://napotnica.ezdrav.si> se prikaže spodnje okno, v katerega je potrebno vnesti 9-mestno številko kartice zdravstvenega zavarovanja (številka ZZZS) in 13-mestno številko e‑napotnice. Oba podatka sta navedena na potrdilu o izdani e-napotnici. Svetovalec ustrezno spremeni datumski interval (če je potrebno) in vnese pacientove podatke.

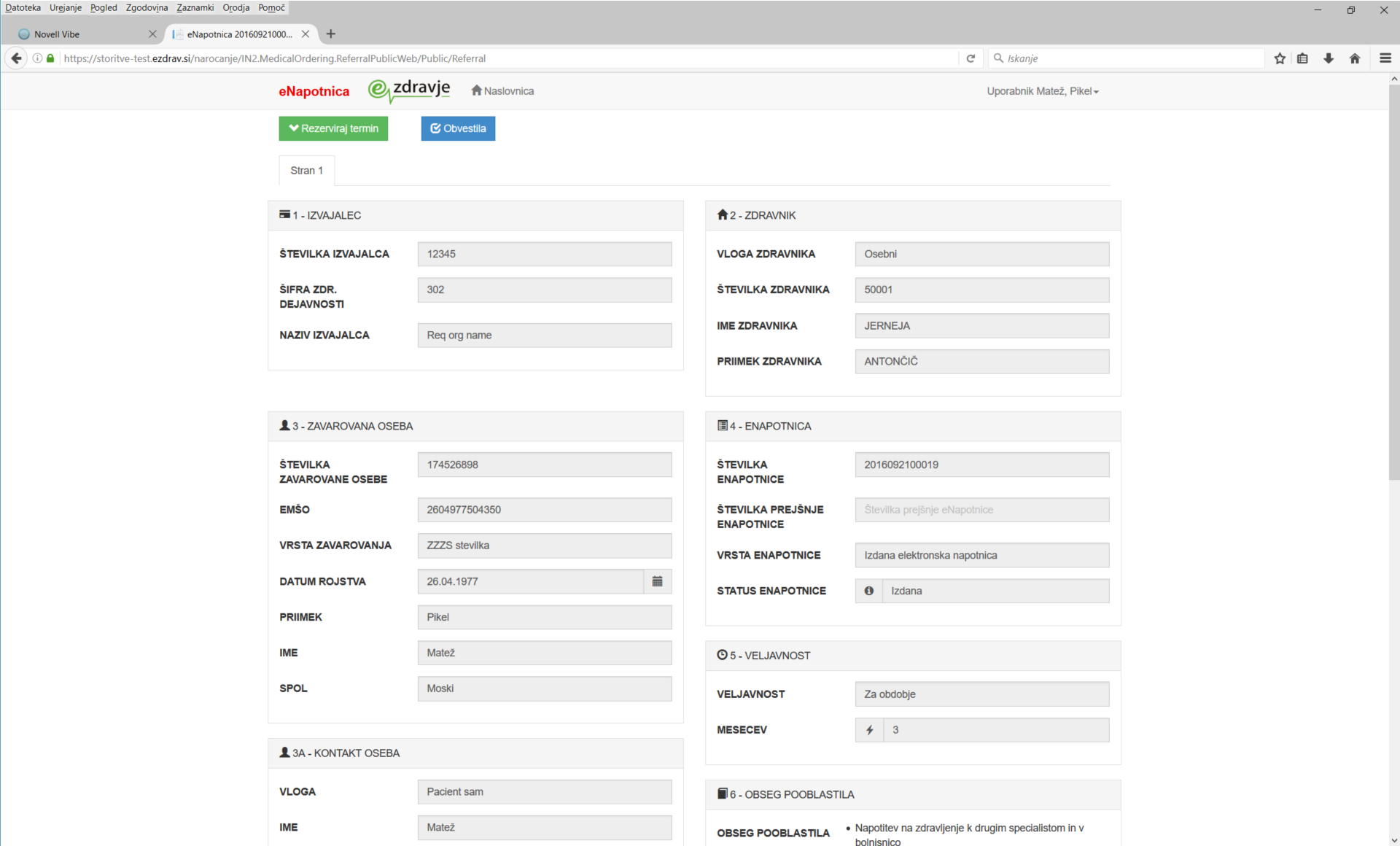


Svetovalec lahko vnese samo številko e-napotnice. Prav tako lahko vnese samo številko ZZZS. V tem primeru bodo prikazane vse napotnice za pacienta, ki ustrezajo iskalnim pogojem (datumski interval in statusi napotnic).

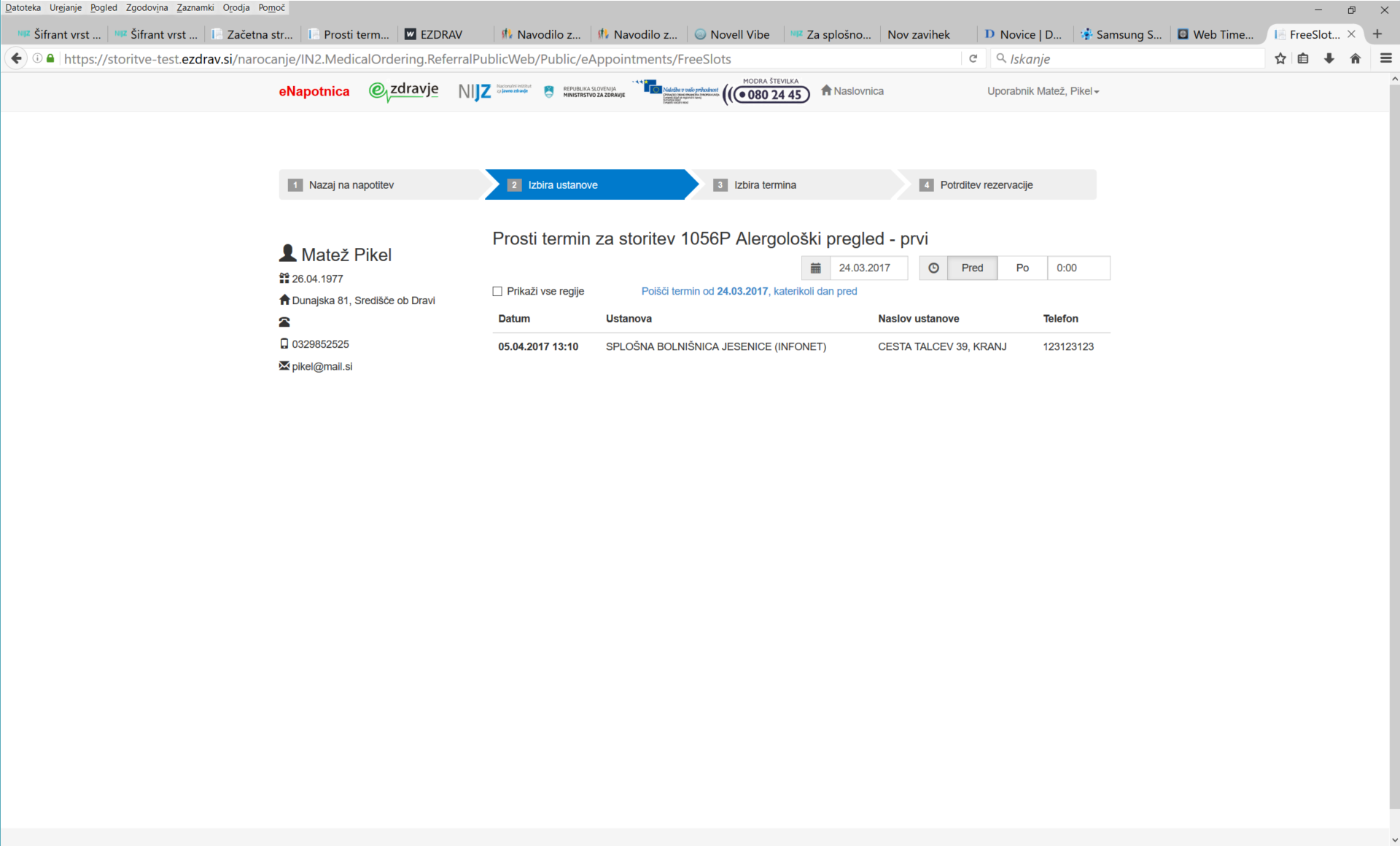


Svetovalec v seznamu napotnic izbere želeno napotnico in klikne ikono v stolpcu »Ukrepi«.

Prikaže se vsebina e-napotnice. Prikazani so vsi podatki na prvi strani e-napotnice, ki jih je vnesel zdravnik napotovalec, ko je ustvaril e-napotnico. Za nadaljevanje postopka in naročanje pacienta na zdravstveno storitev je potrebno klikniti gumb »Rezerviraj termin«.



V nadaljevanju se za vrsto zdravstvene storitve, ki je navedena na e-napotnici, prikaže seznam izvajalcev zdravstvene dejavnosti iz regije pacienta, ki to storitev izvajajo, in njihove čakalne dobe za to storitev. Svetovalec prebere seznam izvajalcev zdravstvene storitve iz regije pacienta, in vpraša pacienta, če želi informacije o čakalnih dobah tudi pri izvajalcih izven njegove regije. Če pacient želi razširjeni seznam, svetovalec potrdi polje »Prikaži vse regije«.

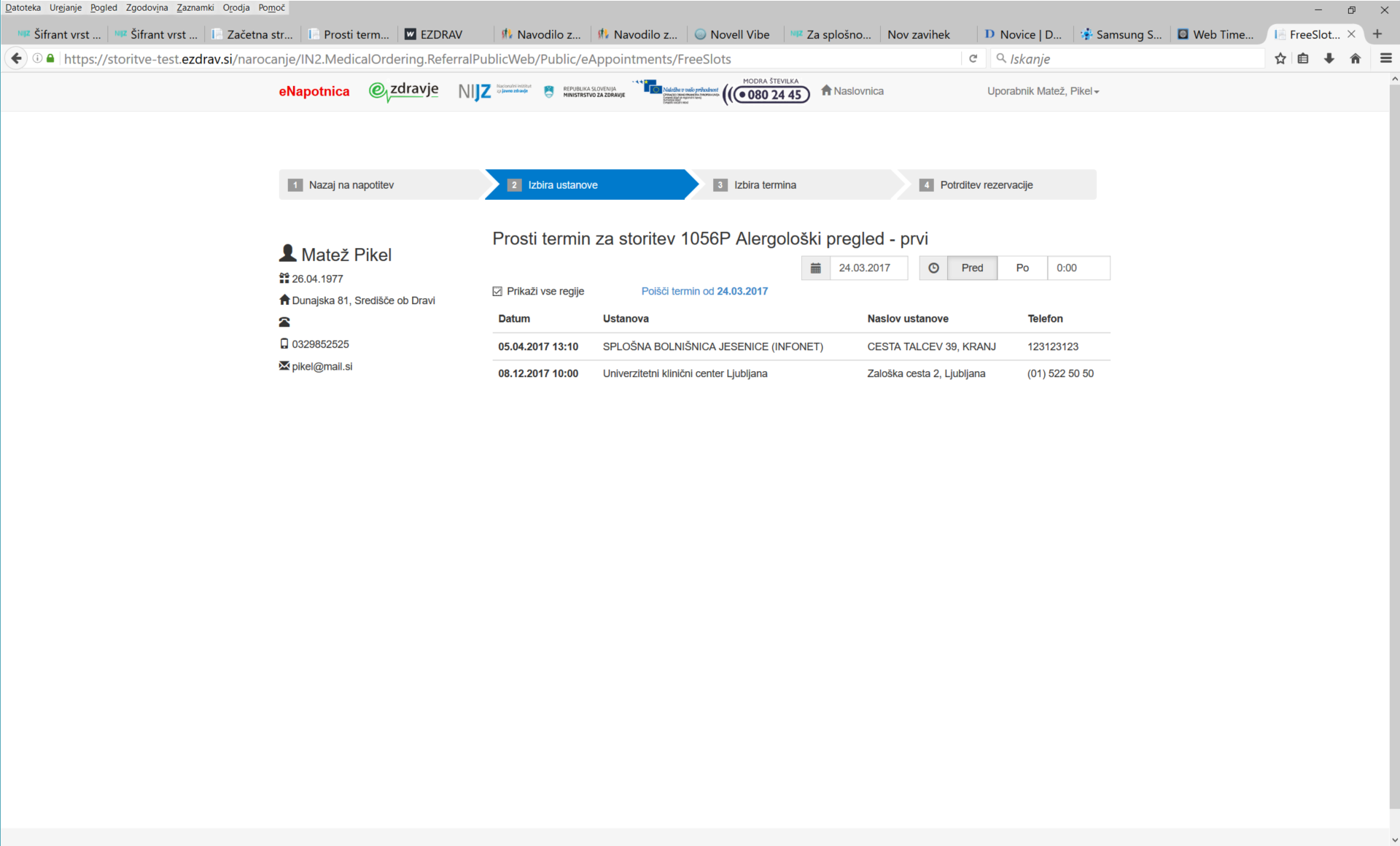


Prilagajanje iskanja termina na datum in čas

Prikaz vseh faz naročanja in označena trenutna faza

Prikaz izvajalcev zdravstvene dejavnosti za izbrano zdravstveno storitev v vseh regijah.

Po izbiri »Prikaži vse regije«:

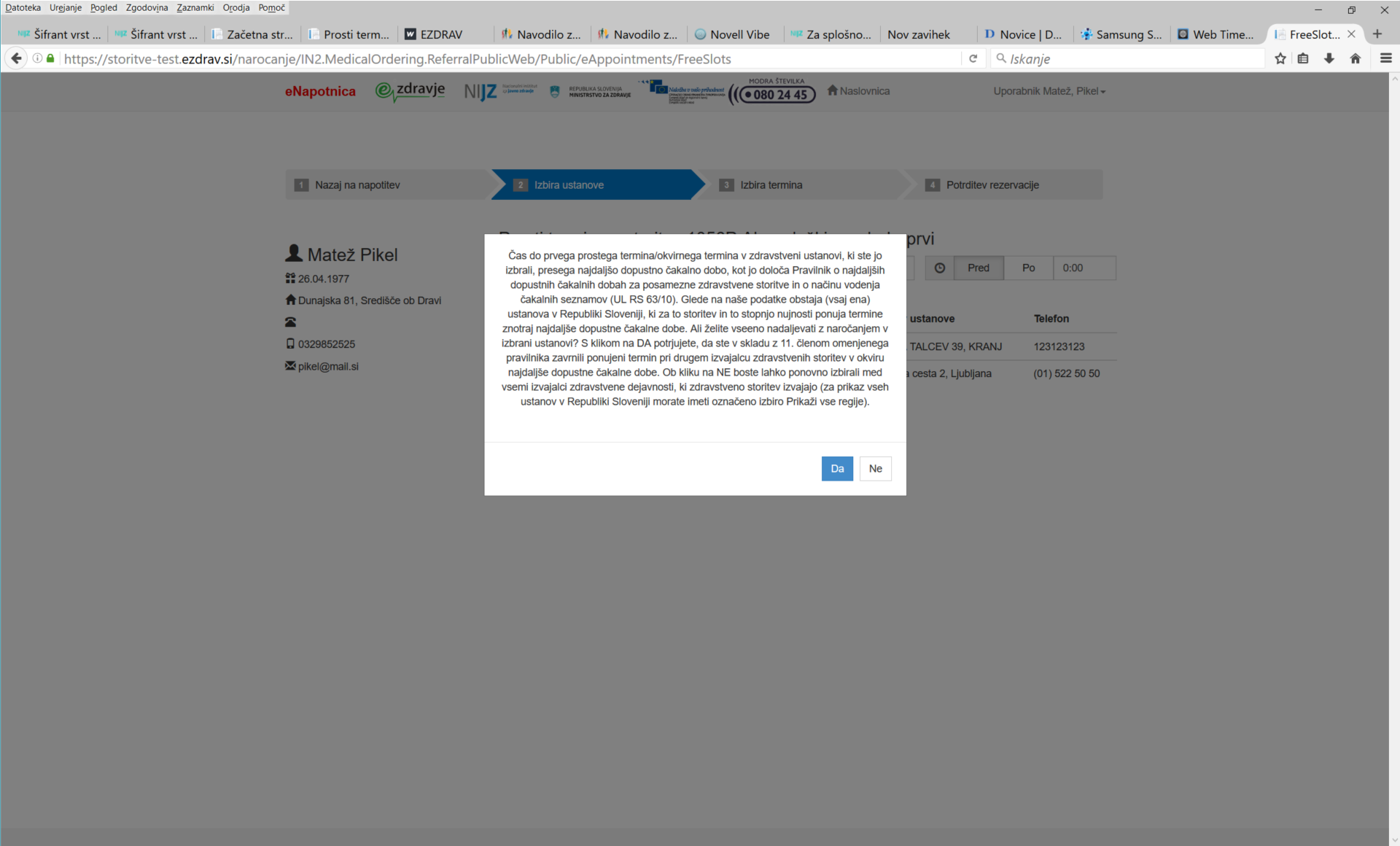


Če je polje »Prikaži vse regije« potrjeno, se prikaže širši nabor izvajalcev zdravstvene dejavnosti (tudi izven regije pacienta).

Svetovalec lahko prilagodi iskanje izvajalca zdravstvene storitve potrebam pacienta tako, da izbere datum, po katerem se išče prvi prosti termin, in z izbiro določene ure termina, ter z uporabo gumbov »Pred« in »Po«. V tem primeru se v naslednjem koraku prikažejo prosti termini, ki ustrezajo izbranim časovnim pogojem.

Ko svetovalec seznani pacienta s seznamom možnih terminov pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti, pacient izbere izvajalca zdravstvene dejavnosti in termin, ki ga svetovalec v nadaljevanju potrdi s klikom.

Če izbrani termin presega najdaljšo dovoljeno čakalno dobo za to storitev in navedeno stopnjo nujnosti, se prikaže opozorilo in zahteva po potrditvi izbranega termina z daljšo čakalno dobo. Prikazano besedilo svetovalec prebere pacientu.



Odgovor »Da« pomeni, da se pacient strinja z daljšo čakalno dobo in omogoča nadaljevanje postopka naročanja. Če je izbran odgovor »Ne«, se ponovno prikaže zaslon z izbiro izvajalcev zdravstvene dejavnosti in terminov.

Če čakalna doba pri vseh izvajalcih zdravstvene dejavnosti, ki izvajajo zahtevano storitev iz šifranta VZS, presega najdaljšo dopustno čakalno dobo, se prikaže okno z naslednjim besedilom in zahteva po potrditvi:

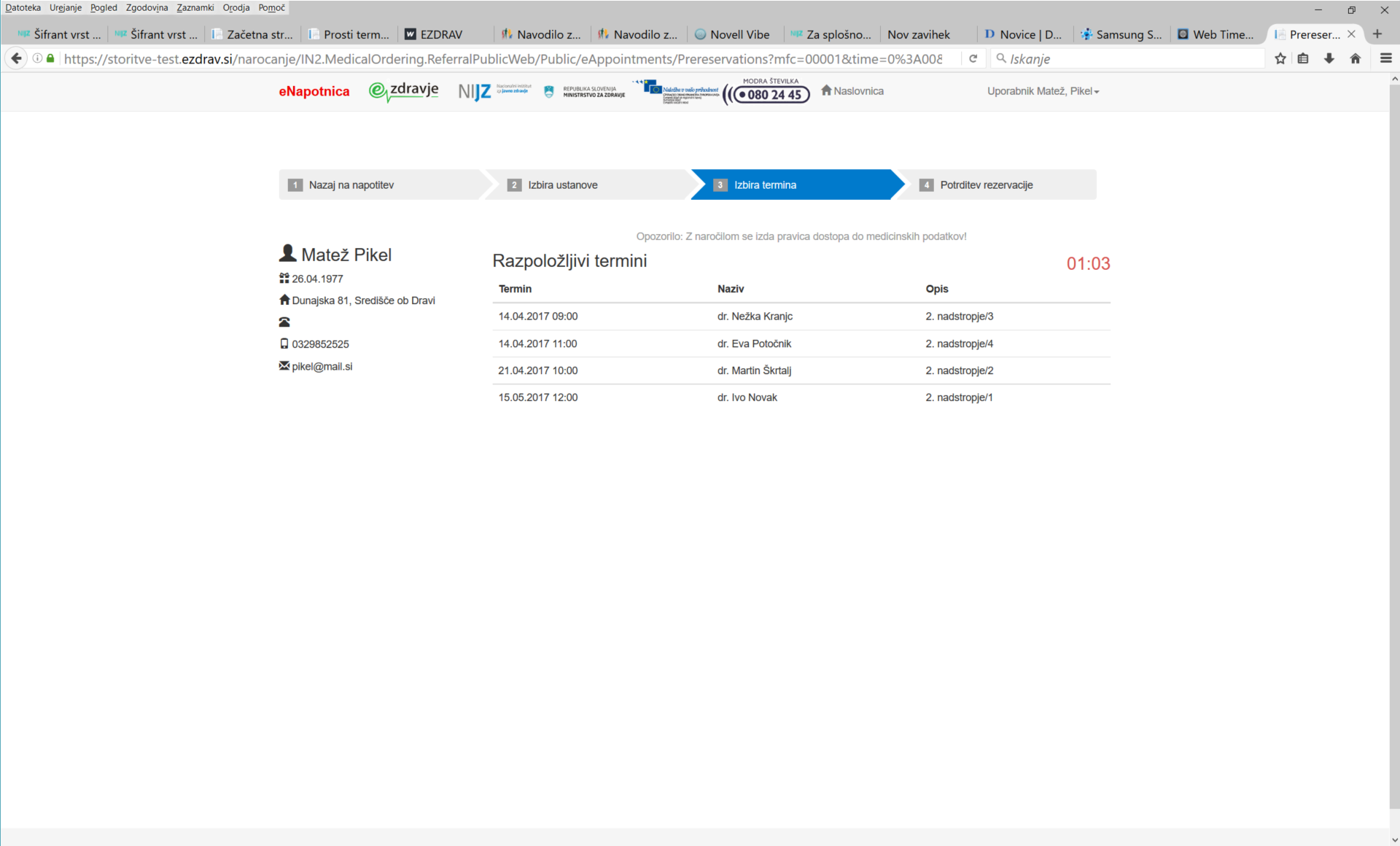
Čas do prvega prostega termina/okvirnega termina v zdravstveni ustanovi, ki ste jo izbrali, presega najdaljšo dopustno čakalno dobo, kot jo določa Pravilnik o najdaljših dopustnih čakalnih dobah za posamezne zdravstvene storitve in o načinu vodenja čakalnih seznamov (UL RS 63/10). Glede na razpoložljive 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\_zdravljenje\_tujina/

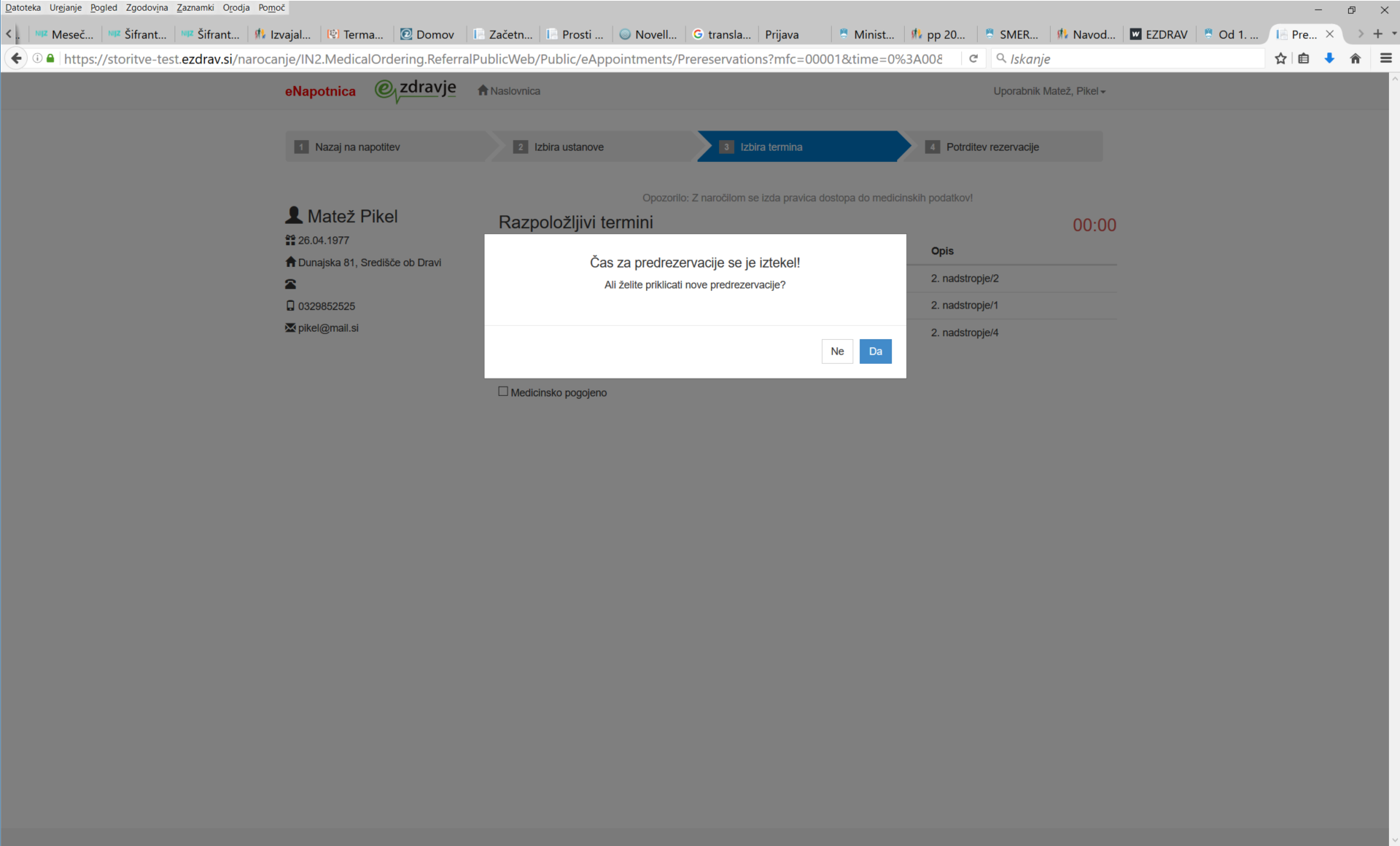
S klikom na »DA« potrjujete, da želite nadaljevati z naročanjem v izbrani ustanovi (za uveljavljanje zgoraj omenjene pravice mora zavarovana oseba biti vpisana v čakalni seznam).

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«).

Na naslednjem zaslonu »Izbira termina« se prikažejo prvi prosti termini za vse ambulante oz. zdravnike, ki pri izbranem izvajalcu zdravstvene dejavnosti opravljajo navedeno vrsto zdravstvene storitve, na katero je pacienta napotil zdravnik napotovalec. Svetovalec izbere ustrezni termin tako, da klikne izbrano ambulanto/zdravnika.

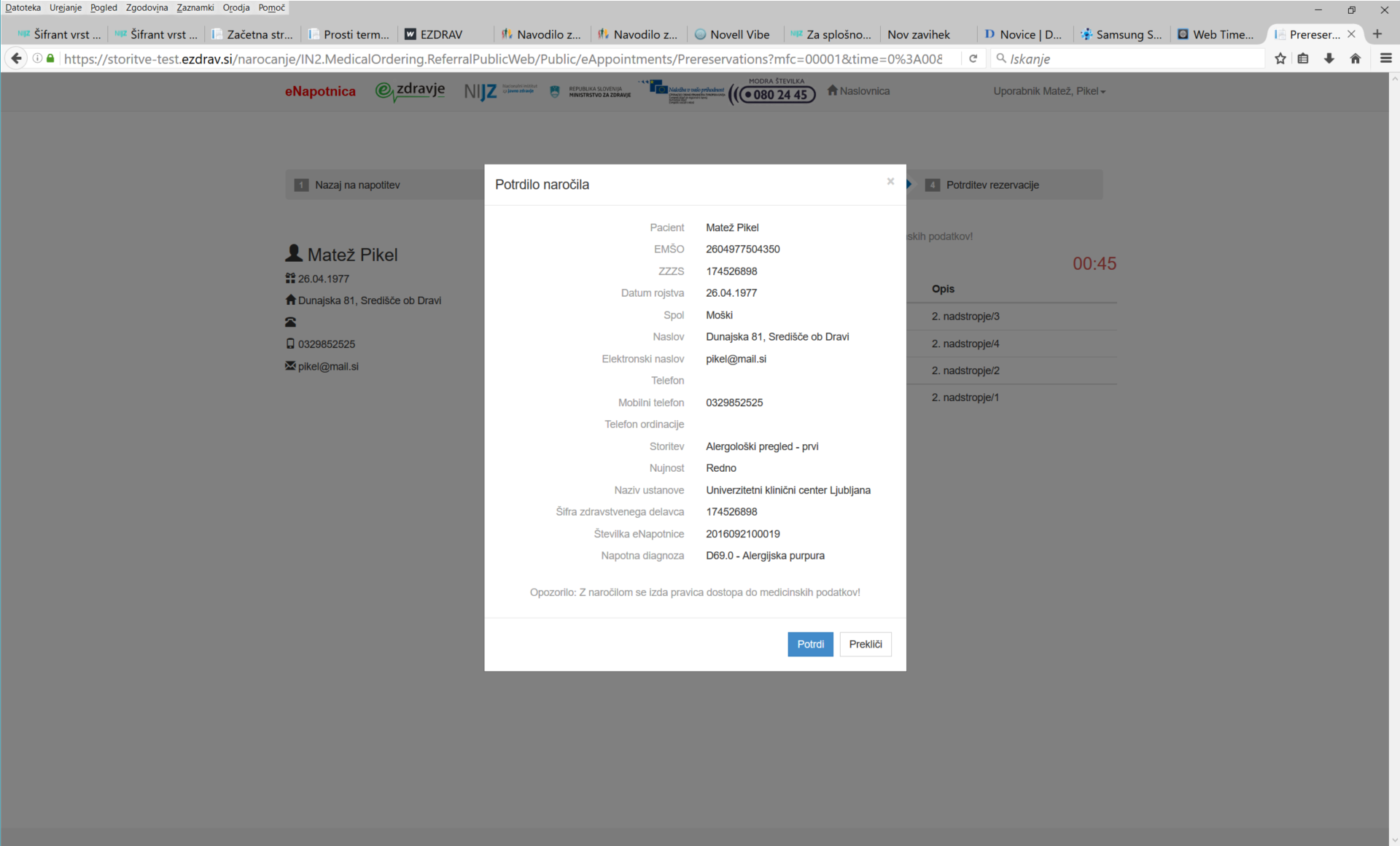


Ko se ta zaslon odpre, začne teči čas (2 minuti), v katerem so termini začasno rezervirani za pacienta. Če se postopek ne zaključi v teh dveh minutah, se izpiše opozorilo »Čas predrezervacije se je iztekel«, na voljo pa je možnost »Ali želite priklicati nove predrezervacije?«.



Če je izbran odgovor »Da«, se postopek vrne na izbiro terminov pri že izbranem izvajalcu zdravstvene dejavnosti. Odgovor »Ne« prekine postopek, in uporabnika vrne na zaslon »Izbira ustanove« brez rezervacije termina za storitev.

Na zaslonu »Potrdilo naročila« so prikazani vsi podatki o pacientu in izvajalcu zdravstvene dejavnosti oz. izbrani ambulanti s seznama (če jih je več).

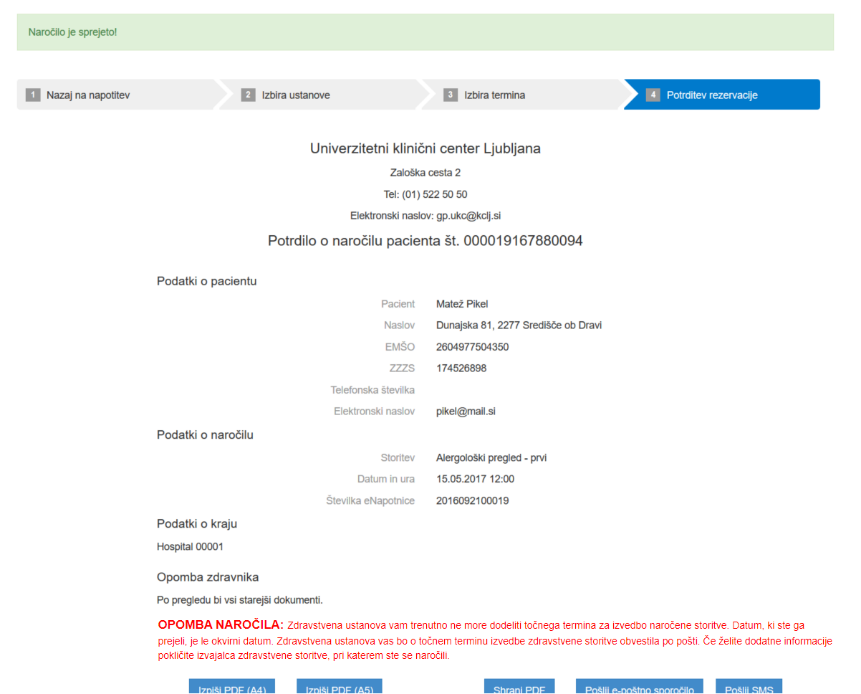


Svetovalec prebere podatke o izvajalcu, ambulanti, datumu in uri rezerviranega termina, in vpraša pacienta, ali potrjuje termin. Na osnovi pacientovega odgovora svetovalec izbere »Potrdi« ali »Prekliči«.

Če izbere »Prekliči«, se postopek vrne na zaslon »Izbira termina«, in se zaključi brez rezervacije termina.

Če izbere »Potrdi«, se potrdi izbrani termin, pacient pa je naročen pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti.

Na zaslonu se izpišejo vsi podatki naročila: izvajalec zdravstvene dejavnosti, pri katerem je ustvarjena rezervacija, podatki o pacientu, podatki o naročilu in opomba zdravnika (posebna navodila za pregled, opozorila, ipd.). Na voljo je več možnih načinov posredovanja potrdila o pravkar ustvarjenem naročilu:



»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.

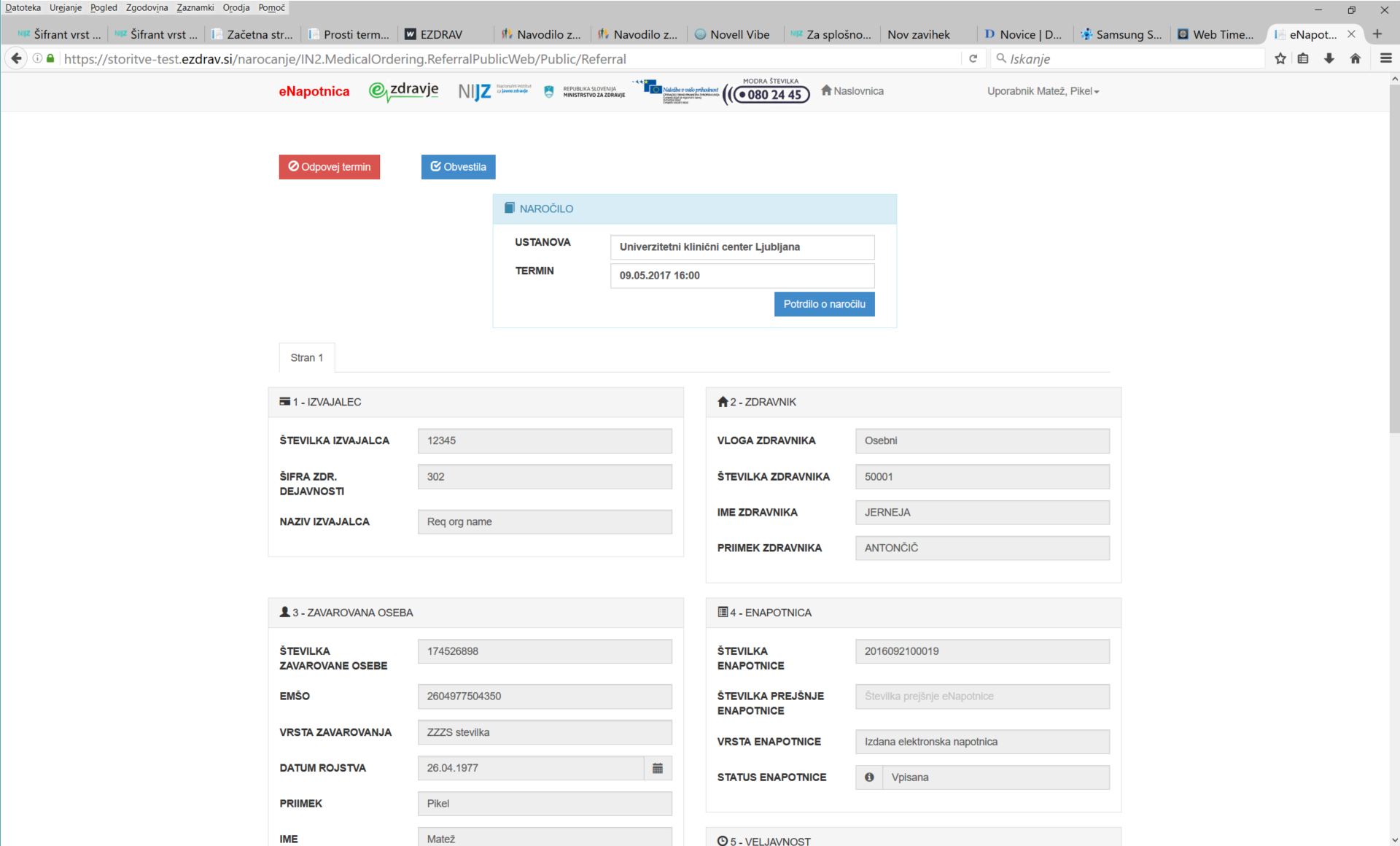
Pacienti prejmejo pisno potrdilo z vsemi potrebnimi informacijami s strani izvajalca zdravstvene dejavnosti, pri katerem so naročeni, ne glede na to, ali so naročeni na točen ali okvirni termin, v skladu z osmim odstavkom 14.b člena ZPacP: »Pacienta se uvrsti na čakalni seznam v petih dneh po predložitvi napotne listine oziroma v dveh dnevih po opravljeni triaži, o uvrstitvi in posledicah zaradi neopravičene odsotnosti od termina pa se ga obvesti v treh dneh od uvrstitve na čakalni seznam«.

Če je e-napotnica vpisana v čakalni seznam izbranega izvajalca zdravstvene dejavnosti, pacientu pa je dodeljen termin, se s to napotnico lahko naroči pri drugem izvajalcu zdravstvene dejavnosti samo v primeru odpovedi te rezervacije.

## Postopek odpovedi termina

Postopek prijave svetovalca v portal je opisan v točki 4. V začetnem oknu v portalu <https://napotnica.ezdrav.si> je potrebno vpisati pravilno številko ZZZS in številko e-napotnice. Če sta oba podatka veljavna, se prikaže vsebina e-napotnice. Svetovalec lahko vpiše samo številko napotnice ali samo številko KZZ.

Če je bil za izbrano e-napotnico termin že rezerviran, ga je možno odpovedati tako, da se izbere možnost »Odpoved termina«. Svetovalec zahteva potrditev pacienta in izbere gumb »Odpovej termin«.



**Seznam možnih razlogov odpovedi**

|  |
| --- |
| Zaradi sprememb medicinskih indikacij storitev za pacienta ni več potrebna |
| Pacient bo opravil storitev drugdje (pri drugi ustanovi, zasebniku…) |
| Pacient je opravil storitev drugdje (pri drugi ustanovi, zasebniku, v tujini…) |
| Pacient odpovedal storitev na lastno željo |
| Pacient ni odpovedal termina |
| Storitev opravljena kod nujna |
| Smrt pacienta |
| Ostalo |
| Uvrstitev napotnice v napačno čakalno knjigo, urnik, seznam |
| Automatic appointment expiration |
| Brez navedbe razlogov |
| Nepričakovana hospitalizacija pacienta ali ožjega družinskega člana, ki onemogoča prihod pacienta na termin ali izvedbo zdravstvene storitve |
| Nenadna bolezen, poškodba ali zdravstveno stanje pacienta ali ožjega družinskega člana, ki onemogoča prihod pacienta na termin ali izvedbo zdravstvene storitve |
| Smrt ožjega družinskega člana pacienta |
| Želja pacienta po črtanju s čakalnega seznama |
| Pacientova zavrnitev izvedbe zdravstvene storitve |
| Zdravstveno stanje pacienta ne omogoča izvedbe zdravstvene storitve, zaradi katere je uvrščen na čakalni seznam |
| Neopravičena odsotnost od termina |
| Druga ali katera koli naslednja uvrstitev na čakalni seznam za isto zdravstveno storitev |
| Reaktivacija napotnice znotraj 35 dni od datuma termina in v primeru neupravičenega razloga za preklic naročila |

**V primeru izbire razloga odpovedi naročila »brez navedbe razlogov«, bo naročilo odpovedano, napotnica pa bo zaključena (prešla bo v status »neizkoriščena« ali »izkoriščena«). Če je na eno napotnico vezano več naročil, bodo v tem primeru vsa naročila odpovedana.**

**Pacient, ki naročilo odpove sam prek spletne aplikacije za elektronsko naročanje na zdravstvene storitve, lahko do 10 dni pred terminom le enkrat neopravičeno odpove naročilo tako, da izbere razlog odpovedi »brez navedbe razlogov«.**

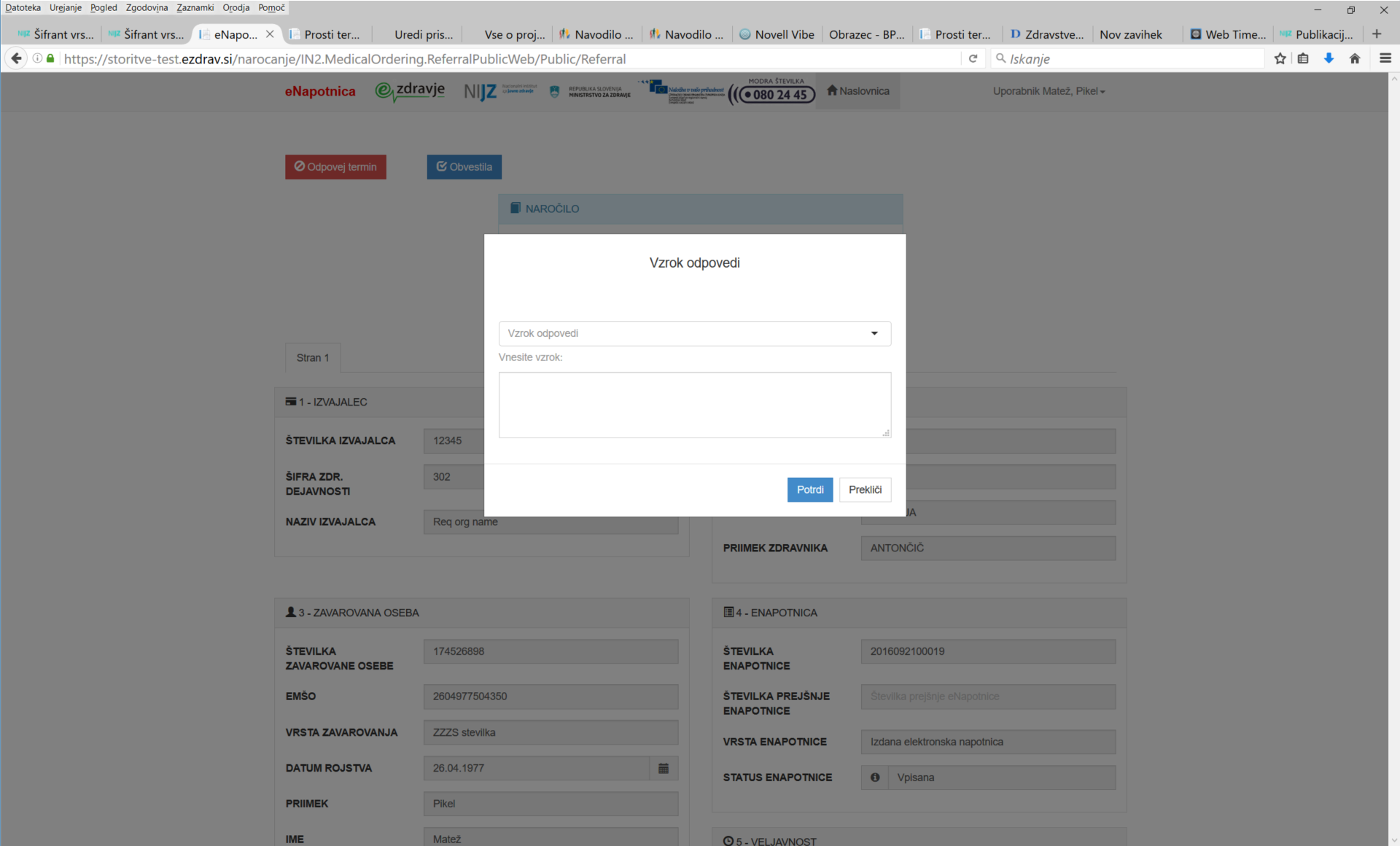
**Če še drugič neopravičeno odpove naročilo (navede razlog odpovedi »brez navedbe razlogov«) do 10 dni pred terminom, bo naročilo odpovedano, napotnica pa bo zaključena (prešla bo v status »neizkoriščena« ali »izkoriščena«). Če je na eno napotnico vezano več naročil, bodo v tem primeru vsa naročila odpovedana.**

**Če pacient manj kot 10 dni pred terminom naročilo odpove sam prek spletne aplikacije za elektronsko naročanje na zdravstvene storitve, in neopravičeno odpove naročilo (navede razlog odpovedi »brez navedbe razlogov«), bo naročilo odpovedano, napotnica pa bo zaključena (prešla bo v status »neizkoriščena« ali »izkoriščena«). Če je na eno napotnico vezano več naročil, bodo v tem primeru vsa naročila odpovedana.**

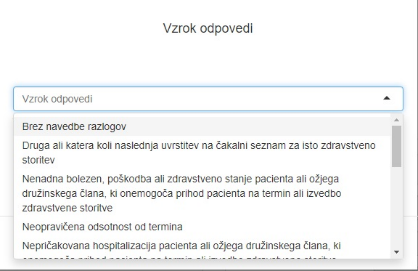
**Če izvajalec zdravstvene dejavnosti v lokalnem informacijskem sistemu odpove naročilo, ki mu termin še ni potekel, in navede razlog odpovedi »brez navedbe razlogov«, bo naročilo odpovedano, status napotnice pa se ne bo spremenil. Če izvajalec odpove naročilo, ki mu je termin že potekel, in navede razlog odpovedi »brez navedbe razlogov«, bo naročilo odpovedano, napotnica pa bo zaključena (prešla bo v status »neizkoriščena« ali »izkoriščena«). Če je na eno napotnico vezano več naročil, bodo v tem primeru vsa naročila odpovedana.**

**Vse kar je navedeno za pacienta, velja tudi za svetovalca v klicnem centru, ki v pacientovem imenu odpove naročilo.**

Če je izbrana možnost »Odpoved termina«, se prikaže zaslon za obvezen vnos vzroka odpovedi termina. Vzrok odpovedi se lahko izbere v seznamu vzrokov in se dodatno obrazloži v drugem polju. Obrazložitev vzroka odpovedi je obvezna v primeru izbire »Ostalo«. Svetovalec prebere možne odgovore, vnese pacientov izbor in ga vpraša, ali želi še kaj dodati kot obrazložitev – to je obvezno v primeru izbire razloga »Ostalo«. Rok za naročilo na osnovi izdane e-napotnice (7 koledarskih dni v primeru napotnice s stopnjo nujnosti »zelo hitro«, 21 koledarskih dni v primeru napotnice s stopnjo nujnosti »hitro« ali »redno«). Po tem, ko je rok za naročanje potekel, pacient pa odpove naročilo, ima pacient možnost v roku 5 dni kreirati novo naročilo.

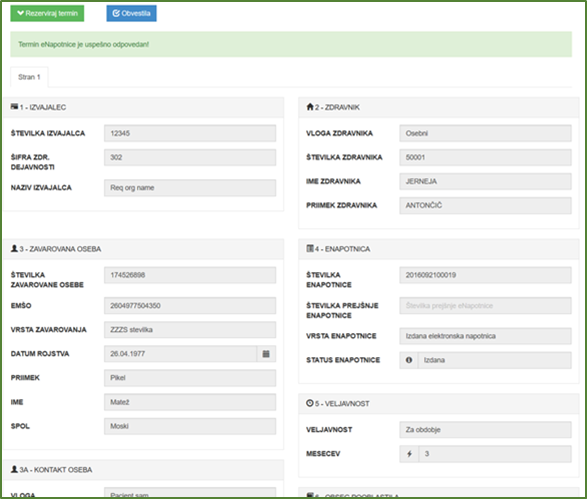


Prikaz možnih vzrokov odpovedi.



Izbira vzroka odpovedi.

Ko svetovalec vnese vzrok odpovedi termina, in izbere možnost »Potrdi«, se postopek zaključi z obvestilom o uspešni odpovedi. Svetovalec obvesti pacienta o uspešni odpovedi termina.



Obvestilo o uspešni odpovedi termina e-naročila.

## Postopek spremembe termina

Postopek spremembe termina se izvede v dveh korakih. Najprej je potrebno odpovedati že rezervirani termin, pri čemer mora biti naveden razlog odpovedi, potem pa še enkrat ponoviti postopek e-naročanja. Pred izvedbo odpovedi termina svetovalec opozori pacienta, da sprememba termina pomeni odpoved starega in rezervacijo novega termina, kar postavi pacienta na konec čakalne vrste.

## Spremembe navodil

Navodila, opisana v tem dokumentu, so vezana na obstoječi način e-naročanja pacienta. V sodelovanju in s potrditvijo naročnika se lahko v dokumentu opisani postopki tudi spremenijo, tako na zahtevo naročnika, kakor tudi izvajalca storitve. Zadnja različica navodil je objavljena na spletni strani rešitev eZdravja https://ezdrav.si.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Zgodovina verzij** | **Datum verzije** | **Opombe** |
| 0.1 | 06.11.2018 | Prva uradna verzija navodil |
| 0.2 | 30.03.2020 | Posodobitev navodil |
| 1.0 | 08.06.2021 | Navodila, posodobljena za delo z novim portalom |
| 1.1 | 15.09.2022 | Ažurirano poglavlje 5 »Postopek odpovedi termina« |