



Elektronsko naročanje pacientov na specialistične zdravstvene storitve

Navodila za svetovalce v klicnem centru

ver 2.1

26. 01. 2024

STANJE DOKUMENTA

Namen dokumenta:	Navodila za svetovalce v klicnem centru za elektronsko naročanje pacientov na zdravstvene storitve	
Vsebina		
Oznaka dokumenta:		
Status:	Uradna verzija	
Verzija:	2.1	Datum verzije: 26. 01. 2024
Avtor(ji):	Hajdi Kosednar	
Odobril(a):		
Sodelujoči pri projektu:	Simon Indihar, Nikolina Plevnjak	
Komentar vmesnih verzij:		

KAZALO VSEBINE

SLOVAR.....	4
1. Tehnični pogoji za opravljanje storitve.....	8
2. Pregled podatkov o prvem prostem terminu.....	9
3. Opis poteka postopkov elektronskega naročanja pacienta	14
4. Postopek e-naročanja na zdravstvene storitve	16
5. Postopek odpovedi termina	23
6. Postopek spremembe termina.....	26
7. Spremembe navodil	26

SLOVAR

administrativni podatki e-napotnice ali e-delovnega naloga	To so podatki e-napotnice ali e-delovnega naloga, ki se nahajajo na prvi strani papirne napotnice ali delovnega naloga. Med temi podatki so tudi osebni podatki pacienta: ime in priimek, datum rojstva, kontakt, EMŠO, diagnoza, storitev iz šifrantu VZS (vrsta zdravstvene storitve), razlog obravnave, stopnja nujnosti.
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 težav, zaradi katerih ni možno izdati e-napotnice. Za napotitve po samoplačniškem pregledu se izdajo bele napotnice. Za nekatere zdravstvene storitve se izdajajo tudi delovni nalogi.
e-delovni nalog	Elektronska različica delovnega naloga. e-delovni nalog se izdaja za zdravstvene storitve, ki jih ne opravljajo zdravniki, in za katere ni mogoče izdati e-napotnice. Obstajata dve vrsti e-delovnega naloga: - e-dN FT: delovni nalog za fizioterapijo - e-dN: drugi delovni nalogi, ki se izdajajo za - delovno terapijo - nego na domu - storitve psihologa, logopeda, defektologa - laboratorijske in druge storitve - farmacevtsko svetovanje
e-napotna listina, e-napotni dokument	e-napotnica ali e-delovni nalog
eNaročanje	eNaročanje je nacionalna informacijska rešitev, ki zagotavlja informacijsko podporo procesu elektronske napotitve in naročanja pacientov na zdravstvene storitve. Povezuje informacijske sisteme vključenih izvajalcev zdravstvene dejavnosti, omogoča pregled čakalnih dob, ki jih poročajo izvajalci, in zagotavlja hitro in varno izbiro izvajalca 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 ali e-delovnega naloga. Postopek e-naročanja poteka na podlagi izdane elektronske napotnice, ki jo izda zdravnik napotovalec, ali elektronskega delovnega naloga. Na napoteno zdravstveno storitev se lahko pacient

	naroči sam, če se prijavi v spletni portal zVEM (https://zvem.ezdrav.si), ali prek spletnega portala https://narocanje.ezdrav.si/ , lahko pa ga naroči tudi zdravnik napotovalec ali medicinska sestra. Pacienta lahko naroči klicni center. 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.
e-naročilo	e-naročilo je pacientu dodeljen termin za izvedbo zdravstvene storitve, predpisane s strani zdravnika napotovalca z e-napotnico ali e-delovnim nalogom.
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 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). Številka ZZZS.
MKB-10-AM v11	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 ali e-delovnem nalogu in številko ZZZS.

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.
seznam / čakalni seznam	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.
stanja e-delovnega naloga	Za učinkovito spremljanje postopka e-naročanja z e-delovnim nalogom je bilo identificiranih več stanj e-delovnega naloga. Za ta dokument sta bistveni dve stanji: IZDANA – status, ki ga e-delovni nalog dobi v trenutku ustvarjanja oz. vnosa v sistem s strani zdravnika napotovalca. VPISANA – status, ki ga e-delovni nalog dobi v trenutku, ko pacient dobi termin, ali pa je vpisan v interno čakalno vrsto pri izvajalcu.
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.
številka ZZZS	Številka zdravstvenega zavarovanja pacienta, ki se nahaja na kartici zdravstvenega zavarovanja (izdaja jo Zavod za zdravstveno zavarovanje Republike Slovenije).
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 prenamočanje 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 ali e-delovni nalog, in napotuje pacienta.
zNET	Varno zdravstveno omrežje zNET, v katerega mora biti vključen klicni center in vsi izvajalci zdravstvene dejavnosti, ki so povezani z eNaročanjem.

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-delovnih nalogov, e-receptov ter zdravstvenih podatkov v digitalni obliki.
ZZZS	Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije

1. 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-napotne listine, ki je izpisana na potrdilu (to je lahko potrdilo o izdani e-napotnici ali e-delovnem nalogu, 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 uporabljali tudi pacienti, ki nimajo dostopa do navedenih možnosti prejemanja sporočil, se lahko na željo pacienta potrdilo o dodeljenem terminu tudi natisne (možnost v spletnem portalu za e-naročanje) in se kot pisemsko pošiljko pošlje 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 e-napotne listine in številko ZZZS pacienta, če pa teh podatkov nima, so čakalne dobe prikazane v portalu <https://cakalnedobe.ezdrav.si>. Pridobljene podatke posreduje pacientu.

2. 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.

Čakalne dobe

Za pravilnost podatkov o čakalnih dobah in prvih prostih terminih so odgovorni izvajalci zdravstvene dejavnosti. V primeru nejasnosti se obrnite na izvajalca zdravstvene dejavnosti.

Čakalne dobe za zdravstveno storitev
Čakalne dobe za zdravstveno ustanovo

Izberite zdravstveno storitev:
Zdravstvena storitev...

Izberite stopnjo nujnosti:
Redno

Izberite regijo:
Vse regije

Prikaži čakalne dobe in termine

V določenem trenutku lahko uporabnik pregleduje termine samo za eno storitev in eno stopnjo nujnosti iz šifranta VZS. Želena 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.

Izberite zdravstveno storitev:
Izberite stopnjo nujnosti:
Izberite regijo:

Zdravstvena storitev...
2334 - 24 ura pH metrija z impedanco na terciarni ravni
2082 - 24-urna PH-metrija požiralnika
2509 - 4 dnevni holter
1935 - A scan ehografija
3003 - A scan ehografija - otroci
2784 - Abdominalna punkcija
1006P - Abdominalni kirurški pregled - prvi

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.

Izberite zdravstveno storitev:

Izberite stopnjo nujnosti:

Izberite regijo:

Uporabnik lahko uporabi možnost prikaza termina samo za zdravstvene ustanove iz določene regije. Kazalco 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«.

Izberite regijo:

Vse regije

Gorenjska regija

Goriška regija

Jugovzhodna Slovenija

Koroška regija

Obalno-kraška regija

Osrednjeslovenska regija

Podravska regija

Pomurska regija

Posavska regija

Primorsko-notranjska regija

Savinjska regija

Zasavska regija

Ko uporabnik izbere željeno 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.

Čakalne dobe za

Storitev: 1056P - Alergološki pregled - prvi

Stopnja nujnosti: Redno

Regija: Vse regije

[Povezava na eNaročanje](#)

Za pravilnost podatkov o čakalnih dobah in prvih prostih terminih so odgovorni izvajalci zdravstvene dejavnosti. V primeru nejasnosti se obrnite na izvajalca zdravstvene dejavnosti.

ALVEOLA D.O.O. ALBERT KLOBUČAR, DR. MED.

Prvi razpoložljivi termin ⓘ

12.01.2024 07:20 ⓘ

Dnevi do prvega termina

21

Naslov	Židovska ulica 2
Poštna številka	2000
Kraj	MARIBOR
Elektronski naslov	alveola@triera.net
Telefon	+386 2 23 48 800
Zadnja posodobitev	22.12.2023 09:01
Dodatna pojasnila	prosim da ob naročanju navedete telefonsko številko, kjer ste dosegljivi NE TESTIRAMO NA HRANO, PIKE ŽUŽELK, ZDRAVILA, KOVINE. IZVAJAMO PREGLEDE ZA OSEBE STAREJŠE OD 18 LET. PO PRIDOBITVI TERMINA OBVEZNO POKLIČITE NA 02/2348800 ZA NAVODILA

[⬅ Nazaj na iskanje](#)

ZDRAVSTVENI DOM KOPER CASA DELLA SANITA CAPODISTRIA

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.

Naslov	Židovska ulica 2
Poštna številka	2000
Kraj	MARIBOR
Elektronski naslov	alveola@triera.net
Telefon	+386 2 23 48 800
Zadnja posodobitev	22.12.2023 09:01
Dodatna pojasnila	prosim da ob naročanju navedete telefonsko številko, kjer ste dosegljivi NE TESTIRAMO NA HRANO, PIKE ŽUŽELK, ZDRAVILA, KOVINE. IZVAJAMO PREGLEDE ZA OSEBE STAREJŠE OD 18 LET. PO PRIDOBITVI TERMINA OBVEZNO POKLIČITE NA 02/2348800 ZA NAVODILA

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.

<p>ALVEOLA D.O.O.</p> <p>Prvi razpoložljivi termin ⓘ</p> <p>12.01.2024 07:20 ⓘ</p> <p>Dnevi do prvega termina</p> <p>21</p>	<p>Pri izvajalcu za izbrano zdravstveno storitev obstaja prosti termin, na katerega se lahko naročite.</p> <p>Naslov številka Kraj Elektronski naslov Telefon Zadnja posodobitev Dodatna pojasnila</p>	<p>DR. MED.</p> <p>Židovska ulica 2 2000 MARIBOR alveola@triera.net +386 2 23 48 800 22.12.2023 09:01 prosim da ob naročanju navedete telefonsko številko, kjer ste dosegljivi NE TESTIRAMO NA HRANO, PIKE ŽUŽELK, ZDRAVILA, KOVINE. IZVAJAMO PREGLEDE ZA OSEBE STAREJŠE OD 18 LET. PO PRIDOBITVI TERMINA OBVEZNO POKLIČITE NA 02/2348800 ZA NAVODILA</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[Nazaj na iskanje](#)

Prvi razpoložljivi termin ⓘ

12.01.2024 07:20 ⓘ

Dnevi do prvega termina

21


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.

ZDRAVSTVENI DOM KOPER CASA DELLA SANITA CAPODISTRIA

Prvi razpoložljivi termin
18.01.2024 09:35 ⓘ
Dnevi do prvega termina
27

Urniki: Ponedeljek od 7.00 do 18.00 Torek
od 7.00 do 13.00 Sreda od 7.00 do 18.00
Četrtek od 7.00 do 13.00 Petek od 7.00 do
12.00
Več informacij

Naslov LJUBLJANSKA CESTA 6A,
6000 Koper/Capodistria
Poštna številka 6000
Kraj Koper
Elektronski naslov info.enarocanje@zd-koper.si
Telefon 05 6647 320
Zadnja posodobitev 22.12.2023 09:01
Dodatna pojasnila Ne izvajamo pregledov
osebam mlajšim od 18 let.

 Nazaj na iskanje

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.

3. Opis poteka postopkov elektronskega naročanja pacienta

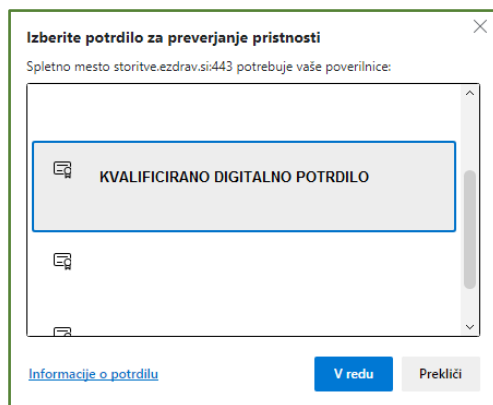
Spodnja tabela vsebuje kratek opis vseh postopkov, ki jih opravlja svetovalec. Postopki so bolj podrobno opisani v nadaljevanju dokumenta.

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-napotne listine in številko ZZS, ki sta navedeni na potrdilu o izdani e-napotni listini. Oba podatka sta nujno potrebna za nadaljevanje postopka. V primeru e-napotne listine s stopnjo nujnosti »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-napotna listina za navedeno številko ZZS), se postopek zaključi brez naročanja pacienta. Če e-naročanje ni omogočeno za storitev iz šifrant VZS, ki je navedena na e-napotni listini, se mora pacient za naročanje obrniti neposredno na izvajalca zdravstvene dejavnosti.
4.	Za obstoječi veljavni številki ZZS in e-napotne listine se prikažejo administrativni podatki napotne listine (podatki na prvi strani papirne različice napotnice ali delovnega naloga). Na zahtevo pacienta svetovalec izbere postopek odvisno od stanja e-napotne listine: <ul style="list-style-type: none"> - za e-napotno listino v stanju »IZDANA« lahko rezervira termin, - za e-napotno listino v stanju »VPISANA« lahko pacient odpove termin, ali pa zahteva ponovno posredovanje obvestila o naročilu.
5.	Rezervacija termina za e-napotno listino 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.	<p>Odpoved termina za e-napotno listino, ki je v statusu »VPISANA«, prikaže naslednje sklope podatkov:</p> <ul style="list-style-type: none"> - naročilo: ime ustanove in termin (datum in ura naročila) - izvajalec - zdravnik - zavarovana oseba (tudi osebni podatki) in kontaktni podatki - e-napotna listina - veljavnost e-napotne listine, obseg pooblastil, razlog obravnave, stopnja nujnosti, prednostni kriterij, storitev iz šifrantu VZS in diagnoza po šifrantu MKB-10-AM <p>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 e-napotno listino 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:</p> <p>»Potrdi« - shrani podatke o razlogu odpovedi naročila in spremeni stanje e-napotne listine v »IZDANA«.</p> <p>»Prekliči« - ne spremeni podatkov naročila in vrne postopek na začetni zaslon »Odpovej termin«.</p>
7.	<p>Sprememba termina naročila se izvede v dveh, že opisanih korakih:</p> <ul style="list-style-type: none"> - odpoved obstoječega naročila (in navedba razloga za odpoved termina) - rezervacija novega termina

4. 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. Prijava v portal se opravi prek mehanizma za prijavo Evidence uporabnikov eZdravja (EUEZ).



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-napotne listine. Oba podatka sta navedena na potrdilu o izdani e-napotni listini. Svetovalec ustrezno spremeni datumski interval (če je potrebno) in vnese pacientove podatke.

Številka napotnice		ZZZS	
<input type="text" value="Številka napotnice"/>		<input type="text" value="ZZZS"/>	
Datum od	Datum do	Statusi	
<input type="text" value="20.09.2021"/>	<input type="text" value="22.12.2023"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Izdana <input checked="" type="checkbox"/> Vpisana <input checked="" type="checkbox"/> Izkoriščena <input checked="" type="checkbox"/> Ni izkoriščena <input checked="" type="checkbox"/> Preklicana <input checked="" type="checkbox"/> Izvedena <input type="button" value="Išči"/>	

Ukrepi	Številka napotnice	Datum izdaje	Velja do	Rok za naročanje (pacient)	Rok za naročanje (izvajalec)	Zdravnik napotovalec	Datum termina	ZZZS	Pacient	VZS	Stanje

Svetovalec lahko vnese samo številko e-napotne listine. Prav tako lahko vnese samo številko ZZZS, če pacient tako zahteva. V tem primeru bodo prikazane vse e-napotne listine za pacienta, ki ustrezajo iskalnim pogojem (datumski interval in statusi e-napotnih listin).

Številka napotnice

ZZZS

Datum od

Datum do

Statusi
☒ Izdana
 ☒ Vpisana
 ☒ Izkoriščena
 ☒ Ni izkoriščena
 ☒ Preklicana
 ☒ Izvedena

Ukrepi	Številka napotnice	Datum izdaje	Velja do	Rok za naročanje (pacient)	Rok za naročanje (izvajalec)	Zdravnik napotovalec	Datum termina	ZZZS	Pacient	VZS	Stanje
	2023021700076	17.02.2023				Zdravnik Doktor		903002024	TEST ENAROCANJE	2408N	Ni izkoriščena
	2023021700077	17.02.2023				Zdravnik Doktor		903002024	TEST ENAROCANJE	1195N	Ni izkoriščena
	2023021700076	17.02.2023	17.02.2024			Zdravnik Doktor		903002024	TEST ENAROCANJE	1184N	Vpisana

Svetovalec v seznamu e-napotnih listin izbere željeno e-napotno listino in klikne ikono ključa v stolpcu »Ukrepi«.

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

Rezerviraj termin

Odpovej napotnico

Ustvari PDF

Obvestila

Stran 1

Naročila

Zgodovina e-napotnice

1 - IZVAJALEC

ŠTEVILKA IZVAJALCA

00001

ŠIFRA ZDR. DEJAVNOSTI

301 - Medicina dela, prometa in športa v splošni zunajbolnišnični dejavnosti

NAZIV IZVAJALCA

Test IN2

STATISTIČNA REGIJA

Gorenjska regija

2 - ZDRAVNIK

VLOGA ZDRAVNIKA

Osební

ŠTEVILKA ZDRAVNIKA

50001

IME ZDRAVNIKA

Zdravnik

PRIIMEK ZDRAVNIKA

Doktor

3 - ZAVAROVANA OSEBA

ŠTEVILKA ZAVAROVANE OSEBE

903002024

EMŠO

1507979095113

VRSTA ZAVAROVANJA

ZZZS številka

DRŽAVA

Slovenia

DATUM ROJSTVA

15.07.1979

PRIIMEK

ENAROČANJE

IME

TEST

SPOL

Zenski

4 - NAPOTNICA

ŠTEVILKA NAPOTNICE

2023122200003

ŠTEVILKA PREJŠNJE NAPOTNICE

Številka prejšnje napotnice

VRSTA NAPOTNICE

Izdana elektronska napotna listina

STATUS NAPOTNICE

Izdana

DATUM IZDAJE

22.12.2023

ROK ZA NAROČANJE (PACIENT)

12.01.2024

ROK ZA NAROČANJE (IZVAJALEC)

17.03.2024

5A - KONTAKTNA OSEBA

VLOGA

Pacient sam

IME

TEST

PRIIMEK

ENAROČANJE

E-POŠTA

enarocanje_podpora@in2.eu

5 - VELJAVNOST

VELJAVNOST

Za obdobje

MESECEV

12

VELJA OD

VELJA DO

V nadaljevanju se za vrsto zdravstvene storitve, ki je navedena na e-napotni listini, 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«.

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

TEST ENAROCANJE

15.07.1979

Dalmatinova 49, Zagradec

enarocanje.podpora@in2.eu

Prosti termin za storitev 1010P Dermatološki pregled - prvi

☐ Prikaži vse regije [Poišči termin od 22.12.2023](#)

V spodnjem seznamu so za vašo zdravstveno storitev prikazani prvi prosti termini pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti, ki to storitev izvajajo. V naslednjem koraku boste lahko pri želenem izvajalcu izbrali prvi prosti termin, ali pa poznejši termin, če ga izvajalec ponuja. Za pravilnost podatkov o čakalnih dobah in prvih prostih terminih so odgovorni izvajalci zdravstvene dejavnosti. V primeru nejasnosti se obrnite na izvajalca zdravstvene dejavnosti.

Datum	Ustanova	Naslov ustanove	Telefon
22.12.2023 12:00	BOL CELJE (Infonet)	CESTA NA OKROGLO 7, NAKLO	
22.12.2023 13:00	ZD NOVA GORICA (Infonet)	CESTA NA OKROGLO 7, NAKLO	
Druga polovica decembra 2023. (okvirni termin)	BOL NOVO MESTO (Infonet BB)	CESTA NA OKROGLO 7, NAKLO	
Druga polovica decembra 2023. (okvirni termin)	ZD NOVO MESTO (Infonet)	CESTA NA OKROGLO 7, NAKLO	

Prikaz vseh faz naračanja in označena trenutna faza

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

Po izbiri »Prikaži vse regije«:

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

TEST ENAROCANJE

15.07.1979

Dalmatinova 49, Zagradec

enarocanje.podpora@in2.eu

Prosti termin za storitev 1010P Dermatološki pregled - prvi

☒ Prikaži vse regije [Poišči termin od 22.12.2023](#)

V spodnjem seznamu so za vašo zdravstveno storitev prikazani prvi prosti termini pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti, ki to storitev izvajajo. V naslednjem koraku boste lahko pri želenem izvajalcu izbrali prvi prosti termin, ali pa poznejši termin, če ga izvajalec ponuja. Za pravilnost podatkov o čakalnih dobah in prvih prostih terminih so odgovorni izvajalci zdravstvene dejavnosti. V primeru nejasnosti se obrnite na izvajalca zdravstvene dejavnosti.

Datum	Ustanova	Naslov ustanove	Telefon
22.12.2023 12:00	BOL CELJE (Infonet)	CESTA NA OKROGLO 7, NAKLO	
22.12.2023 13:00	ZD NOVA GORICA (Infonet)	CESTA NA OKROGLO 7, NAKLO	
25.12.2023 08:00	UKC MARIBOR (INFONET)	LJUBLJANSKA ULICA 5, MARIBOR	+386 2 321 26 66
Druga polovica decembra 2023. (okvirni termin)	BOL NOVO MESTO (Infonet AA)	CESTA NA OKROGLO 7, NAKLO	
Druga polovica decembra 2023. (okvirni termin)	BOL NOVO MESTO (Infonet BB)	CESTA NA OKROGLO 7, NAKLO	
Druga polovica decembra 2023. (okvirni termin)	ZD NOVO MESTO (Infonet)	CESTA NA OKROGLO 7, NAKLO	

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

Ko svetovalec seznaní 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.

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 naše podatke obstaja (vsaj ena) ustanova v Republiki Sloveniji, ki za to storitev in to stopnjo nujnosti ponuja termine znotraj najdaljše dopustne čakalne dobe. Ali želite vseeno nadaljevati z naročanjem v izbrani ustanovi? S klikom na DA potrjujete, da ste v skladu z 11. členom omenjenega pravilnika zavrnili ponujeni termin pri drugem izvajalcu zdravstvenih storitev v okviru najdaljše dopustne čakalne dobe. 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).

Da
Ne

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 ambulate oz. zdravnike, ki pri izbranem izvajalcu zdravstvene dejavnosti opravljajo navedeno vrsto zdravstvene storitve, na katero je pacienta napotil zdravnik napotovalec. Svetovalec izbere ustrezen termin tako, da klikne izbrano ambulanto/zdravnika.

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.

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

TEST ENAROCANJE

15.07.1979

Dalmatinova 49, Zagradec

enarocanje.podpora@in2.eu

Prosti termin za storitev 1010P Dermatološki pregled - prvi

Osveži 22.12.2023 Pred Po 0:00

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

Za pravilnost podatkov o čakalnih dobah in prvih prostih terminih so odgovorni izvajalci zdravstvene dejavnosti. V primeru nejasnosti se obrnite na izvajalca zdravstvene dejavnosti.

Razpoložljivi termini **01:55**

Termin	Naziv	Opis
25.12.2023 08:15	Dermatološka ambulanta-dopoldan 1 -	+386 2 321 26 66; pon-pet od 09:00 do 11:00

Prilagajanje iskanja termina na datum in čas

Po izbiri zelenega termina začne teči čas (2 minuti), v katerem je termin začasno rezerviran za pacienta. Če se postopek ne zaključi v dveh minutah, se izpiše opozorilo »Čas predrezervacije se je iztekel«, na voljo pa je možnost »Ali želite priklicati nove predrezervacije?«.

Čas za predrezervacije se je iztekel!

Ali želite priklicati nove predrezervacije?

Ne Da

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, terminu in izvajalcu zdravstvene dejavnosti oz. izbrani ambulantni s seznama (če jih je več).

Potrdilo naročila

Pacient TEST ENAROCANJE

EMŠO 1507979095113

ZZSZ 903002024

Datum rojstva 15.07.1979

Spol Ženski

Naslov Dalmatinova 49, Zagradec

Elektronski naslov enarocanje.podpora@in2.eu

Telefon

Mobilni telefon

Telefon ordinacije

Storitev Dermatološki pregled - prvi

Nujnost Redno

Naziv ustanove UKC MARIBOR (INFONET)

Šifra zdravstvenega delavca 50001

Številka napotnice 2023122200002

Napotna diagnoza I20 - Angina pectoris

Datum in ura termina 25.12.2023 08:15

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

Potrdi Prekliči

Svetovalec prebere podatke o izvajalcu, ambulantni, 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 tega 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:

Naročilo je sprejeto!

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

UKC MARIBOR (INFONET)
 Storitve za paciente se opravljajo na naslovu: -
 Naslov zdravstvene ustanove: LJUBLJANSKA ULICA 5, 2000 MARIBOR
 Potrdilo o naročilu št. 000162300000398

Podatki o pacientu	Pacient TEST ENAROCANJE Naslov Dalmatinova 49, 1303 Zagradec EMŠO 1507979095113 ZZS 903002024 Telefonska številka Mobilna številka Elektronski naslov enarocanje.podpora@in2.eu
Podatki o naročilu	Storitve Dermatološki pregled - prvi Datum in ura 25.12.2023 08:15 Številka eNapotnice 2023122200002
Podatki o kraju	LJUBLJANSKA ULICA 5 2000 Maribor
Opomba zdravnika	Dodatna pojasnila dobile z obvestilom po pošti

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

»Izpiši PDF (A4)«, »Izpiši PDF (A5)«, kar 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 dneh 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-napotna listina vpisana v čakalni seznam izbranega izvajalca zdravstvene dejavnosti, pacientu pa je dodeljen termin, se pacient s to e-napotno listino lahko naroči pri drugem izvajalcu zdravstvene dejavnosti samo v primeru odpovedi obstoječega e-naročila.

5. 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-napotne listine. Če sta oba podatka veljavna, se prikaže vsebina e-napotne listine. Svetovalac lahko vpiše samo številko e-napotne listine ali samo številko ZZZS.

Če je bil za izbrano e-napotno listino termin že rezerviran, ga je možno odpovedati tako, da svetovalac zahteva potrditev pacienta in na zavihku »Naročila« izbere rdeči gumb »Odpovej termin«.

Naročilo	Ustanova	Storitve	Datum termina	Status naročila	Datum odpovedi	Razlog odpovedi	Opis odpovedi	A4	A5	Email	SMS	Odpoved
000162300000400	UKC MARIBOR (INFONET)	1056P - Alergološki pregled - prvi	Druga polovica maja 2024.	Vpisan								

Seznam možnih razlogov odpovedi

Zaradi sprememb medicinskih indikacij storitev za pacienta ni več potrebna
Pacient bo opravil storitev drugje (pri drugi ustanovi, zasebniku...)
Pacient je opravil storitev drugje (pri drugi ustanovi, zasebniku, v tujini...)
Pacient odpovedal storitev na lastno željo
Pacient ni odpovedal termina
Storitev opravljena kod nujna
Smrt pacienta
Ostalo
Uvrstitev napotne listine v napačno čakalno knjigo, urnik, seznam
Samodejna odpoved naročila (lahko uporabi samo centralni sistem)
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 e-napotne listine znotraj 35 dni od datuma termina in v primeru neupravičenega razloga za preklic naročila

Samodejna odpoved naročila je sistemski razlog odpovedi, in ga uporabnik ne more izbrati.

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

Pacient ali v njegovem imenu njegov ožji družinski član lahko:

- odpove termin brez navajanja razlogov: najpozneje deset dni pred izvedbo** zdravstvene storitve, in sicer le enkrat v okviru iste napotitve in le v okviru napotitve s stopnjo nujnosti »hitro« ali »redno«;
- kasneje (manj kot deset dni pred terminom) odpove termin z navedbo razloga: v pisni obliki in le iz objektivnih 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.*

V primeru objektivnih razlogov ne veljajo omejitve glede odpovedi termina le enkrat v okviru iste napotitve in napotitve v okviru stopnje nujnosti »hitro« ali »redno«.

Če pacient neopravičeno odpove naročilo za stopnjo nujnosti e-napotne listine »zelo hitro« (več kot 10 dni pred terminom ali manj kot 10 dni pred terminom), bo e-napotna listina zaključena (prešla bo v status »neizkoriščena« ali »izkoriščena«).

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 e-napotne listine 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, e-napotna listina pa bo zaključena (prešla bo v status »neizkoriščena« ali »izkoriščena«). Če je na eno e-napotno listino 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 na zavihku »Naročila« izbrana možnost »Odpovej termin«, 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 predložitev na osnovi izdane e-napotne listine je 7 koledarskih dni v primeru e-napotne listine s stopnjo nujnosti »zelo hitro«, 21 koledarskih dni v primeru e-napotne listine s stopnjo nujnosti »hitro« ali »redno«. Po tem, ko je rok za naročanje potekel, pacient pa odpove naročilo, ima pacient možnost, da se v roku 5 dni ponovno naroči.

Vzrok odpovedi

Vzrok odpovedi

Vnesite vzrok:

Potrdi Prekliči

Prikaz možnih vzrokov odpovedi.

Vzrok odpovedi

Vzrok odpovedi

Brez navedbe razlogov

Druga ali katera koli naslednja uvrstitev na čakalni seznam za isto zdravstveno storitev

Nenadna bolezen, poškodba ali zdravstveno stanje pacienta ali ožjega družinskega člana, ki onemogoča prihod pacienta na termin ali izvedbo zdravstvene storitve

Neopravičena odsotnost od termina

Nepričakovana hospitalizacija pacienta ali ožjega družinskega člana, ki onemogoča prihod pacienta na termin ali izvedbo zdravstvene storitve

Izbira vzroka odpovedi.

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

Termin napotnice je uspešno odpovedan!

[♥ Rezerviraj termin](#)
[🚫 Odpovej napotnico](#)
[📄 Ustvari PDF](#)
[📧 Obvestila](#)

Stran 1 Naročila Zgodovina e-napotnice

1 - IZVAJALEC		2 - ZDRAVNIK	
ŠTEVILKA IZVAJALCA	00001	VLOGA ZDRAVNIKA	Osební
ŠIFRA ZDR. DEJAVNOSTI	301 - Medicina dela, prometa in športa v splošni zunajbolnišnični dejavnosti	ŠTEVILKA ZDRAVNIKA	50001
NAZIV IZVAJALCA	Test IN2	IME ZDRAVNIKA	Zdravnik
STATISTIČNA REGIJA	Gorenjska regija	PRIIMEK ZDRAVNIKA	Doktor

3 - ZAVAROVANA OSEBA		4 - NAPOTNICA	
ŠTEVILKA ZAVAROVANE OSEBE	903002024	ŠTEVILKA NAPOTNICE	2023122200003
EMŠO	1507979095113	ŠTEVILKA PREJŠNJE NAPOTNICE	Številka prejšnje napotnice
VRSTA ZAVAROVANJA	ZZS stevilka	VRSTA NAPOTNICE	Izdana elektronska napotna listina
DRŽAVA	Slovenia	STATUS NAPOTNICE	Izdana
DATUM ROJSTVA	15.07.1979	DATUM IZDAJE	22.12.2023

Obvestilo o uspešni odpovedi termina e-naročila.

6. 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 pri novem izbranem izvajalcu zdravstvene dejavnosti.

Če želi pacient samo spremeniti datum termina, se mora obrniti neposredno na izvajalca zdravstvene dejavnosti.

7. 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 v 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 poglavje 5 »Postopek odpovedi termina«
2.1	26.01.2024	Posodobitve uporabniškega vmesnika.