

NOVOSTI V NACIONALNI REŠITVI eNAROČANJE

ŽIVA RANT,¹ HAJDI KOSEDNAR,¹

DALIBOR STANIMIROVIĆ²

¹ Nacionalni inštitut za javno zdravje, Ljubljana, Slovenija
ziva.rant@nijz.si, hajdi.kosednar@nijz.si

² Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo, Ljubljana, Slovenija
dalibor.Stanimirovic@fu.uni-lj.si

eNaročanje je informacijski sistem za elektronske napotitve in naročanje pacientov na specialistične zdravstvene storitve. Vključuje centralne čakalne seznime in ažurne podatke o čakalnih dobah. Vključeno je več kot 2.100 vrst zdravstvenih storitev, možen je pregled pacientovih e-napotnic in e-naročil. Leta 2024 so bile v eNaročanju uvedene številne spremembe in izboljšave. Nadgradnje so bile izvedene v sodelovanju z Ministrstvom za zdravje, Zavodom za zdravstveno zavarovanje Slovenije, vzdrževalcem rešitev eNaročanje in zVEM ter programskimi hišami, ki vzdržujejo lokalne informacijske sisteme. Novosti zmanjšujejo administrativne obremenitve zdravnikov. Opomniki na prihajajoče termine bodo vplivali na zmanjšanje neopravičenih odsotnosti pacientov, prenaročanje najdlje čakajočih pa bo zmanjšalo število čakajočih pacientov in čakalne dobe.

DOI

[https://doi.org/
10.18690/um.fov.2.2025.60](https://doi.org/10.18690/um.fov.2.2025.60)

ISBN

978-961-286-963-2

Ključne besede:

eNaročanje,
e-napotnica,
eZdravje,
digitalna transformacija,
čakalne vrste,
čakalne dobe



Univerzitetna založba
Univerze v Mariboru

DOI
[https://doi.org/
10.18690/um.fov.2.2025.60](https://doi.org/10.18690/um.fov.2.2025.60)

ISBN
978-961-286-963-2

Keywords:

eAppointment,
eReferral,
eHealth,
digital transformation,
waiting lists,
waiting times

NEW FEATURES IN THE NATIONAL eAPPOINTMENT SOLUTION

ŽIVA RANT,¹ HAJDI KOSEDNAR,¹ DALIBOR STANIMIROVIĆ²

¹ National Institute of Public Health of the Republic of Slovenia, Ljubljana, Slovenia
ziva.rant@nijz.si, hajdi.kosednar@nijz.si

² University of Ljubljana, Faculty of Public Administration, Ljubljana, Slovenia
dalibor.Stanimirovic@fu.uni-lj.si

eAppointment (eNaročanje) is an information system for electronic referrals and scheduling of patients for specialist healthcare services. It includes centralized waiting lists and up-to-date information on waiting times. The system covers more than 2,100 types of healthcare services and allows the review of patients' e-referrals and e-appointments. In 2024, numerous changes and improvements were introduced to eAppointment. The upgrades were implemented in collaboration with the Ministry of Health, the Health Insurance Institute of Slovenia, the eAppointment solution maintainer, the zVEM platform, and software companies maintaining local information systems. These innovations reduce the administrative burden on doctors. Appointment reminders will help decrease patient no-shows, while rescheduling for the longest-waiting patients will reduce the number of patients on waiting lists and shorten waiting times.



University of Maribor Press

1 Uvod

eNaročanje predstavlja eno izmed ključnih rešitev v okviru slovenskega sistema eZdravja, ki se osredotoča na izboljšanje dostopa do zdravstvenih storitev, optimizacijo delovanja zdravstvenih zavodov ter boljše upravljanje celotnega zdravstvenega sistema. Kot del širše digitalizacije slovenskega zdravstva eNaročanje omogoča enostavno, hitro in pregledno rezervacijo terminov za zdravstvene storitve, tako na primarni, sekundarni kot tudi terciarni ravni. Gre za nacionalni informacijski sistem, ki omogoča elektronsko napotitev in naročanje pacientov na različne ravni zdravstvene oskrbe (Stanimirović & Indihar, 2016). Ta rešitev je bistvenega pomena tako za paciente kot za zdravstvene izvajalce, saj omogoča večjo fleksibilnost, preglednost in učinkovitost izvajanja delovnih procesov v celotnem zdravstvenem sistemu.

Za paciente je eNaročanje velik korak naprej, saj jim omogoča, da v realnem času izbirajo termine in izvajalce, kar zmanjša čakalne dobe, povečuje dostopnost in zagotavlja boljše prilagajanje potrebam posameznika. Preko sistema lahko pregledujejo proste termine pri različnih izvajalcih, kar jim omogoča, da se odločijo za najbolj primeren čas in strokovnjaka, s čimer se povečuje zadovoljstvo in zmanjšuje stres zaradi nejasnosti in dolgotrajnega čakanja. Poleg tega pa eNaročanje omogoča, da pacienti na enostaven način spremljajo status svojih napotitev in čakalnih seznamov, kar povečuje transparentnost in zmanjšuje občutek negotovosti glede dostopa do potrebne zdravstvene oskrbe.

Zdravstvenim zavodom eNaročanje prinaša številne prednosti pri obvladovanju in optimizaciji delovnih procesov. S sistemom eNaročanja lahko bolj učinkovito spremljajo delovanje posameznih enot in izvajalcev, kar omogoča bolj učinkovito usklajevanje virov, boljšo porazdelitev nalog ter zmanjšanje napak in nepredvidenih izpadov. Zdravstveni delavci in administrativni oddelki so tako bolj produktivni, saj se zmanjša potreba po usklajevanju z pacienti ter zmanjšajo zamude in napake pri napotitvah in naročanju. Prav tako je mogoče bolje spremljati zasedenost posameznih oddelkov in zagotavljati, da so zdravstvene storitve enakomerno porazdeljene, kar pripomore k večji pravičnosti in dostopnosti za vse paciente.

Za odločevalce na najvišji ravni je eNaročanje izjemno pomembno orodje pri spremljanju stanja javnega zdravja v državi. Z analizo podatkov, pridobljenih iz sistema eNaročanja, lahko spremljajo čakalne dobe, število čakajočih pacientov in obremenjenost posameznih zdravstvenih zavodov. To omogoča sprejemanje informiranih odločitev glede potrebnih vlaganj v zdravstveno infrastrukturo, reorganizacijo virov in izboljšanje dostopa do zdravstvene oskrbe. Poleg tega se tako zagotovi večja transparentnost sistema, saj odločevalci dobijo boljši vpogled v trenutne izzive in potrebo po prilagoditvah zdravstvenih politik in strategij.

eNaročanje kot del digitalizacije slovenskega zdravstva ne prinaša le tehnološke izboljšave, temveč predstavlja tudi kulturni premik v načinu, kako se zdravstvene storitve organizirajo, dostopajo in spremljajo. Gre za sistem, ki omogoča boljšo interoperabilnost z drugimi sistemi in zagotavlja boljše povezovanje različnih ravni zdravstvene oskrbe. Z večjo uporabo eNaročanja se povečuje tudi kakovost zdravstvene oskrbe, saj omogoča boljše usklajevanje, večjo transparentnost in večjo dostopnost za paciente, pri čemer se izboljšuje tudi učinkovitost dela zdravstvenih izvajalcev.

V prispevku bomo podrobneje opisali in analizirali delovanje sistema eNaročanja v Sloveniji, predstavili podatke o njegovem razvoju in uporabi skozi leta ter osvetlili njegove prednosti in izzive. Obravnavali bomo, kako ta rešitev prispeva k izboljšanju kakovosti zdravstvenih storitev in kako lahko pripomore k nadaljnji optimizaciji slovenskega zdravstvenega sistema v prihodnosti.

2 Metodologija

V prispevku predstavljamo analizo funkcionalnosti in uporabe rešitve eNaročanje v okviru eZdravja. Glavni cilj raziskave je bil preučiti delovanje, razvoj in uporabo rešitve eNaročanje skozi leta. Da bi odgovorili na zastavljena vprašanja, smo uporabili metodologijo študije primera (Kljajić Borštnar, 2021; Yin, 2018). Ta metodološki pristop omogoča poglobljeno analizo specifičnih primerov in kombinacijo več virov podatkov za celovito razumevanje obravnavanega pojava. Glede na to, da je razvoj celotnega področja digitalizacije zdravstva še vedno v relativno zgodnji fazi, je bil slednji metodološki pristop ocenjen kot najbolj ustrezen za izvedbo raziskave. Na področju namreč še ni dovolj raziskav, ki bi lahko celovito

osvetlile ozadje, delovanje in uporabo informacijske rešitve eNaročanje in slednje izsledke podkrepile s kvantitativnimi metodami in kazalniki.

V prvem koraku smo izvedli pregled obstoječe literature, ki obravnava rešitev eNaročanje in širši kontekst eZdravja. Pri tem smo uporabili viře, kot so znanstveni članki, knjige ter raziskovalna poročila (Kosednar, 2023; Kosednar, 2023a; Kosednar, 2024; Plevnjak & Stanimirović, 2024; Rant et al., 2017; Rant & Stanimirović, 2019; Stanimirović et al., 2022; Yang et al., 2022; Zidarn et al., 2018). Poleg literature smo analizirali tudi projektno dokumentacijo, navodila za uporabnike in tehnične specifikacije rešitve eNaročanje. Tak pristop nam je omogočal razumevanje zgodovinskega razvoja in tehničnih aspektov rešitve.

V drugem koraku smo izvedli analizo dejanskih podatkov o uporabi rešitve. Pridobili smo statistične podatke iz administratorskega modula rešitve eNaročanje, ki omogoča vpogled v poslovne in administrativne vidike uporabe sistema. Ti podatki so bili pridobljeni v januarju 2025 in zajemajo aktualne kazalnike uporabe rešitve. Poleg tega smo opravili tudi opazovanje uporabe sistema v realnem okolju, da bi bolje razumeli vsakodnevne izzive in priložnosti, ki jih ponuja rešitev.

Analiza funkcionalnosti in uporabe rešitve eNaročanje je bila izvedena v obdobju decembra 2024 in januarja 2025. Združevanje podatkov iz različnih virov nam je omogočilo celovit pregled nad obravnavanim področjem ter identifikacijo ključnih izzivov in prednosti sistema. Takšen pristop je ključen za razumevanje vpliva rešitve eNaročanje na vse deležnike znotraj slovenskega zdravstvenega sistema ter širši kontekst digitalizacije zdravstva in predloge nadaljnjih izboljšav.

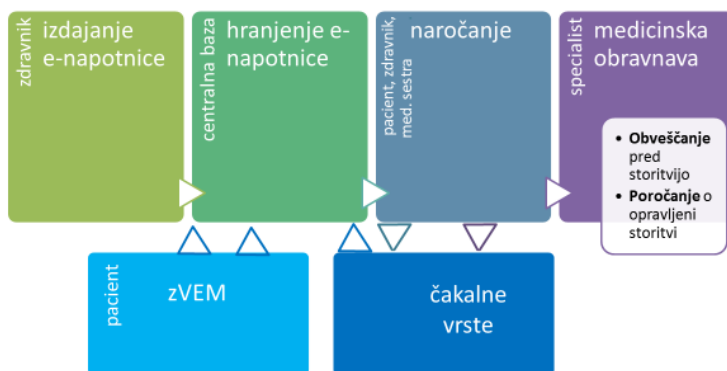
3 Rezultati

eNaročanje je nacionalni informacijski sistem za namene elektronske napotitve in elektronskega naročanja na zdravstvene storitve s primarne na sekundarno in terciarno raven in znotraj sekundarne in terciarne ravni (Stanimirović & Indihar, 2016). Namenjena je tudi spremljanju čakalnih dob. Rešitev eNaročanje je bila uvedena na nacionalni ravni leta 2016. 10. aprila 2017 je Ministrstvo za zdravje (MZ) izenačilo elektronske in papirne napotnice.

Informacijsko rešitev eNaročanje sestavljajo tri komponente: napotovanje, naročanje in čakalne vrste. Pri napotovanju zdravnik v svojem lokalnem informacijskem sistemu izdela elektronski dokument e-napotnica. Elektronsko ga podpiše in s tem prenese v centralni sistem eNaročanja.

Na osnovi e-napotnice se izvede naročanje na napoteno zdravstveno storitev (slika 1). Elektronsko naročanje lahko izvede pacient sam prek spletnega portala zVem, to pa lahko naredijo tudi medicinska sestra oz. zdravnik, ki je izdal e-napotnico, administrator na infotočki ali svetovalec v klicnem centru eZdravja. Poleg elektronskega naročanja obstaja tudi možnost naročanja neposredno pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti, in to osebno, po telefonu ali po pošti, tako kot je to veljalo še pred uvedbo rešitve eNaročanje.

Na osnovi podatkov, pridobljenih iz lokalnih sistemov izvajalcev zdravstvene dejavnosti, se v centralnem sistemu eNaročanja vzdržuje centralni čakalni seznam s prvimi prostimi termini za vse zdravstvene storitve, ki jih izvajalci izvajajo. Zbrani podatki se objavljajo v portalu Čakalne dobe.



Slika 1: Proces eNaročanja

Vir: Lasten

V okviru eNaročanja deluje tudi ePosvet, ki omogoča osebnim zdravnikom varno elektronsko posvetovanje o zdravstvenih problemih pacientov pri specialistih. Pacient mora obiskati specialista le v primeru, če ta s pomočjo ePosveta ugotovi, da je obisk potreben in o tem tudi obvesti osebnega zdravnika. To je eden od ukrepov

skrajševanja čakalnih vrst, saj se v tem primeru pacient ne postavi v čakalno vrsto pri specialistu, če to ni potrebno. (Rant et al., 2018).

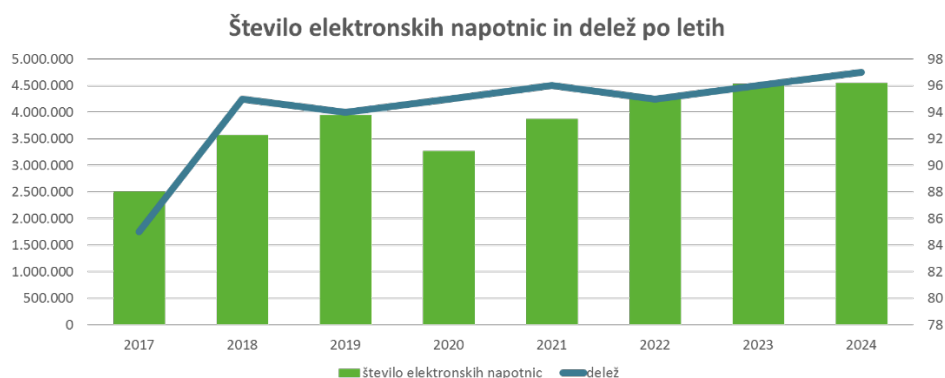
Rešitev eNaročanje nudi pacientom hitro, varno in učinkovito naročanje na zdravstvene storitve. Poenostavlja izbiro izvajalca zdravstvene storitve glede na čakalno dobo in kraj izvedbe ter omogoča učinkovito obveščanje naročenega pacienta o morebitnih spremembah terminov in potrebnih predpripravah na izvedbo zdravstvene storitve. Izvajalci zdravstvene dejavnosti zagotavljajo posredovanje napotnic v elektronski obliki, omogočanje e-naročanja, poročajo o prvih prostih terminih in o čakalnih dobah v nacionalni čakalni seznam.

Ključne prednosti eNaročanja so centralni (nacionalni) čakalni seznam, v katerega morajo izvajalci zdravstvene dejavnosti sproti poročati podatke, prikaz ažurnih podatkov o čakalnih dobah, pregled pacientovih napotnic in naročil, ter naročanje za paciente prek spleta. Zelo uporabna je tudi povezava s portalom za paciente zVEM, kjer pacient zase in za svoje otroke ali druge osebe, za katere je pooblaščen, lahko spremlja napotnice in naročila. Lahko spremlja čakalne dobe za vrste zdravstvenih storitev in se nanje tudi naroča.

3.1 Podatki o uporabi

V prikaz podatkov o čakalnih dobah je vključeno več kot 2.100 različnih vrst zdravstvenih storitev. Neposredno elektronsko naročanje je možno na več kot 700 storitev. V letu 2024 je bilo 97 % napotnic elektronskih. Mesečno se izda več kot 450.000 e-napotnic in ustvari več kot 660.000 e-naročil. Od uvedbe sistema eNaročanje je bilo skupaj izdano več kot 30 milijonov e-napotnic, vsaj eno storitev za eNaročanje pa izvaja več kot 1100 izvajalcev.

V letih 2020 in 2021 je opazen padec izdaj e-napotnic, od leta 2020 do 2024 pa število e-napotnic spet narašča in presega 4 milijone letno. Delež e-napotnic med vsemi napotnicami je od leta 2020 vsaj 95 %. V letu 2024 je bilo 97 % napotnic izdanih elektronsko (slika 2).



Slika 2: Število in delež e-napotnic po letih

3.2 Spremembe in izboljšave v letu 2024 (Kosednar, 2024a)

Nacionalna rešitev eNaročanje je v letu 2024 doživela številne spremembe in izboljšave.

3.2.1 Napotnice do zaključka zdravljenja

Novela Pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja² (POZZ) predvideva vpeljavo napotnic do zaključka zdravljenja. To pomeni, da je omogočena izdaja samo napotnic do zaključka zdravljenja (trajnih). Ukinja se izdaja enkratnih in obdobjnih (večkratnih) napotnic, ukinja se podaljševanje napotnic in prenos naročil na novo napotnico. Prav tako se ukinja pooblastila 1, 2, 3, saj se šteje, da ima napotni zdravnik samodejno vsa pooblastila (pregled, zdravljenje, nadaljnje napotovanje). Ukinja se omejitev izdaje povezanih napotnic na samo en nivo, možno je veriženje povezanih napotnic v več nivojih.

3.2.2 Potisna obvestila v aplikaciji zVEM

Pacient v mobilni aplikaciji že sedaj prejema potisna obvestila o prejetih izvidih in posodobljenem povzetku podatkov o pacientu. Iz eNaročanja bo prejemal obvestila o izdanih napotnicah in terminih, na katere je naročen. Na ta način bo pacient pravočasno obveščen o svojih zdravstvenih obravnavah, kar bo zagotovo zmanjšalo

neopravičene izostanke in pomembno vplivalo na ozaveščanje o dolžnostih pacienta.

3.2.3 Pravilnik o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov

Predlog pravilnika o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah (Pravilnik o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah, 2024) prinaša novo definicijo nedopustno čakajočega pacienta. Nedopustno čakajoč pacient je pacient, katerega čakalna doba presega najdaljšo dopustno čakalno dobo, določeno glede na stopnjo nujnosti za posamezno vrsto zdravstvene storitve. Pacient postane nedopustno čakajoč z dnem, ko število dni od prve uvrstitve na čakalni seznam preseže najdaljšo dopustno čakalno dobo. Relativna čakalna doba predstavlja razmerje med dejanskim številom dni čakanja in najdaljšo dopustno čakalno dobo glede na stopnjo nujnosti za posamezno vrsto zdravstvene storitve. Za potrebe prenaročanja in naročanja pacientov, ki čakajo najdlje po novi definiciji, je bil v eNaročanju implementiran tako imenovani “novi” oz. relativni koeficient, s pomočjo katerega lahko izvajalci prenaročijo pacienta, ki čaka najdlje. (Kosednar, 2024a).

4 Diskusija

Neodvisno poročilo Evalvacija ukrepov iz enotne zbirke ukrepov, Vrednotenje učinkov implementacije projekta eZdravje: eRecept, eNaročanje (Ministrstvo za javno upravo, 2019) navaja ključne pozitivne spremembe. Za zdravnike so to izboljššan dostop do podatkov posameznega pacienta, omogočeno elektronsko poslovanje in izmenjava e-dokumentov, učinkovitejše izvajanje zdravstvenih storitev, dostopnejše in hitreje analize podatkov, boljši nadzor nad napotitvami in pridobivanje statistike.

Pacientom je omogočen vpogled v čakalne vrste, izboljšana in poenostavljena je možnost naročanja pri zdravniku, lažja je izbira lokacije termina in izvajalca zdravstvene dejavnosti, možnost odpovedi termina in ponovnega naročila. Podatki o napotitvi so varno shranjeni.

Za leta 2016, 2017 in 2018 poročilo navaja samo za eNapotnico 31,7 milijonov prihrankov.

Najnovejše dopolnitve zmanjšujejo obremenitve zdravnikov napotovalcev in napotnih zdravnikov (specialistov), ker bodo napotnice do zaključka zdravljenja zagotovile neprekinjeno zdravstveno obravnavo pacienta brez potrebe po izdaji nove napotnice zaradi poteka prejšnje. Specialistom omogočajo nadaljnje napotovanje pacientov na dodatne zdravstvene storitve brez omejitev. Pacientom je prav tako olajšan dostop do zdravstvenih storitev na specialistični ravni brez skrbi zaradi veljavnosti napotnice. Pričakujemo, da bodo potisna obvestila, ki bodo pacienta opomnila na prihajajoče termine, vplivala na zmanjšanje neopravičenih odsotnosti pacientov. Možnost prenaročanja najdlje čakajočih pa bo vplivala na zapolnitev možnih praznin v urnikih zdravstvenih ustanov in posledično zmanjšala število čakajočih pacientov ter čakalne dobe.

5 Zaključek

Rešitev eNaročanje je ena od rešitev eZdravja v Sloveniji. Čeprav je v uporabi že od leta 2017, se še vedno razvija. Izdaja e-napotnic se vsakodnevno uporablja pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti, precejšnja je tudi uporaba elektronskega naročanja. Nekaj izzivov je še pri upravljanju čakalnih seznamov, predvsem so tu težave zaradi slabih in nepopolnih podatkov, ki jih posredujejo izvajalci zdravstvene dejavnosti.

Navedene rešitve predstavljajo pomembne nadgradnje in nove funkcionalnosti nacionalnih rešitev eZdravja. Zmanjšujejo obremenitve zdravnikov napotovalcev in napotnih zdravnikov (specialistov). Pričakujemo, da bodo potisna obvestila pacientom vplivala na zmanjšanje neopravičenih odsotnosti pacientov. Možnost prenaročanja najdlje čakajočih pa bo vplivala na zapolnitev možnih praznin v urnikih zdravstvenih ustanov in posledično zmanjšala število čakajočih pacientov ter čakalne dobe.

Literatura

- Kljajić Borštnar, M. (2021). Raziskovanje informacijskih sistemov.
- Kosednar, H. (2024). Izzivi implementacije novega Pravilnika v eNaročanju. 37–48.
http://www.devz.si/wp-content/uploads/2024/10/DEVZ_25.-JESENSKO-SRECANJE_MARIBOR_24-25.10_23.10_KON%C4%8CNA-RAZLI%C4%8CICA_aktivni-linki-kazalo_PR1.pdf
- Kosednar, H. (2024a). Dobrodošle nove možnosti eNaročanja. Digitalna preobrazba za dostopno, varno in kakovostno zdravstveno oskrbo: kongres MI'2024.

- Kosednar, H. (2023a). Dejavniki, ki vplivajo na pravilnost podatkov o čakalnih dobah. *Trajnostna digitalna prihodnost zdravstva: strokovno srečanje MI'23*, 19.
- Kosednar, H. (2023). *Pravilnost podatkov o čakalnih dobah*. 71–78. http://www.devz.si/wp-content/uploads/2023/05/DEVZ_28-STROKOVNO-SRECANJE_NOVA-GORICA_INTERNET.pdf
- Kosednar, H. (2023a). Dejavniki, ki vplivajo na pravilnost podatkov o čakalnih dobah. *Trajnostna digitalna prihodnost zdravstva: strokovno srečanje MI'23*, 19.
- Ministrstvo za javno upravo, S. za odpravo administrativnih ovir in boljšo zakonodajo. (2019). Evalvacija ukrepov iz enotne zbirke ukrepov; Vrednotenje učinkov implementacije projekta eZdravje: eRecept, eNaročanje. https://www.stopbirokraciji.gov.si/fileadmin/user_upload/mju/templates/pdf/POROCILO_eZdravje.pdf
- Plevnjak, N., Stanimirovič, D. (2024). eNaročanje : pregled dosedanjih ugotovitev o delovanju informacijske rešitve in nadaljnji razvojni koraki. NOVIS: Novice, obvestila, vesti, informacije združenja: Glasilo Združenja zdravstvenih zavodov Slovenije, ISSN 1580-4917, 2024, letn. 51, št. 5/6, str. 38-41. https://www.zdrzz.si/Novis_1/
- Pravilnik o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah. (2024). Uradni List RS. <https://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?sop=2024-01-2089>, str. 6169
- Rant, Ž., Stanimirovič, D., Tepej Jočič, L., Žlender, A., Gaspari, I., Božič, D., Indihar, S., Bešek, M., Simeunovič, B., Vrečko, A., Matetič, V., & Zidarn, J. (2018). Rešitve e-Zdravja. In Š. Adamič (Ed.), 30 let Slovenskega društva za medicinsko informatiko (p. Str. 184-190). Slovensko društvo za medicinsko informatiko.
- Rant, Ž., & Stanimirovič, D. (2019). Analysis of e-Health solutions in Slovenia : a usage perspective. *Uporabna Informatika*, #27(#4), str. 135-142. <https://uporabna-informatika.si/index.php/ui/article/view/58/64>
- Rant, Ž., Stanimirovič, D., Matetič, V., Indihar, S., Zidarn, J., Bešek, M., & Žlender, A. (2017). eZdravje danes za jutri = eZdravje today for tomorrow. In O. Arsenijević (Ed.), *Odgovorna organizacija* (p. Str. 871-887). Univerzitetna založba Univerze. <http://press.um.si/index.php/ump/catalog/view/206/176/298-1>
- Stanimirovič, D., Drev, M., & Rant, Ž. (2022). Digital Transformation as One of the Instruments for Overcoming the Public Health Crisis: The Role and Use of Ehealth Solutions during the Covid-19 Pandemic in Slovenia. *Medicine, Law & Society*, 15(1), 169–192. <https://doi.org/10.18690/MLS.15.1.169-192.2022>
- Stanimirovič, D., & Indihar, S. (2016). eNaročanje - trenutno stanje in nadaljnji koraki. NOVIS, 43(11), str. 4-6.
- Yang, Y. F., Hoo, J. X., Tan, J. Y., & Lim, L. L. (2022). Multicomponent integrated care for patients with chronic heart failure: systematic review and meta-analysis. *ESC Heart Failure*. <https://doi.org/10.1002/EHF2.14207>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications : design and methods* (6th ed.). Sage.
- Zidarn, J., Stanimirovič, D., & Indihar, S. (2018). eZdravje : eRecept in eNaročanje v obdobju 2017-2018 = eHealth. In T. Marčun (Ed.), 30 let izkušenj v podporo digitalizaciji zdravstva (p. Str. 26-31). SDMI.

