

REPUBLIKA SLOVENIJA

MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE





eNAROČANJE navodila za paciente

Nacionalni inštitut za javno zdravje

Marec 2017

NIJZ Nacionalni inštitut za javno zdravje

Naziv dokumenta: eNaročanje – navodila za paciente Izdajatelj: Nacionalni inštitut za javno zdravje Kraj in datum: Ljubljana, marec 2017 Verzija dokumenta: 1.0

Spoštovane pacientke in pacienti,

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

Prednosti eNaročanja

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

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

KAKO SE eNAROČIM?

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

Pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti:

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

Pacient sam:

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

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





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

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

NAROČANJE NA ZDRAVSTVENO STORITEV in PREGLED eNAPOTNICE							
Če se želite naročiti oz. si želite ogledati podrobnosti o eNapotnici, vnesite ZZZS številko pacienta in številko eNapotnice.							
Vnesite ZZZS številko							
Številka eNapotnice							
Vnesite številko eNapotnice							
Prijava							

Stevilk	a eNapot	nice	201410290000
1 - IZV/	AJALEC		
Enota:	125471031	AMB.	ZA KIRURŠKE INFEKCIJE
VZD:	234251	Splošn	a kirurgija v specialistični
SL. Zava	ar. osebe:		
	Datum rojstva: 15		
Datum	rojstva:	15.01.1994	4 314196
Datum Priimel	rojstva: c	15.01.1994 ZAVAROVA	4 314196 NEC
Datum Priimel Ime: Naslov:	rojstva: c	15.01.1994 ZAVAROVA JANA - KLA CELOVŠKA	4 314196 NEC RA CESTA 587 A
Datum Priimel Ime: Naslov: Pošta:	rojstva: c	15.01.1994 ZAVAROVA JANA - KLA CELOVŠKA 1000	4 314196 NEC RA CESTA 587 A

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

PREGLED eNAPOTNICE IN NAROČANJE

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

✓ Rezerviraj termin				
Stran 1				
1 - IZVAJALEC			12 - ZDRAVNIK	
ŠTEVILKA IZVAJALCA	12345		VLOGA ZDRAVNIKA	Osebni
ŠIFRA ZDR.	302		ŠTEVILKA ZDRAVNIKA	50001
	Reg org name		IME ZDRAVNIKA	JERNEJA
	i rod org hanne		PRIIMEK ZDRAVNIKA	ANTONČIČ
3 - ZAVAROVANA OSEBA			4 - ENAPOTNICA	
ŠTEVILKA ZAVAROVANE OSEBE	174526898		ŠTEVILKA ENAPOTNICE	2016092100019
EMŠO	2604977504350		ŠTEVILKA PREJŠNJE ENAPOTNICE	Številka prejšnje eNapotnice
VRSTA ZAVAROVANJA	ZZZS stevilka		VRSTA ENAPOTNICE	Izdana elektronska napotnica
DATUM ROJSTVA	26.04.1977	i	STATUS ENAPOTNICE	1zdana
PRIIMEK	Pikel			
IME	Matež		O 5 - VELJAVNOST	
SPOL	Moski		VELJAVNOST	Za obdobje
			MESECEV	4 3

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



Po izbiri »Prikaži vse regije«:

Nazaj na napotitev	2 Izbira ustanov	et El Izbira termi	na			otrditev reze	arvacije	
Mataž Bikal	Prosti termin	za storitev 1056P Alergo	loški į	pregled - p	rvi			
			-	24.03.2017	0	Pred	Po	0:00
A Dunajska 81, Središće ob Dravi	Prikaži vse regije	Politici termin od 24.03.2017						
2	Datum	Ustanova		Naslov u	stanove		Tel	efon
0329852525	05.04.2017 13:10	SPLOŠNA BOLNIŠNICA JESENICE (IN	FONET)	CESTA T	ALCEV	9, KRANJ	123	123123
🕿 pikel@mail.si	08.12.2017 10:00	Univerzitetni klinični center Ljubljana		Zaloška o	esta 2, L	jubljana	(01) 522 50 5

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

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

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

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

Izbrail, presega najdaljilo dopustno čakaln dopustnih čakalnih dobah za posamezni cakalnih sezumov (UL RS 63/10, Gii ustanova v Republiki Slovenjili, ki za to sti zotoži janjdalje dopustne čakalne dobe. Uzbrari ustanovi? S kilkom na DA potpljelje pravlnika zavrnih ponujeni termi pri drug najdaljele dopustne čakalne dobe. Ob kilk vsemi ikrajulici zdravstvene dojamosti, li z ustanovi r Rojuliki Slovenjih morate ir	e denome soutentroverse provide on anglastight zatarstvene stortkre in o najšastight zatarstvene stortkre in o najšastight onterv in to stopnjo nujnosti ponuja termine unterv in to stopnjo nujnosti ponuja termine il zelite vseeno nadajevati z narodnajem i n. da ste v skladu z 11. Genom omenjenega ne brugijaku zatarstvetnih stortkre v okivtu u na NE boste lahko ponovno izbirali med dramstveno stortiler i knajlajo (za prikaz vse trad zanačne brite).
	Da Ne

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

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

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

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

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

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

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

 Nazaj na napotitev Matež Pikel 	tzbira ustanove cop Razpoložljivi termini	Izbira termina zzorilo: Z naročilom se izda pravice dostopa	Potrditev rezervacije	01:03	S potrditvijo naročila pacient dovoljuje izbranemu izvajalcu zdravstvene dejavnosti vpogled v svoje podatke.		
1 26.04.1977	Termin	Naziv	Opis				
2	14.04.2017 09:00	dr. Nežka Kranjc	2. nadstropje/3				
0329852525	14.04.2017 11:00	dr. Eva Potočnik	2. nadstropje/4				
🖾 pikel@mail.si	21.04.2017 10:00	dr. Martin Škrtalj	2. nadstropje/2				
	15.05.2017 12:00	dr. Ivo Novak	2. nadstropje/1				

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

Ĉas za predrezervacije se je iztekel! Ali želite priklicati nove predrezervacije?		
	Ne	Da

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

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



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

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

Nazaj na napotitev	Izbira ustanove	Izbira termina Potrditev rezervacije	
	Univerzitetni klinič	ni center Ljubljana	
	Zaloška	a cesta 2	
	Tel: (01)	522 50 50	
	Elektronski nask	v: gp.ukc@kclj.si	
	Potrdilo o naročilu pacier	nta št. 000019167880094	
Pod	atki o pacientu		
	Pacient	Matež Pikel	
	Naslov	Dunajska 81, 2277 Središče ob Dravi	
	EMŠO	2604977504350	
	2228	174526898	
	Telefonska številka		
	Elektronski naslov	pikel@mail.sl	
Pod	atki o naročilu		
	Storitev	Alergološki pregled - prvi	
	Datum in ura	15.05.2017 12:00	
	Številka eNapotnice	2016092100019	
Pod	atki o kraju		
Hosp	ital 00001		
Оро	mba zdravnika		
Po pr	regledu bi vsi starejši dokumenti.		
Opo Po pr	mba zdravnika egledu bi vsi starejši dokumenti.		

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

»Shrani PDF« zahteva potrditev shranjevanja.

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

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

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

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

POSTOPEK PRIDOBIVANJA OBVESTILA O NAROČENEM TERMINU eNAROČANJA NA SPLETU

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

✓ Rezerviraj termin Stran 1	🕑 Obvestila		
1 - IZVAJALEC		12 - ZDRAVNIK	
ŠTEVILKA IZVAJALCA	12345	VLOGA ZDRAVNIKA	Osebni
ŠIFRA ZDR. DEJAVNOSTI	302	ŠTEVILKA ZDRAVNIKA	50001
NAZIV IZVAJALCA	Req org name	IME ZDRAVNIKA	JERNEJ

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



POSTOPEK ODPOVEDI TERMINA eNAROČANJA NA SPLETU

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

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

Odpovej termin	🕑 Obvestila				
		NAROČILO			
		USTANOVA	Univerzitetni kl		
		TERMIN	09.05.2017 16:0	0	
				Potrdilo o nar	odilu
Stran 1					
1 - IZVAJALEC				12 - ZDRAVNIK	
ŠTEVILKA IZVAJALCA	12345			VLOGA ZDRAVNIKA	Osebni
ŠIFRA ZDR. DEJAVNOSTI	302 Req org name			ŠTEVILKA ZDRAVNIKA	50001
NAZIV IZVAJALCA				IME ZDRAVNIKA	JERNEJA
				PRIIMEK ZDRAVNIKA	ANTONĆIČ
3 - ZAVAROVANA OSEBA				4 - ENAPOTNICA	
ŠTEVILKA ZAVAROVANE OSEBE	174526898			ŠTEVILKA ENAPOTNICE	2016092100019
EMŠO	260497750435	50		ŠTEVILKA PREJŠNJE	Števlika prejšnje eNapotnice
VRSTA ZAVAROVANJA	ZZZS stevilka			VRSTA ENAPOTNICE	Izdana elektronska napotnica
DATUM ROJSTVA	26.04.1977			STATUS ENAPOTNICE	0 Vpisana
PRIIMEK	Pikel				
IME	Matež			0 5 - VELJAVNOST	

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



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

✓ Rezerviraj termin	🕲 Obvestila			
Termin eNapotnice je uspe	ino odpovedant			Obvestilo o uspešni odpovedi termina
Stran 1				eNaročila.
T - IZVAJALEC		12 - ZDRAVNIK		
ŠTEVILKA IZVAJALCA	12345	VLOGA ZDRAVNIKA	Osebni	
ŠIFRA ZDR. DEJAVNOSTI	302	ŠTEVILKA ZDRAVNIKA	50001	
NAZIV IZVAJALCA	Req org name	IME ZDRAVNIKA	JERNEJA	
		PRIIMEK ZDRAVNIKA	ANTONĈIĈ	
1 3 - ZAVAROVANA OSEBA		4 - ENAPOTNICA		
ŠTEVILKA ZAVAROVANE OSEBE	174526898	ŜTEVILKA ENAPOTNICE	2016092100019	
EMŜO	2604977504350	ŠTEVILKA PREJŠNJE ENAPOTNICE	Števlika prejšnje eNapotnice	
VRSTA ZAVAROVANJA	ZZZS stevlika	VRSTA ENAPOTNICE	Izdana elektronska napotnica	
DATUM ROJSTVA	26.04.1977	STATUS ENAPOTNICE	0 Izdana	
PRIMEK	Pikel			
IME	Mate2	O 5 - VELJAVNOST		
SPOL	Moski	VELJAVNOST	Za obdobje	
		MESECEV	# 3	

POSTOPEK SPREMEMBE TERMINA NA SPLETU

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

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

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

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



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

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

Pomoč uporabnikom eNaročanja

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

Glavne prednosti eNaročanja

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