

# eNAROČANJE

## navodila za paciente

Nacionalni inštitut za javno zdravje

Marec 2017



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, ambulate 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 <https://zvem.ezdrav.si> 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:

Za eNaročanje s številko eNapotnice in številko na zdravstveni izkaznici.

### Na voljo na portalu zVEM

zdravjeVsenaEnemMestu ponuja elektronske rešitve za varno in kakovostno izvajanje zdravstvenih storitev.



**eNAROČANJE**

Informacije o čakalnih dobah in dostop do elektronskih napotnic ter naročil [brez prijave](#) (brez kvalificiranega potrdila).



**CRPP**

Dostop do elektronskih zdravstvenih podatkov (zahtevana prijava z uporabo kvalificiranega potrdila).



**eRECEPT**

Dostop do elektronsko predpisanih in elektronsko izdanih zdravil (zahtevana prijava z uporabo kvalificiranega potrdila).



**eNaročanje**

30. nov 2016

- [Pregled eNapotnice in eNaročanje](#)
- [Čakalne dobe in prosti termini](#)

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 »Potrdilo 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.

**ZZZS**

**Številka eNapotnice**

Prijava

**Številka eNapotnice** **2014102900001**

---

**1 - IZVAJALEC**

Enota:

VZD:

---

**3 - ZAVAROVANA OSEBA**

**Št. zavar. osebe:** 1

**Datum rojstva:** 15.01.1994      314196

**Priimek:** ZAVAROVANEC

**Ime:** JANA - KLARA

**Naslov:** CELOVŠKA CESTA 587 A

**Pošta:** 1000

**Kraj:** LJUBLJANA

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«.

The screenshot shows a web form for an eReferral (eNapotnica). It is divided into five main sections:

- 1 - IZVAJALEC (Provider):** Includes fields for provider number (12345), health institution ID (302), and provider name (Req org name).
- 2 - ZDRAVNIK (Physician):** Includes fields for physician role (Osební), physician number (50001), physician name (JERNEJA), and physician surname (ANTONČIČ).
- 3 - ZAVAROVANA OSEBA (Insured Person):** Includes fields for patient number (174526898), EMŠO (2604977504350), insurance type (ZZZS številka), date of birth (26.04.1977), and personal details (Pikel, Matež, Moski).
- 4 - ENAPOTNICA (eReferral):** Includes fields for eReferral number (2016092100019), previous eReferral number (Številka prejšnje eNapotnice), type (Izdana elektronska napotnica), and status (Izdana).
- 5 - VELJAVNOST (Validity):** Includes fields for validity (Za obdobje) and duration (3 months).

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.

The screenshot shows the appointment selection interface. It includes a breadcrumb trail: Nazaj na napotivo > Izbira ustanove > Izbira termina > Pregled rezervacije. The main content shows a search for a free appointment for 'Prosti termin za storitev 1056P Alergološki pregled - prvi' on 24.03.2017 at 09:00. A table lists available providers and their waiting times:

Datum	Ustanova	Naslov ustanove	Telefon
05.04.2017 13:10	SPLOŠNA BOLNIŠNICA JESENICE (INFONET)	CESTA TALČEV 38, KRANJ	123123123

Callouts from the image:

- Prikaz vseh faz naročanja in označena trenutna faza
- Prilaganje iskanja termina na datum in čas
- Prikaz izvajalcev zdravstvene dejavnosti za izbrano zdravstveno storitev v vseh regijah.

Po izbiri »Prikaži vse regije«:

This screenshot shows the same appointment selection interface as above, but with the 'Prikaži vse regije' checkbox checked. The table now displays results from multiple regions:

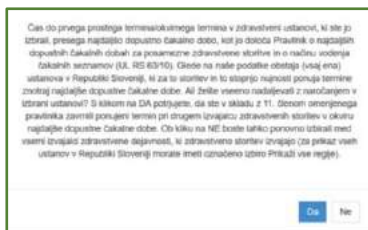
Datum	Ustanova	Naslov ustanove	Telefon
05.04.2017 13:10	SPLOŠNA BOLNIŠNICA JESENICE (INFONET)	CESTA TALČEV 38, KRANJ	123123123
08.12.2017 10:00	Univerzitetni klinični center Ljubljana	Zalška cesta 2, Ljubljana	(01) 522 90 90

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.



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:

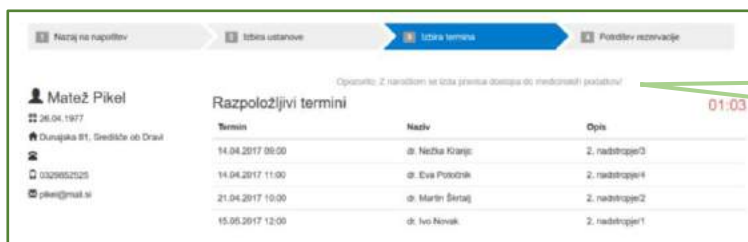
[https://zavarovanec.zzzs.si/wps/portal/portali/azos/pravice\\_zdravstvenih\\_storitev/pravice\\_zdravljenj\\_e\\_tujina/](https://zavarovanec.zzzs.si/wps/portal/portali/azos/pravice_zdravstvenih_storitev/pravice_zdravljenj_e_tujina/)

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)."

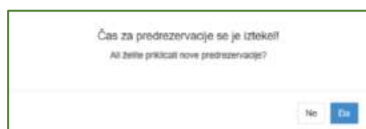
Odgovor »Da« pomeni, da se pacient strinja z daljšo čakalno dobo in omogoča nadaljevanje postopka naročanja. Odgovor »Ne« pa prikaže ponovno zaslon z izbiro ustanov in terminov.

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 ustrezní termin.



S potrditvijo naročila pacient dovoljuje izbranemu izvajalcu zdravstvene dejavnosti vpogled v svoje podatke.

Istovčasno, 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«.



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:

Naročilo je sprejeto

1. Naziv na napotnico 2. Izpiši ugotovitve 3. Izpiši termina 4. Povezavo rezervacije

Univerzitetni klinični center Ljubljana  
Zaloška cesta 2  
Tel: (01) 522 90 90  
Elektronski naslov: gp.ukc@kclj.si

Potrdilo o naročilu pacienta št. 000019167880094

Podatki o pacientu

Pacient	Matej Pikel
Naslov	Dunajska št. 2277 Sredstve ob Dravi
EMŠO	290407504380
ZZS	174528898
Telefonska številka	
Elektronski naslov	pikelj@mat.si

Podatki o naročilu

Stanov	Alergološki pregled - prvi
Datum in ura	15.05.2017 12:00
Številka eNapotnice	2014032100019

Podatki o kraju

Hospital: 00001

Opomba zdravnika

Po pregledu bi vsi starejši dokumenti.

**Prosimo, da tiskano napotnico v roku petih dni dostavite izvajalcu zdravstvene dejavnosti, pri katerem ste se naročili.**

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

»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 ZZS številke in številke eNapotnice v okno »Naročanje na zdravstveno storitev in pregled eNapotnice« se prikaže vsebina eNapotnice.

Rezerviraj termin Obvestila

Stran 1

1 - IZVAJALEC

ŠTEVILKA IZVAJALCA	12345
ŠIFRA ZDR. DEJAVNOSTI	302
NAZIV IZVAJALCA	Req.org.name

2 - ZDRAVNIK

VLOGA ZDRAVNIKA	Osebn
ŠTEVILKA ZDRAVNIKA	50001
IME ZDRAVNIKA	JERNE

Izbira načina posredovanja obvestil

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

Obvestila

Podajanje na e-pošto

Podajanje na sms-a

Prejdi Prekliči



## 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«.

The screenshot displays the 'NAROČILO' (Appointment) form. At the top, there are buttons for 'Odpoved termina' (Cancel appointment) and 'Obvestilo' (Notification). The appointment details are as follows:

NAROČILO	
USTANOVA	Univerzitetni klinični center Ljubljana
TERMIN	09.05.2017 18:00
<input type="button" value="Potrdilo o naročilu"/>	

Below the appointment details, there are four sections for personal information:

- 1 - IZVAJALEC (Provider):** STEVILKA IZVAJALCA: 12345; ŠIFRA ZDR. DEJAVNOSTI: 902; NAZIV IZVAJALCA: Raz. org name
- 2 - ZDRAVNIK (Doctor):** VLOGA ZDRAVNIKA: Ostrba; STEVILKA ZDRAVNIKA: 50001; IME ZDRAVNIKA: JERNEJA; PRIIMEK ZDRAVNIKA: ANTONIČ
- 3 - ZAVAROVANA OSEBA (Insured Person):** STEVILKA ZAVAROVANE OSEBE: 174520988; EMŠO: 200487304300; VRSTA ZAVAROVANJA: ZZZS - osebna; DATUM ROJSTVA: 26.04.1977; PRIMEK: Plet; IME: Matič
- 4 - ENAPOTNICA (eReceipt):** STEVILKA ENAPOTNICE: 2010002100019; STEVILKA PREJALJE ENAPOTNICE: Stanica pregleda otrok; VRSTA ENAPOTNICE: Izdana elektronska napotnica; STATUS ENAPOTNICE: Vpisana

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«.

The first screenshot shows the 'Vzrok odpovedi' form with a dropdown menu for selecting a reason. A callout box points to the dropdown menu with the text: "Prikaz možnih vzrokov odpovedi." (Display of possible reasons for cancellation).

The second screenshot shows the dropdown menu expanded, displaying a list of reasons for cancellation. A callout box points to the list with the text: "Izbira vzroka odpovedi." (Selection of reason for cancellation).

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

Termin eNapotnice je uspešno odpovedan

Stran 1

**1 - IZVAJALEC**

ŠTEVILKA IZVAJALCA: 12345  
 ŠIFRA ZDR. DEJAVNOSTI: 302  
 NAZIV IZVAJALCA: Regj.org name

**2 - ZDRAVNIK**

VLOGA ZDRAVNIKA: Osebn  
 ŠTEVILKA ZDRAVNIKA: 50001  
 IME ZDRAVNIKA: JERNEJA  
 PRIMEK ZDRAVNIKA: ANTONČIČ

**3 - ZAVAROVANA OSEBA**

ŠTEVILKA ZAVAROVANE OSEBE: 174520898  
 EMŠO: 2504977504350  
 VRSTA ZAVAROVANJA: ZZ23 številka  
 DATUM ROJSTVA: 26.04.1977  
 PRIMEK: Filip  
 IME: Matež  
 SPOL: Moški

**4 - ENAPOTNICA**

ŠTEVILKA ENAPOTNICE: 2016002100019  
 ŠTEVILKA PREJŠNJE ENAPOTNICE: Številka prejete eNapotnice  
 VRSTA ENAPOTNICE: Izdana elektronska napotnica  
 STATUS ENAPOTNICE: Izdana

**5 - VELJAVNOST**

VELJAVNOST: Za obdobje  
 MESECEV: 3

Obvestilo o uspešni odpovedi termina eNaročila.

### 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.



Za registracijo ob prvi prijavi v portal zVem je potrebno izbrati »Prva Prijava«.

Za vse kasnejše prijave izberete gumb »Prijavite se«.

Podrobnejše usmeritve so dostopne ob izbiri »Navodila za prijavo«, kjer je opisan tudi postopek za pridobivanje kvalificiranega digitalnega potrdila.

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 <http://podpora.ezdrav.si> ali naslova [podpora@ezdrav.si](mailto:podpora@ezdrav.si). 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.