

**Izvajanje storitve elektronskega
naročanja pacientov na
zdravstvene storitve**
Specifikacije

Nacionalni inštitut za javno zdravje
marec 2020

KAZALO VSEBINE

1.	Javno naročilo.....	4
1.1	PREDMET	4
1.2	OPIS.....	4
1.3	NAMEN IN CILJI	5
1.4	OBSEG	5
1.4.1	e-naročanje na zdravstvene storitve	5
1.4.2	Informiranje o čakalnih dobah	5
1.5	KLICNI CENTER E-NAROČANJA.....	5
1.6	TERMINSKI NAČRT.....	6
2.	Podrobnosti in zahteve javnega naročila.....	7
2.1	E-NAROČANJE NA ZDRAVSTVENE STORITVE	7
2.2	INFORMIRANJE O ČAKALNIH DOBAH	7
2.3	UPORABNIKI	7
2.4	SPREJEM KLICEV	7
2.5	NALOGE SVETOVALCEV	8
2.6	POROČILA	8
2.7	ZAHTEVE.....	8
2.7.1	Vsebinske zahteve.....	8
2.7.2	Tehnične zahteve	9
2.7.3	Zakonodaja in predpisi	9
2.7.4	Zahteve pri izvajanju storitve.....	9
2.7.5	Delovni čas klicnega centra e-naročanja	10

KAZALO TABEL

Tabela 1: Seznam izrazov in kratic	3
Tabela 2: Terminski načrt izvajanja storitve klicnega centra	6

Izraz	Pomen
info-točka	Možnost za enostavnejše e-naročanje pacientov na zdravstvene storitve, ki se fizično nahaja pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti.
izvajalec (storitve)	Subjekt, ki se prijavlja na to javno naročilo z namenom ponuditi zahtevane izdelke in storitve.
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
svetovalec	Izvajalec podpore 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.
uporabnik	Klicatelj, ki se želi naročiti na zdravstvene storitve - pacient
zahtev	Klic z zahtevo za e-naročanje na zdravstveno storitev ali neko drugo zahtevo, ki ga sprejme klicni center in za katero se sprožijo postopki obravnave.
zVEM	Zdravje »vse na enem mestu« – portal, ki državljanom omogoča varen dostop do storitev eZdravja, z možnostjo e-naročanja in dostopa do e-receptov ter elektronskih zdravstvenih podatkov.
ZZZS	Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije

Tabela 1: Seznam izrazov in kratic

1. JAVNO NAROČILO

1.1 PREDMET

Predmet javnega naročila je: Izvajanje storitve elektronskega naročanja (e-naročanja) pacientov na zdravstvene storitve.

1.2 OPIS

eNaročanje je nacionalna informacijska rešitev, ki zagotavlja informacijsko podporo procesu elektronske napotitve in naročanja pacientov na zdravstvene storitve.

V okviru eNaročanja sta na nacionalni ravni vzpostavljena procesa:

- elektronske napotitve in naročanja pacienta iz primarne zdravstvene ravni na sekundarno/terciarno raven ter
- elektronske napotitve in naročanja pacienta znotraj sekundarne/terciarne ravni na podlagi pooblastila.

Rešitev pacientom nudi hitro, varno in učinkovito naročanje na zdravstvene storitve. Poenostavlja izbiro izvajalca zdravstvene storitve glede na čakalno dobo in kraj izvedbe.

Ko zdravnik napotovalec pacientu izda e-napotnico, se mora pacient e-naročiti pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti, ki storitev opravlja. Postopek lahko izvede sam prek spletnega portala zVem ali spletnega portala <https://naročanje.ezdrav.si/>, lahko ga naroči že zdravnik napotovalec ali njegova medicinska sestra, ali pa mu pri tem pomaga administrator na t.i. info-točki pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti.

Obstaja pa še možnost, da pacient pokliče telefonsko številko klicnega centra e-naročanja, svetovalec v klicnem centru pa ga e-naroči prek spletne aplikacije, do katere ima dostop. Vse, kar mora pacient sporočiti svetovalcu v klicnem centru, je pacientova številka ZZZS, ki se nahaja na kartici zdravstvenega zavarovanja, ter številka e-napotnice, ki je izpisana na potrdilu, 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 s pomočjo elektronske pošte, SMS-a ali kot pisemsko pošiljko.

Vsi naročeni 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.

S predmetnim javnim naročilom bo naročnik izbral izvajalca, ki bo izvajal storitev elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve, na osnovi podatkov o številki ZZZS ter številki e-napotnice, ki ju bo posredoval pacient.

Osnovne zahteve, ki morajo biti izpolnjene za uspešno izvajanje storitve e-naročanja pacientov na zdravstvene storitve, so:

- svetovalci v klicnem centru sprejemajo klice pacientov in jih glede na posredovane podatke vodijo skozi proces e-naročanja in/ali informirajo o čakalnih dobah na izbrano zdravstveno storitev pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti,
- zadostno število svetovalcev, ki so primerno usposobljeni za izvajanje zahtevane storitve.

Izvajanje storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve je vzpostavljeno na nacionalnem nivoju.

1.3 NAMEN IN CILJI

Namen predmetnega javnega naročila je izvajanje storitve elektronskega naročanja (e-naročanja) pacientov na zdravstvene storitve. Ob tem lahko svetovalci v klicnem centru na zahtevo pacienta tudi odpovedo termin, ali pa ga prenaročijo na drugi termin oz. k drugemu izvajalcu zdravstvene dejavnosti. Cilj javnega naročila je naročanje pacientov, ki pokličejo na brezplačno telefonsko številko klicnega centra e-naročanja z namenom, da bi se naročili na napoteno zdravstveno storitev.

Storitev je namenjena tistim pacientom, ki nimajo druge možnosti za izvedbo e-naročanja ali niso dovolj tehnično usposobljeni, da bi sami izvedli postopke e-naročanja.

Poleg tega je namen javnega naročila tudi informiranje pacientov o čakalnih dobah na zdravstvene storitve pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti ter podajanje drugih informacij, povezanih z e-naročanjem in e-napotnico.

1.4 OBSEG

V okviru javnega naročila mora izvajalec:

- izvajati storitve elektronskega naročanja (e-naročanja) pacientov na zdravstvene storitve:
 - naročanje na zdravstvene storitve,
 - odpoved terminov,
 - prenaročanje na drugi termin ali k drugemu izvajalcu zdravstvene dejavnosti,
- na željo pacienta posredovati potrdila o dodeljenem terminu, ter
- informirati paciente o čakalnih dobah oz. prvih prostih terminih za zdravstvene storitve pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti.

1.4.1 e-naročanje na zdravstvene storitve

Ko zdravnik napotovalec pacientu izda e-napotnico, se mora pacient e-naročiti pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti, ki storitev opravlja.

Če se pacient tako odloči, pokliče telefonsko številko klicnega centra e-naročanja. Svetovalec v klicnem centru e-naročanja ga e-naroči prek spletne aplikacije, do katere ima dostop. Vse, kar mora pacient sporočiti svetovalcu v klicnem centru, je pacientova številka ZZSS, ki se nahaja na kartici zdravstvenega zavarovanja, ter številka e-napotnice, ki je izpisana na potrdilu, ki ga pacient prejme ob napotitvi na zdravstveno storitev. Podroben opis postopka e-naročanja je opisan v priloženem dokumentu »e-naročanje pacientov na specialistične zdravstvene storitve – navodila za svetovalce v klicnem centru«. V sodelovanju in s potrditvijo naročnika se lahko v dokumentu opisani postopki tudi spremenijo, tako na zahtevo naročnika, kakor tudi izvajalca storitve.

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

V priloženem dokumentu sta opisana tudi postopek odpovedi termina ter prenaročanje pacienta na drugi termin ali k drugemu izvajalcu zdravstvene dejavnosti.

1.4.2 Informiranje o čakalnih dobah

Svetovalec v klicnem centru e-naročanja pridobi potrebne podatke o dolžini čakalnih dob, prvih prostih terminih in kontaktne podatke izvajalcev, ki opravljajo zdravstvene storitve, na spletni strani <https://cakalnedobe.ezdrav.si>.

1.5 KLICNI CENTER E-NAROČANJA

Za organizacijsko in tehnično vzpostavitev klicnega centra e-naročanja je odgovoren izvajalec, ki mora še pred začetkom izvajanja storitve e-naročanja pacientov na zdravstvene storitve poskrbeti tudi za:

- zagotovitev potrebnih prostorov z vso potrebno infrastrukturo,
- zagotovitev ustreznih delovnih pogojev za svoje sodelavce,
- vzpostavitev, odprtje in zagotavljanje vseh zahtevanih pristopnih komunikacijskih kanalov (telefon),
- brezplačno telefonsko številko 080 24 45, ki je namenjena samo izvajanju storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve,
- pridobitev in namestitve potrebne komunikacijske opreme,
- pridobitev in namestitve potrebne druge strojne opreme (procesorji, diski, ipd.),
- zagotovitev vse potrebne programske opreme,
- priključitev v zNet,
- ter vse druge aktivnosti, ki jih predpisujejo dobre prakse s tega področja in izvaja izvajalec kot dober gospodar.

Izvajalec je odgovoren tudi za izobraževanje svetovalcev, ki opravljajo storitve izvajanja e-naročanja pacientov na zdravstvene storitve:

- izobraževanje glede uporabe infrastrukture klicnega centra,
- vsebinsko šolanje za izvajanje storitev e-naročanja.

Izdelki in storitve, ki bodo realizirani z javnim naročilom in so odgovornost izvajalca storitve:

- **Vsebinski in tehnični izdelki oz. storitve**
 - storitev izvajanja elektronskega naročanja pacienta na zdravstvene storitve, vključno z odpovedjo terminov, prenamočenjem in odpošiljanjem potrdil o naročilu,
 - storitev informiranja pacientov o čakalnih dobah,
 - mesečna poročila, kot so: poročila o številu izvedenih e-naročanj, odpovedi terminov ter prenamočenj, število podanih informacij o čakalnih dobah, grafični prikaz klicev po kategorijah, povprečnem in najdaljšem času čakanja na odgovor po klicu, grafični prikaz odzivnega časa na klic, frekvenca klicev po dnevih in urah dneva, frekvenca klicev po dnevih v tednu, frekvenca klicev glede na dneve v mesecu, dolžina trajanja klicev, število sprejetih in zgrešenih klicev, izpisek vseh klicev, ki vključuje odzivni čas in trajanje klica, relativni prikaz števila klicev glede na prejšnje mesece, idr. (dokončen seznam bo izdelan skupaj z naročnikom).

Vsi izdelki, tako dokumentacija kot storitve, morajo biti v slovenskem jeziku.

Vsak izdelek ali storitev pred predajo pregleda naročnik in poda morebitne pripombe ali zahteve po spremembi. Če se naročnik z izdelkom ali načinom izvajanja storitve strinja, se ta s primopredajnim zapisnikom preda naročniku.

1.6 TERMINSKI NAČRT

Tabela 2 prikazuje okvirni izhodiščni terminski načrt izvajanje storitve.

Postavka	Trajanje	Začetek	Zaključek
IZVAJANJE			
Izvajanje storitve e-naročanja pacientov na zdravstvene storitve	12 mesecev	1.6.2020	31.5.2021

Tabela 2: Terminski načrt izvajanja storitve klicnega centra

2. PODROBNOSTI IN ZAHTEVE JAVNEGA NAROČILA

2.1 E-NAROČANJE NA ZDRAVSTVENE STORITVE

Ko zdravnik napotovalec pacientu izda e-napotnico, se mora pacient e-naročiti pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti, ki storitev opravlja.

Če se pacient tako odloči, pokliče na telefonsko številko klicnega centra e-naročanja, svetovalec v klicnem centru e-naročanja pa ga e-naroči prek spletne aplikacije, do katere ima dostop. Vse, kar mora pacient sporočiti svetovalcu v klicnem centru, je pacientova številka ZZZS, ki se nahaja na kartici zdravstvenega zavarovanja, ter številka e-napotnice, ki je izpisana na potrdilu, ki ga pacient prejme ob napotitvi na zdravstveno storitev. Podroben opis postopka e-naročanja je opisan v priloženem dokumentu »e-naročanje pacientov na specialistične zdravstvene storitve – navodila za svetovalce v klicnem centru«. V sodelovanju in s potrditvijo naročnika se lahko v dokumentu opisani postopki tudi spremenijo, tako na zahtevo naročnika, kakor tudi izvajalca storitve.

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

V priloženem dokumentu sta opisana tudi postopek odpovedi termina ter prenaročanje pacienta na drugi termin ali k drugemu izvajalcu zdravstvene dejavnosti.

Svetovalec v klicnem centru potrebuje za prijavo digitalno potrdilo – certifikat (v trenutku priprave specifikacije to še ni implementirano in zato ni obvezno).

2.2 INFORMIRANJE O ČAKALNIH DOBAH

Svetovalec v klicnem centru e-naročanja pridobi potrebne podatke o dolžini čakalnih dob, prvih prostih terminih in kontaktne podatke izvajalcev, ki opravljajo zdravstvene storitve, na spletni strani <https://cakalnedobe.ezdrav.si>.

2.3 UPORABNIKI

Uporabniki storitev elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve so vsi pacienti, za katere je bila izdana e-napotnica, s katero so bili napoteni na zdravstvene storitve, ki e-naročanje dovoljujejo. Pacient se lahko e-naroči na različne načine, ki ne zahtevajo posredovanja klicnega centra e-naročanja:

- naroči ga že izvajalec, kjer je bila e-napotnica izdana,
- naroči se na info-točki, ki so vzpostavljene pri nekaterih izvajalcih zdravstvene dejavnosti,
- uporabi možnosti naročanja, ki so bile v veljavi pred uvedbo eNaročanja (telefonski klic, osebni obisk, po pošti ipd.),
- naroči se sam preko portala zVem ali <https://narocanje.ezdrav.si/>.

Pacienti, ki ne bodo izkoristili zgornjih možnosti oz. niso sposobni sami izvesti e-naročanja prek spletnega portala, bodo za naročanje uporabili klicni center e-naročanja.

Iste možnosti obstajajo tudi za primere, ko želi pacient odpovedati termin ali se naročiti pri drugem izvajalcu zdravstvene dejavnosti.

Potencialno število končnih uporabnikov (pacientov) je lahko več kot 2 milijona oz. vsi prebivalci Republike Slovenije in tuji državljani, ki v Republiki Sloveniji uveljavljajo pravico do zdravstvenega varstva.

2.4 SPREJEM KLICEV

Pacienti klicatelji bodo klicali na brezplačno telefonsko številko klicnega centra e-naročanja 080 24 45, ki je namenjena samo izvajanju storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve.

Avtomatski odzivnik ob klicu pacienta lahko predvaja obvestilo o soglasju do vpogleda v osebne podatke.

2.5 NALOGE SVETOVALCEV

Naloge svetovalcev, ki so podrobneje opisane v drugih delih dokumenta, so:

- sprejemanje zahtev pacientov,
- vodenje pacientov skozi proces elektronskega naročanja za zagotovitev naročanja, preklica termina ali spremembe termina oz. izvajalca,
- posredovanje informacij o čakalnih dobah in prvih prostih terminih za storitve pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti,
- komuniciranje z uporabnikom v primeru potrebe po dodatnih informacijah,
- usmerjanje uporabnikov na prvi nivo podpore v primeru težav s sistemom eNaročanja,
- poročanje.

Od vseh svetovalcev v klicnem centru se pričakuje profesionalno obravnavo zahtevkov, v skladu z dobrimi praksami s tega področja.

2.6 POROČILA

Izvajalec bo periodično pripravljajal poročila. Poročila se bodo pripravljala v naprej določenih terminih, oz. na zahtevo. Frekvenco pripravljanja posameznih poročil in njihovo vsebino ter obliko bo določil naročnik skupaj z izvajalcem. Predvidena so vsaj ta poročila:

- število izvedenih e-naročanj,
- število izvedenih odpovedi terminov,
- število izvedenih prenaročanj,
- število podanih informacij o čakalnih dobah,
- grafični prikaz klicev po kategorijah,
- relativni prikaz števila klicev glede na prejšnje mesece
- povprečni in najdaljši čas čakanja na odgovor po klicu,
- grafični prikaz odzivnega časa na klic,
- frekvenca klicev po dnevih in urah dneva,
- frekvenca klicev po dnevih v tednu
- frekvenca klicev glede na dneve v mesecu
- dolžina trajanja klicev,
- dolžina čakanja na odziv,
- povprečno trajanje klicev,
- povprečno trajanje čakanja na odziv,
- število sprejetih in zgrešenih klicev
- izpisek vseh klicev, ki vključuje odzivni čas in trajanje klica,
- idr.

Posebej je potrebno v poročilu navesti zahtevke, katerih reševanje traja dalj, kot je glede na definirane čase reševanja zahtevano.

Praviloma izvajalec za naročnika dogovorjeno poročilo pripravi enkrat mesečno za pretekli mesec, naročnik pa lahko izdelavo poročila zahteva tudi v vmesnem obdobju.

2.7 ZAHTEVE

Od izvajalca storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve naročnik pričakuje profesionalno obnašanje v skladu z dobrimi praksami s tega področja. Naročnik pričakuje zelo dobro poznavanje slovenskega zdravstvenega sistema in pravic iz naslova zdravstvenega varstva državljanov Republike Slovenije in tujih državljanov, ki v Sloveniji uveljavljajo zdravstveno varstvo.

2.7.1 Vsebinske zahteve

Vsebinske zahteve, ki jih mora upoštevati izvajalec storitve, so sledeče:

- tehnične in organizacijske zahteve:
 - pripravljena komunikacijska infrastruktura,
 - zagotovljena potrebna programska oprema,
 - vzpostavljena organizacijska enota in njene strukture,
- izdelani postopki za upravljanje z zahtevki,
- nudenje storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve po specifikaciji (2.1, 2.2, 2.3),
- priprava mesečnih in letnih poročil ter poročil na zahtevo.

2.7.2 Tehnične zahteve

Lokacija izvajanja storitev nudenja elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve je v pristojnosti izvajalca storitev. Naročnik lokacije ne bo zagotovil.

Prav tako naročnik ne bo zagotovil nikakršne komunikacijske in druge strojne infrastrukture, kakor tudi ne potrebne programske opreme za izvajanje storitev.

Vso informacijsko opremo (strojno, komunikacijsko, programsko) mora zagotoviti izvajalec storitve klicnega centra e-naročanja.

Bo pa naročnik, v sodelovanju z izvajalcem, zagotovil priklop izvajalčevega okolja v varno zdravstveno omrežje zNet, pri čemer izvajalčeva odgovornost leži do centralne točke priklopa v zNet.

Rešitve eZdravja delujejo v načinu visoke razpoložljivosti, kar ponudnik mora upoštevati v okviru storitve. V primeru izpada delovanja rešitev eZdravja mora biti zagotovljeno delovanje storitve brez izgube podatkov ali nedosegljivosti za končne uporabnike.

2.7.3 Zakonodaja in predpisi

Pri vzpostavljanju in izvajanju storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve mora izvajalec storitve upoštevati vse zakonske in podzakonske akte ter predpise, ki se nanašajo na omenjeno področje. Predvsem mora izvajalec vse aktivnosti izvajati v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1, Ur. l. RS, št. 94/07-UPB1).

V primeru zbiranja kontaktnih podatkov, uporabnikov klicnega centra, se ti lahko uporabijo le za komuniciranje v okviru reševanja zahtevka, kjer so bili kontakti posredovani. V nobenem primeru pa ni dovoljeno kontaktnih in drugih osebnih podatkov uporabljati v kakršne koli druge namene kot za reševanje zahtevkov pacientov v okviru elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve. Izvajalec storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve podatkov, pridobljenih v okviru izvajanja storitev iz tega javnega naročila, ne sme posredovati tretjim osebam brez pisnega privoljenja naročnika.

2.7.4 Zahteve pri izvajanju storitve

Izbrani izvajalec storitve mora pri izvajanju storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve uporabnikom eZdravja zagotavljati:

- najmanj 80 % telefonskih klicev mora biti sprejetih znotraj 30 sekund,
- v času čakanja na prostega svetovalca se javi »avtomatski odzivnik« (odziv avtomatskega odzivnika ni sprejem klica) – podrobno vsebino besedila odzivnika na predlog izvajalca potrdi naročnik, za snemanje odgovora poskrbi izvajalec storitve,
- klici se izvedejo na brezplačno telefonsko številko klicnega centra e-naročanja.

Vse stroške vzpostavitve in uporabe telefonske številke, ki je namenjena za izvajanje storitev v klicnem centru e-naročanja, krije izvajalec storitve. Prav tako izvajalec storitve elektronskega naročanja na zdravstvene storitve krije vse stroške vzpostavitve in uporabe telefonske številke tudi v primeru morebitne zamenjave ponudnika te storitve.

2.7.5 **Delovni čas klicnega centra e-naročanja**

Delovni čas klicnega centra, ki izvaja storitve e-naročanja pacientov na zdravstvene storitve, je vsak dan v tednu od 7:00 – 22:00, tudi ob nedeljah in praznikih. V tem časovnem obdobju mora na vse klice odgovarjati svetovalec v klicnem centru.

Spodaj podpisani pooblaščen predstavnik ponudnika izjavljam, da vse ponujene storitve v celoti ustrezajo zgoraj navedenim opisom.

V/na _____, dne _____

Ime in priimek:

Podpis: