

**Izvajanje storitve nacionalnega  
klicnega centra v sklopu  
nacionalnega razpisa za  
izboljševanje dostopnosti do  
zdravstvenih storitev**

*Specifikacije*

**Nacionalni inštitut za javno zdravje**  
**julij 2021**

## KAZALO VSEBINE

<b>1.</b>	<b>Javno naročilo.....</b>	<b>7</b>
1.1	PREDMET .....	7
1.2	OPIS.....	7
1.3	NAMEN IN CILJI .....	7
1.4	OBSEG .....	8
1.4.1	Rešitev za vodenje seznama pacientov .....	8
1.4.2	Koordinacija vseh klicnih centrov.....	9
1.4.3	Naročanje pacientov na zdravstvene storitve .....	9
1.4.4	Informiranje o čakalnih dobah .....	9
1.5	NACIONALNI KLICNI CENTER .....	10
1.6	TERMINSKI NAČRT.....	11
<b>2.</b>	<b>Podrobnosti in zahteve javnega naročila.....</b>	<b>12</b>
2.1	REŠITEV ZA VODENJE SEZNAMA PACIENTOV .....	12
2.2	KOORDINACIJA VSEH KLICNIH CENTROV .....	13
2.3	NAROČANJE PACIENTOV NA ZDRAVSTVENE STORITVE .....	14
2.3.1	Priprava seznamov pacientov .....	14
2.3.2	Pošiljanje seznama na KC zavarovalnic .....	14
2.3.3	Izbira pacientov zavarovalnic .....	14
2.3.4	Izdelava novih e-napotnic .....	14
2.4	INFORMIRANJE O ČAKALNIH DOBAH .....	16
2.5	UPORABNIKI .....	17
2.6	SPREJEM KLICEV .....	17
2.7	NALOGE SVETOVALCEV .....	17
2.8	POROČILA .....	17
2.9	ZAHTEVE.....	18
2.9.1	Vsebinske zahteve.....	18
2.9.2	Tehnične zahteve .....	18
2.9.3	Zakonodaja in predpisi .....	19
2.9.4	Kaskadno polnjenje kapacitet izvajalcev zdravstvene dejavnosti .....	20
2.9.5	Zahteve pri izvajanju storitve.....	22
2.9.6	Delovni čas nacionalnega klicnega centra .....	22

## KAZALO TABEL

<b>Tabela 1: Seznam izrazov in kratic .....</b>	<b>6</b>
<b>Tabela 2: Terminski načrt izvajanja storitve nacionalnega klicnega centra .....</b>	<b>11</b>



Izraz	Pomen
administrativni podatki napotnice	To so podatki napotnice, ki se nahajajo na prvi strani papirne napotnice. Med temi podatki so tudi osebni podatki pacienta: ime in priimek, datum rojstva, kontakt, EMŠO, diagnoza, storitev iz šifrant VZS (vrsta zdravstvene storitve), razlog obravnave, stopnja nujnosti, prednostni kriterij.
DZZ	dopolnilno zdravstveno zavarovanje
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 problemov, zaradi katerih ni možno izdati e-napotnico. Za napotitve po samoplačniškem pregledu se izdajo bele napotnice. Za nekatere zdravstvene storitve se izdajajo tudi delovni nalogi.
eNaročanje	Informacijski sistem elektronskega naročanja pacientov, ki povezuje informacijske sisteme vključenih izvajalcev zdravstvenih ustanov, omogoča pregled čakalnih dob, ki jih poročajo izvajalci zdravstvene dejavnosti, in zagotavlja hitro in varno izbiro izvajalca zdravstvene dejavnosti 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. Postopek e-naročanja poteka na podlagi izdane elektronske napotnice, ki jo izda zdravnik napotovalec. Na napoteno zdravstveno storitev se lahko pacient naroči sam prek spletnega portala zVEM ali spletnega portala <a href="https://narocanje.ezdrav.si/">https://narocanje.ezdrav.si/</a> , lahko pa ga naroči tudi zdravnik napotovalec ali medicinska sestra. 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. 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-naročilo	e-naročilo je pacientu dodeljen termin za izvedbo zdravstvene storitve predpisane s strani zdravnika napotovalca z e-napotnico.
EUEZ	Evidenca uporabnikov eZdravja
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 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.
KC	klicni center zavarovalnice
KDP	kvalificirano digitalno potrdilo

Izraz	Pomen
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). Kartica zdravstvenega zavarovanja ZZZS, sopomenka za številko ZZZS pacienta
MKB-10-AM	Avstralska modifikacija desete revizije mednarodne klasifikacije bolezni in sorodnih zdravstvenih problemov za statistične namene.
MZ	Ministrstvo za zdravje
NKC	Nacionalni klicni center je zadolžen za komunikacijo s pacienti in naročanje pacientov na storitve pri izbranih izvajalcih zdravstvenih storitev, v sklopu nacionalnega razpisa.
nacionalni razpis	Nacionalni razpis za izboljševanje dostopnosti do zdravstvenih storitev.
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.
naročanje	e-naročanje pacienta na zdravstvene storitve v sklopu nacionalnega razpisa.
NDČD	nedopustno dolga čakalna doba
NIJZ	Nacionalni inštitut za javno zdravje
novi izvajalec	Izvajalec, ki nudi vrste zdravstvenih storitev, ki so vključene v nacionalni razpis, in omogoča naročilo na termin s krajšo čakalno dobo.
ново naročilo	Naročilo na enako vrsto zdravstvene storitve, ki ima krajšo čakalno dobo.
NR	nacionalni razpis
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 in KZZ.
portal za čakalne dobe	Portal <a href="https://cakalnedobe.ezdrav.si">https://cakalnedobe.ezdrav.si</a> , ki vsebuje podatke o dolžini čakalnih dob, prvih prostih terminih in kontaktne podatke izvajalcev, ki opravljajo zdravstvene storitve.
portal za elektronsko naročanje	Portal <a href="https://napotnica.ezdrav.si">https://napotnica.ezdrav.si</a> za naročanje pacientov na zdravstvene storitve, namenjen izključno svetovalcem v klicnem centru.
seznam pacientov	Seznam pacientov, ki so vključeni v nacionalni razpis, in so razporejeni po številu dni čakanja na zdravstveno storitev, od najdlje čakajočega proti najkrajše čakajočemu. Čakalne dobe so utežene glede na stopnjo nujnosti stare napotnice.
seznam / čakalni sezname	Sistem vodenja naročil pacientov na zdravstvene storitve pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti.
stanja (statusi) e-	Za učinkovito spremljanje postopka e-naročanja in same e-napotnice

Izraz	Pomen
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.
stari izvajalec	Izvajalec, pri kateremu je pacient bil naročen na zdravstveno storitev, na katero čaka nad dopustno mejo.
staro naročilo	Obstoječe naročilo na zdravstveno storitev, na katerega pacient čaka nad dopustno čakalno dobo.
svetovalec	Sodelavec v klicnem centru.
številka klicnega centra e-naročanja	Številka 080 24 45, ki je namenjena izvajanju storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve.
številka nacionalnega klicnega centra	Številka 080 XX XX, ki je namenjena izvajanju storitve naročanja pacientov v sklopu nacionalnega razpisa za izboljševanje dostopnosti do zdravstvenih storitev.
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 prenamočenje na zdravstveno storitev ali neko drugo zahtevo, ki ga sprejme klicni center in za katero se sprožijo postopki obravnave.
zavarovalnice	Zavarovalnice, ki ponujajo dopolnilno zdravstveno zavarovanje in sodelujejo v nacionalnem razpisu.
zdravnik napotovalec ali napotovalni zdravnik	Zdravnik, ki ustvari e-napotnico in napotuje pacienta.
zNET	Varno zdravstveno omrežje zNET, v katerega mora biti vključen klicni center.
zVEM	Zdravje »vse na enem mestu« – portal <a href="https://zvem.ezdrav.si">https://zvem.ezdrav.si</a> , ki državljanom omogoča varen dostop do rešitev eZdravja, z možnostjo elektronskega naročanja in dostopa do e-napotnic, e-receptov ter zdravstvenih podatkov v digitalni obliki.
ZZZS	Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije

**Tabela 1: Seznam izrazov in kratic**

## 1. JAVNO NAROČILO

### 1.1 PREDMET

Predmet javnega naročila je izvajanje storitve nacionalnega klicnega centra v sklopu nacionalnega razpisa za izboljševanje dostopnosti do zdravstvenih storitev.

### 1.2 OPIS

Za namen zmanjševanja števila čakajočih pacientov nad najdaljšo dopustno čakalno dobo, ki je zlasti posledica ukrepov omejevanja in preprečevanja širjenja SARS-CoV-2, je Ministrstvo za zdravje objavilo nacionalni razpis za leto 2021 in 2022 za izboljševanje dostopnosti do zdravstvenih storitev (v nadaljevanju nacionalni razpis). V nacionalnem razpisu je NIJZ pooblaščen za vzpostavitev nacionalnega klicnega centra.

Nacionalni klicni center (NKC) je zadolžen za vodenje in usklajevanje seznama pacientov, vključenih v nacionalni razpis, koordinacijo z drugimi klicnimi centri, ki naročajo paciente v sklopu nacionalnega razpisa, komunikacijo s pacienti, naročanje pacientov na storitve pri izbranih ponudnikih in pripravo poročil. V sklopu nacionalnega razpisa paciente kličejo tudi iz klicnih centrov zavarovalnic, kjer bodo klicali tiste paciente, ki pri posamezni zavarovalnici imajo sklenjeno dopolnilno zdravstveno zavarovanje.

Nacionalni klicni center paciente naroča na zdravstvene storitve prek spletne strani <https://napotnica.ezdrav.si>.

V predmetnem javnem naročilu bo naročnik izbral izvajalca, ki bo izvajal storitev nacionalnega klicnega centra v sklopu nacionalnega razpisa za izboljševanje dostopnosti do zdravstvenih storitev.

### 1.3 NAMEN IN CILJI

Namen predmetnega javnega naročila je izvajanje storitve nacionalnega klicnega centra v sklopu nacionalnega razpisa za izboljševanje dostopnosti do zdravstvenih storitev.

Cilj javnega naročila je naročanje pacientov, ki so bili vključeni v nacionalni razpis, na zdravstveno storitev iz nabora storitev, predvidenih v nacionalnem razpisu, k izvajalcu zdravstvene dejavnosti, ki to storitev izvaja, in je bil izbran kot ponudnik v sklopu nacionalnega razpisa. Paciente pokliče nacionalni klicni center.

Svetovalci v nacionalnem klicnem centru kličejo paciente po vnaprej določenem vrstnem redu in jih naročajo na zdravstvene storitve tako, da jim ponudijo ustrežnejši termin za njihovo zdravstveno storitev pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti, ki je vključen v nacionalni razpis. Svetovalci na zahtevo pacienta tudi odpovedo termin, ali pa ga prenaročijo na drugi termin oz. k drugemu izvajalcu zdravstvene dejavnosti.

Osnovne zahteve, ki morajo biti izpolnjene za uspešno izvajanje storitve nacionalnega klicnega centra v sklopu nacionalnega razpisa za izboljševanje dostopnosti do zdravstvenih storitev, so:

- obstaja rešitev za vodenje seznama pacientov, vključenih v nacionalni razpis;
- obstaja vodja klicnega centra, ki komunicira z drugimi klicnimi centri, usklajuje sezname pacientov in pripravlja poročila za naročnika;
- svetovalci v nacionalnem klicnem centru kličejo paciente po vnaprej določenem vrstnem redu na osnovi kontaktnih podatkov iz seznama, in jih vodijo skozi proces naročanja, in/ali informirajo o čakalnih dobah na izbrano zdravstveno storitev pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti

- svetovalci v klicnem centru sprejemajo klice pacientov in jih glede na posredovane podatke vodijo skozi proces odpovedi/prenaročanja 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 naročanja pacientov na zdravstvene storitve v sklopu nacionalnega razpisa je vzpostavljeno samo za paciente, ki so vključeni v nacionalni razpis.

#### 1.4 OBSEG

V okviru javnega naročila mora izvajalec:

- izdelati, namestiti, konfigurirati in vzdrževati rešitev za vodenje seznama pacientov, vključenih v nacionalni razpis,
- koordinirati delo vseh klicnih centrov, vzdrževati poenoten seznam vseh pacientov, usklajevati posamezne sezname pacientov in pripravljati poročila za naročnika,
- reševati težave in konflikte pri naročanju pacientov ter nuditi vsebinsko podporo pri delovanju vseh klicnih centrov,
- izvajati storitve elektronskega naročanja pacientov, ki so vključeni v nacionalni razpis, na zdravstvene storitve:
  - naročanje na zdravstvene storitve pacientov, ki niso na seznamih klicnih centrov zavarovalnic,
  - 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.

Nacionalni klicni center bo paciente klical in naročal po določenem vrstnem redu v seznamu, ki ga bo pripravil NIJZ. V seznamu bodo pacienti, ki nimajo dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja ali pa niso v seznamu klicnih centrov zavarovalnic iz drugih razlogov. Pacientu bo ponujal proste termine in izvajalce, ki so prikazani v portalu <https://napotnica.ezdrav.si> in <https://cakalnedobe.ezdrav.si>, pri čemer bo skrbel, da bo novi naročeni termin za pacienta ustrežnejši.

##### 1.4.1 Rešitev za vodenje seznama pacientov

Izvajalec izdelata, namesti, konfigurira in vzdržuje rešitev za vodenje seznama pacientov, vključenih v nacionalni razpis.

Rešitev za vodenje seznama pacientov v nacionalnem klicnem centru omogoča naslednje:

- uvoz začetnega seznama pacientov;
- vodenje in spremljanje seznama pacientov;
- beleženje statusa pacienta;
- filtriranje po različnih kriterijih;
- uvoz in poenotenje drugih seznamov pacientov;
- izvoz trenutnega stanja po različnih kriterijih;
- priprava poročil po različnih kriterijih, v dogovoru z naročnikom.



#### 1.4.2 Koordinacija vseh klicnih centrov

NIJZ, nacionalni klicni center in klicni centri zavarovalnic določijo odgovorne osebe za komunikacijo. Komunikacija je možna po elektronski pošti, po telefonu, prek video konferenc in v živo.

Klicni centri zavarovalnic pošiljajo poročila in sezname pacientov v pisni obliki po vnaprejšnjem dogovoru in na zahtevo NIJZ in nacionalnega klicnega centra. Osebne podatke (na primer številko ZZS) je nujno potrebno pošiljati ali po zavarovani povezavi (spletno odložišče velikih datotek <https://sovd.gov.si/>) ali pa v datoteki, zaščiteni z geslom, ki se ga pošlje po drugem komunikacijskem kanalu.

Pred začetkom izvajanja nacionalnega razpisa bo izveden pripravljalni sestanek NIJZ, nacionalnega klicnega centra in klicnih centrov zavarovalnic. Namen tega sestanka bo izmenjava kontaktnih podatkov in vzpostavitev komunikacijskih kanalov med NIJZ, nacionalnim klicnim centrom in klicnimi centri zavarovalnic. Prav tako bodo določeni praktični postopki za usklajevanje klicanja pacientov iz štirih različnih seznamov. Določeni bodo tudi pogostost rednih sestankov, način poročanja in usklajevanja poročil.

#### 1.4.3 Naročanje pacientov na zdravstvene storitve

Naloge nacionalnega klicnega centra, povezane s naročanjem pacientov na zdravstvene storitve v sklopu nacionalnega razpisa:

- vodenje seznama pacientov, vključenih v nacionalni razpis;
- zadostno število svetovalcev, ki so primerno usposobljeni za izvajanje zahtevane storitve in imajo kvalificirano digitalno potrdilo;
- brezplačno telefonsko številko, ki je namenjena izvajanju storitve naročanja pacientov v sklopu nacionalnega razpisa;
- klicanje pacientov po vnaprej določenem vrstnem redu na osnovi kontaktnih podatkov iz seznama, vodenje skozi proces naročanja, in/ali informiranje o čakalnih dobah oziroma prvih prostih terminih na izbrano zdravstveno storitev pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti;
- sprejemanje klicev pacientov in vodenje skozi proces naročanja in/ali informiranje o čakalnih dobah oziroma prvih prostih terminih na izbrano zdravstveno storitev pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti (vključno z odpovedjo termina oziroma prenaročitvijo na drug termin ali k drugemu izvajalcu);
- na željo pacienta posredovanje potrdila o dodeljenem terminu;
- priprava rednih poročil po dogovoru z naročnikom (npr. poročilo o številu izvedenih naročanj, odpovedi terminov ter prenaročanj, število obravnavanih pacientov v sklopu nacionalnega razpisa, 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, izpisek vseh klicev iz katerega je razvidna frekvenca klicev, dolžina trajanja klicev, število sprejetih in zgrešenih klicev, relativni prikaz števila klicev glede na prejšnje mesece).

#### 1.4.4 Informiranje o čakalnih dobah

Svetovalec v nacionalnem klicnem centru 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 NACIONALNI KLICNI CENTER

Za organizacijsko in tehnično vzpostavitev nacionalnega klicnega centra je odgovoren izvajalec, ki mora še pred začetkom izvajanja storitve nacionalnega klicnega centra v okviru nacionalnega razpisa za izboljšanje dostopnosti do zdravstvenih storitev poskrbeti tudi za:

- zagotovitev potrebnih prostorov z vso potrebno infrastrukturo,
- zagotovitev ustreznih delovnih pogojev za svetovalce,
- priključitev v varno zdravstveno omrežje zNET,
- pridobivanje kvalificiranih digitalnih potrdil za svetovalce,
- vzpostavitev, odprtje in zagotavljanje vseh zahtevanih pristopnih komunikacijskih kanalov (telefon),
- brezplačno telefonsko številko 080 XX XX, ki je namenjena izvajanju storitve naročanja pacientov v sklopu nacionalnega razpisa,
- izdelavo, namestitve, konfiguriranje in vzdrževanje rešitve za vodenje seznama pacientov, ki so vključeni v nacionalni razpis,
- uvoz seznama pacientov, ki so vključeni v nacionalni razpis, v rešitev za vodenje seznama pacientov,
- pridobitev in namestitve potrebne komunikacijske opreme,
- pridobitev in namestitve potrebne druge strojne opreme (procesorji, diski, ipd.),
- zagotovitev vse potrebne programske opreme,
- 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 naročanja pacientov v sklopu nacionalnega razpisa:

- izobraževanje glede uporabe infrastrukture klicnega centra,
- vsebinsko šolanje za izvajanje storitve naročanja pacientov.

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

### Vsebinski in tehnični izdelki oz. storitve

- rešitev za vodenje seznama pacientov, ki so vključeni v nacionalni razpis,
- koordinacija vseh klicnih centrov,
- storitev izvajanja elektronskega naročanja pacienta, ki je vključen v nacionalni razpis, na zdravstvene storitve, vključno z odpovedjo terminov, prenaročanjem in odpošiljanjem potrdil o naročilu,
- storitev informiranja pacientov o čakalnih dobah,
- mesečna poročila, kot so: poročila o številu izvedenih naročanj, odpovedi terminov ter prenaročanj, število obdelanih pacientov v sklopu nacionalnega razpisa, 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 izvajanja storitve.

Postavka	Trajanje	Začetek	Zaključek
<b>IZVAJANJE</b>			
Izvajanje storitve nacionalnega klicnega centra v sklopu nacionalnega razpisa za izboljševanje dostopnosti do zdravstvenih storitev	16 mesecev	1.9.2021	31.12.2022

**Tabela 2: Terminski načrt izvajanja storitve nacionalnega klicnega centra**

## 2. PODROBNOSTI IN ZAHTEVE JAVNEGA NAROČILA

### 2.1 REŠITEV ZA VODENJE SEZNAMA PACIENTOV

Izvajalec izdelava, namesti, konfigurira in vzdržuje rešitev za vodenje seznama pacientov, vključenih v nacionalni razpis.

Rešitev za vodenje seznama pacientov v nacionalnem klicnem centru omogoča naslednje:

- uvoz začetnega seznama pacientov;
- vodenje in spremljanje seznama pacientov;
- beleženje statusa pacienta;
- filtriranje po različnih kriterijih;
- izvoz trenutnega stanja po različnih kriterijih;
- priprava poročil po različnih kriterijih, v dogovoru z naročnikom.

Podatki o pacientu, ki jih bo pripravil naročnik, in jih bo izvajalec uvozil v rešitev za vodenje seznama pacientov:

#### ZAVAROVANA OSEBA

- ŠTEVILKA ZAVAROVANE OSEBE
- EMŠO
- DATUM ROJSTVA
- PRIIMEK
- IME
- SPOL

#### KONTAKTNA OSEBA

- VLOGA
- Ime
- Priimek
- E-pošta
- Vrsta naslova
- Ulica
- Številka
- Država
- Vrsta telefona
- Telefon
- Komentar

#### E-NAPOTNICA

- ŠTEVILKA stare E-NAPOTNICE
- VZS

#### Administrativna E-NAPOTNICA

- ŠTEVILKA nove E-NAPOTNICE
- Novi VZS

#### Obstoječe NAROČILO

- USTANOVA
- DATUM TERMINA
- STATUS NAROČILA
- DATUM ODPOVEDI
- RAZLOG ODPOVEDI
- OPIS ODPOVEDI

#### Novo naročilo

- Nova USTANOVA
- Novi DATUM TERMINA
- STATUS NAROČILA
- POTRDILO O NAROČILU

#### Rešitev za vodenje seznama pacientov omogoča naslednje funkcionalnosti:

- uvoz začetnega seznama pacientov,
- uvoz posodobljenih seznamov pacientov iz klicnih centrov zavarovalnic,
- izvoz delnih seznamov pacientov za klicne centre zavarovalnic,
- vodenje in spremljanje seznama pacientov,
- beleženje statusa pacienta,
- filtriranje po različnih kriterijih,
- izvoz trenutnega stanja po različnih kriterijih,
- priprava poročil po različnih kriterijih, v dogovoru z naročnikom.

#### Zahteve za delovanje rešitve za vodenje seznama pacientov:

- rešitev mora biti na voljo v delovnem času klicnega centra, od 8:00 do 18:00 ure, od 1.9.2021 do 31.12.2022.
- rešitev mora delovati za predvidenih 50.000 pacientov, vključenih v nacionalni razpis,
- mora biti zagotovljeno varnostno kopiranje in povrnitev podatkov v primeru izpada ali izgube,
- nujno varovanje osebnih podatkov.

## 2.2 KOORDINACIJA VSEH KLICNIH CENTROV

NIJZ, NKC in KC zavarovalnic določijo odgovorne osebe za komunikacijo. Komunikacija je možna po elektronski pošti, po telefonu, prek video konferenc in v živo.

KC zavarovalnic pošiljajo poročila v pisni obliki na zahtevo NIJZ in NKC. Osebne podatke (na primer številko ZZZS) je nujno potrebno pošiljati ali po zavarovani povezavi (spletno odložišče velikih datotek <https://sovd.gov.si/>) ali pa v datoteki, zaščiteni z geslom, ki se ga pošlje po drugem komunikacijskem kanalu.

Pred začetkom izvajanja nacionalnega razpisa bo izveden pripravljalni sestanek NIJZ, NKC in KC zavarovalnic. Namen tega sestanka bo izmenjava kontaktnih podatkov in vzpostavitev komunikacijskih kanalov med NIJZ, NKC in KC zavarovalnic. Prav tako bodo določeni praktični postopki za usklajevanje klicanja pacientov iz štirih različnih seznamov. Določeni bodo tudi pogostost rednih sestankov, način poročanja in usklajevanja poročil.

## 2.3 NAROČANJE PACIENTOV NA ZDRAVSTVENE STORITVE

### 2.3.1 Priprava seznamov pacientov

Za vsak VZS-je iz NR bo NIJZ pripravil seznam pacientov (e-naročil), ki na presečni datum (na dan objave nacionalnega razpisa) že nedopustno dolgo čakajo. Seznam bo pripravljen na osnovi s strani ustanov očiščenih podatkov o čakalnih vrstah, ki jih v procesu B pošiljajo ustanove v centralni sistem eNaročanje. Seznam bo vseboval podatke in bo razvrščen kot je prikazano v dokumentu »NR - podatki o čakajočih NDČD 2021\_05\_16.xlsx« v prilogi. Pacienti bodo razvrščeni glede na uteženo število dni čakanja od datuma vpisa v seznam do presečnega datuma. Glede na stopnjo nujnosti na e-naročilu se bodo uporabile sledeče uteži:

- Zelo hitro – utež: 6
- Hitro – utež: 1
- Redno – utež: 0,5

Seznam bo vseboval tudi telefonske številke pacientov, ki jih bodo za klicanje in e-naročanje pacientov uporabljali NKC in KC zavarovalnic. Pri pripravi seznama se združijo kontaktni podatki (telefon, naslov e-pošte) iz več virov (e-napotnica, e-naročilo). KC zavarovalnic lahko uporabijo tudi pri sebi shranjene podatke svojih zavarovancev.

Seznam bo pripravljen le enkrat in se med izvajanjem storitev iz NR ne bo spreminjal in dopolnjeval.

### 2.3.2 Pošiljanje seznama na KC zavarovalnic

Iz pripravljene seznama pacientov z NDČD bo NIJZ na KC vseh zavarovalnic, na e-naslove, ki bodo posredovani na NIJZ, poslal le seznam ZZZS števil (KZZ) vseh pacientov (brez drugih podatkov iz seznama). Seznam bo na e-naslove KC zavarovalnic posredovan v šifrirani zapakirani obliki, geslo pa bo posredovano po dogovorjenem drugem komunikacijskem kanalu.

### 2.3.3 Izbira pacientov zavarovalnic

Vsaka zavarovalnica bo iz prejetega seznama števil KZZ izbrala svoje zavarovance, to označila na prejetem seznamu in dopoljnjeni seznam vrnila na e-naslov NIJZ. Seznam bo na e-naslov NIJZ posredovan v šifrirani zapakirani obliki, geslo pa bo posredovano po dogovorjenem drugem komunikacijskem kanalu.

NIJZ usklajuje primere, ko več zavarovalnic izbere istega pacienta.

Sodelujoče zavarovalnice v tabelo v stolpec »zavarovalnica« vpišejo:

- Generali G
- Triglav T
- Vzajemna V

Priprava seznama pacientov brez zavarovanja za NKC

Iz prejetih seznamov pacientov bo NIJZ pripravil seznam čakajočih pacientov, ki jih ne bo izbrala nobena od zavarovalnic, torej ki nimajo zavarovanja sklenjenega pri nobeni od sodelujočih zavarovalnic. Te paciente bo v sklopu NR kontaktiral NKC.

### 2.3.4 Izdelava novih e-napotnic

NIJZ bo za vse čakajoče paciente izdelal nove napotnice, t.i. »NR\_napotnice«. Nove NR\_napotnice

bodo kopija obstoječih napotnic, s katerimi pacienti trenutno nedopustno dolgo čakajo. NR\_napotnice bodo imele:

- stopnjo nujnosti »redno«
- bodo »enkratne«

Za izdelavo NR\_napotnic bo centralni sistem eNaročanja upošteval sledeča pravila:

- izdelal jo bo le, če za obstoječo napotnico obstaja korektna 13-mestna številka e-napotnice
- izdelal jo bo le, če je v trenutku izdelave obstoječa napotnica veljavna
- NR\_napotnica bo digitalno podpisana s sistemskim digitalnim potrdilom sistema eNaročanje.

Za NR\_napotnice, z nekaj izjemami, veljajo enaka pravila glede rokov za naročanje, odpovedi terminov, prenaročanja, opravičevanja izostankov od termina, idr., kot veljajo za ostale napotnice, in so zapisani v ZPacP in drugih predpisih. Izjeme so sledeče:

- KC lahko e-naroči pacienta tudi po 21 dneh, ki so v ZPacP določeni kot skrajni rok za predložitev napotnice s stopnjo nujnosti »Redno«,
- pacient sam se ne more e-naročiti niti odpovedati termina iz NR, ima le vpogled v napotnico in naročilo,
- izvajalci zdravstvene dejavnosti ne morejo e-naročiti niti odpovedati termina iz NR, lahko pa prenaročijo pacienta na drug termin (posodobitev naročila).

Pacientu po izdelani NR napotnici v centralnem sistemu eNaročanja ne bo poslano potrdilo o napotitvi. Tako pacient v tem koraku NR številke nove NR napotnice ne bo poznal.

Preko portala zVem pacient z uporabo digitalnega potrdila in registracijo v portal lahko pridobi potrdilo o napotitvi. Vendar tega ne bomo vzpodbujali, saj so na potrdilu o napotitvi navedena navodila, ki veljajo v rednem postopku e-naročanja (npr. navedena je klicna številka KC eZdravja).

### 2.3.5 Priprava seznama pacientov z e-napotnicami

NIJZ bo za NKC in KC zavarovalnic po VZS-jih pripravil nove sezname pacientov z NDČD. Podatke bo dopolnil s številko NR\_napotnice.

Seznam pacientov za posamezni KC bo vseboval podatke, ki so navedeni v vzorčni datoteki »NR - podatki o čakajočih NDČD 2021\_05\_16.xlsx«.

Seznam bo opremljen s telefonskimi številkami in naslovi pacientov, tako kot je zapisano v zbirkah eNaročanja. Pri nekaterih pacientih se lahko zgodi, da kontaktni podatki ne bodo na voljo. Zavarovalnice pri tem lahko uporabijo podatke, ki so na voljo v njihovih zbirkah podatkov. Če pacienti ne bodo dosegljivi, se to zabeleži v rešitvi za vodenje seznama pacientov.

Seznam bo na e-naslove NKC in KC zavarovalnic posredovan v šifrirani zapakirani obliki, geslo pa bo posredovano po dogovorjenem drugem komunikacijskem kanalu.

### 2.3.6 e-naročanje pacientov

Pacientom ne bo omogočeno, da se sami e-naročijo. Ob tem ne bodo poznali številke NR napotnice, ker potrdila o napotitvi ne bodo prejeli.

Pacienti tudi ne bodo informirani o telefonskih številkah klicnih centrov zavarovalnic in eZdravja. Do omenjenih številk bodo lahko prišli na druge načine, vendar jih v teh primerih KC ne bodo smeli naročiti na storitve iz NR. S tem bi se namreč povsem podrlo spoštovanje vrstnega reda naročanja pacientov glede na najdaljšo čakalno uteženo dobo.

Vsak KC bo klical paciente po vrstnem redu, kot je naveden v njihovem seznamu NDČD čakajočih pacientov. Ob tem je potrebno opozoriti, da zaradi sodelovanja štirih KC na nivoju NR ni mogoče popolnoma zagotoviti spoštovanja vrstnega reda klicanja pacientov, kot ga je NIJZ pripravil v prvotnem seznamu NDČD čakajočih!

Svetovalec v nacionalnem klicnem centru potrebuje za prijavo v rešitev za elektronsko naročanje pacientov kvalificirano digitalno potrdilo – certifikat.

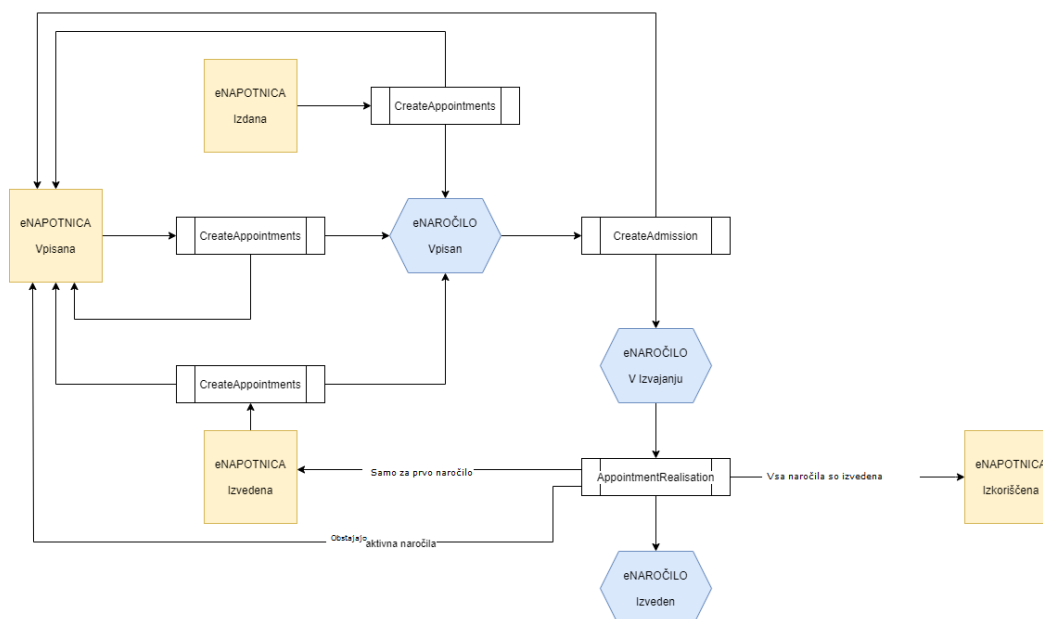
Svetovalec v KC se bo prijavil v aplikacijo za e-naročanje z novo vlogo v evidenci uporabnikov eZdravja (EUEZ) in kvalificiranim digitalnim potrdilom za NR. Vloga v EUEZ bo imenovana »Klicni center NR«. V aplikaciji, ki jo bo NIJZ ustrezno prilagodil, bo svetovalec izvedel postopek e-naročanja. Za razliko od standardnega postopka e-naročanja bo lahko izbral le številke NR\_napotnic, ne pa tudi drugih napotnic. Na ta način bo zagotovljena popolna sledljivost e-naročanja na storitve NR z NR\_napotnicami.

Razen omenjene spremembe bo postopek e-naročanja v primeru NR\_napotnic potekal enako, kot poteka že sicer.

Svetovalci v KC bodo morali poskrbeti, da termini, pridobljeni v okviru NR, ne bodo kasnejši kot termini, na katere je pacient trenutno naročen s staro napotnico. Podatke o terminu, na katerega je pacient trenutno naročen, bodo svetovalci preverili v seznamu NDČD pacientov, v stolpcu »AppointmentDate«. Podatki o terminu, na katerega je pacient trenutno naročen po stari napotnici, bodo prikazani v spletni aplikaciji za e-naročanje pacientov v KC. Agenti bodo obveščeni o trenutnem statusu redne napotnice in trenutnem terminu naročila pacienta po tej napotnici. Agenti v KC bo aplikacija tudi opozorila, če je predlagani novi termin v NR neustrezen glede na obstoječi redni termin.

Novi »boljši« termin za pacienta bo svetovalec lahko iskal na nivoju države, in ne samo na nivoju pacientove regije.

### 2.3.8 Statusi napotnic in naročil



Ko bo NR\_napotnica ustvarjena, bo imela status »izdana«. Po naročilu na zdravstveno storitev bo dobila status »vpisana«. Po izvedbi prvega naročila bo dobila status »izvedena«. Ko bodo vsa naročila na napotnici izvedena, bo napotnica dobila status »izkoriščena«. Če za napotnico ni ustvarjenih naročil, bo označena kot »neizkoriščena«.

## 2.4 INFORMIRANJE O ČAKALNIH DOBAH

Svetovalec v nacionalnem klicnem centru lahko 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>. To lahko naredi, če podatki o številki napotnice in številki ZZZS pacienta



niso na voljo, ima pa informacijo o zahtevani zdravstveni storitvi.

## **2.5 UPORABNIKI**

Uporabniki storitev naročanja pacientov v sklopu nacionalnega razpisa so vsi pacienti, ki so bili vključeni v nacionalni razpis za izboljševanje dostopnosti do zdravstvenih storitev, in za katere je bila izdana administrativna e-napotnica, s katero so bili napoteni na zdravstvene storitve v sklopu nacionalnega razpisa.

Potencialno število končnih uporabnikov (pacientov) storitve naročanja v sklopu nacionalnega razpisa je ocenjeno na 50.000.

## **2.6 SPREJEM KLICEV**

Svetovalci bodo klicali paciente po vrstnem redu, določenem v seznamu pacientov. Klicali jih bodo iz telefonske številke klicnega centra. Ko bo pacient naročen, bo lahko sam poklical nacionalni klicni center, če bo želel odpovedati termin ali pa se prenaročiti k drugemu izvajalcu.

Pacienti klicatelji bodo klicali na brezplačno telefonsko številko nacionalnega klicnega centra 080 XX XX, ki je namenjena izvajanju storitve naročanja pacientov v sklopu nacionalnega razpisa. Avtomatski odzivnik ob klicu pacienta lahko predvaja obvestilo o soglasju do vpogleda v osebne podatke.

## **2.7 NALOGE SVETOVALCEV**

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

- klicanje pacientov v skladu z vrstnim redom v seznamu pacientov,
- sprejemanje klicev 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.

## **2.8 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 naročanj v sklopu nacionalnega razpisa,
- število izvedenih odpovedi terminov,
- število izvedenih prenaročanj,
- število obdelanih pacientov v sklopu nacionalnega razpisa,
- 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.

## 2.9 ZAHTEVE

Od izvajalca storitve nacionalnega klicnega centra v sklopu nacionalnega razpisa naročnik pričakuje profesionalno obnašanje v skladu z dobrimi praksami s tega področja.

### 2.9.1 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 nacionalnega klicnega centra v sklopu nacionalnega razpisa po specifikaciji (**Error! Reference source not found.**, 2.2, 2.3, 2.4),
- priprava mesečnih in letnih poročil ter poročil na zahtevo.

### 2.9.2 Tehnične zahteve

Lokacija izvajanja storitve nacionalnega klicnega centra v sklopu nacionalnega razpisa 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 nacionalnega klicnega centra.

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.

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. Na zahtevo izvajalca naročnik svetovalcem v klicnem centru dodeli vlogo v evidenci uporabnikov eZdravja, s katero lahko dostopajo do spletnega portala za elektronsko naročanje.

Nacionalni klicni center mora biti priklopljen v varno zdravstveno omrežje zNET. Svetovalec v nacionalnem klicnem centru potrebuje kvalificirano digitalno potrdilo za prijavo v spletni portal za elektronsko naročanje pacientov <https://napotnica.ezdrav.si>.

Postopek naročanja pacienta je podrobno opisan v navodilih za svetovalce v nacionalnem klicnem centru.

Svetovalec v nacionalnem klicnem centru pacienta 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. Svetovalec podatke o napotnici in številki ZZZS pacienta pridobi iz vnaprej pripravljenega seznama pacientov.

Po opravljenem postopku 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 naročanja s pomočjo klicnega centra lahko uporabljali tudi pacienti, ki nimajo dostopa do navedenih možnosti prejemanja sporočil, mora biti klicni center sposoben potrdilo o dodeljenem terminu tudi natisniti (možnost v spletnem portalu za e-naročanje) in ga kot pisemsko pošiljko poslati na pacientov naslov.

Svetovalec v nacionalnem klicnem centru 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 napotnice in številko ZZZS pacienta, če pa teh podatkov nima, so čakalne dobe prikazane v portalu <https://cakalnedobe.ezdrav.si>. Pridobljene podatke o čakalnih dobah posreduje pacientu, kot je opisano v navodilih za svetovalce v nacionalnem klicnem centru.

### 2.9.3 Zakonodaja in predpisi

Pri vzpostavljanju in izvajanju storitve nacionalnega klicnega centra 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 pacientov, se ti lahko uporabijo le za komuniciranje v okviru naročanja pacienta, za katerega so bili kontaktni podatki posredovani. V nobenem primeru pa ni dovoljeno kontaktnih in drugih osebnih podatkov uporabljati v kakršne koli druge namene, razen za naročanje pacientov v okviru izvajanja storitve nacionalnega klicnega centra v sklopu nacionalnega razpisa. Izvajalec storitve nacionalnega klicnega centra v sklopu nacionalnega razpisa, podatkov, pridobljenih v okviru izvajanja storitev iz tega javnega naročila, ne sme posredovati tretjim osebam brez pisnega privoljenja naročnika.

Na podlagi prvega odstavka 34. člena Zakona o začasnih ukrepih za omilitev in odpravo posledic COVID-19 (Uradni list RS, št. 152/20 in 175/20 – ZIUOPDVE in 82/21 – ZNB-C – v nadaljevanju) in 6. točke Zakona o nujnih ukrepih na področju zdravstva (ZNUPZ, Uradni list RS, št. 112/2021), je minister za zdravje izdal Sklep o Nacionalnem razpisu za izboljševanje dostopnosti do zdravstvenih storitev (v nadaljevanju: nacionalni razpis).

Z navedenim sklepom za izvajanje in spremljanje nacionalnega razpisa s strani Ministrstva za zdravje je bil imenovan Nacionalni center (v nadaljevanju: NC). NC sestavljajo, predstavniki Ministrstva za zdravje, Nacionalni inštitut za varovanje javnega zdravja (v nadaljevanju: NIJZ ali naročnik) in Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljevanju: ZZZS) ter predstavniki plačnika dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja v okviru nacionalnega razpisa (v nadaljevanju: skupaj kot izvajalci oz. individualno izvajalec);

Na podlagi navedenega sklepa ima NC med drugim tudi nalogo in pristojnost kontrole razvrščanja pacientov na čakalne sezname s strani Nacionalnega klicnega centra (v nadaljevanju: NKC).

Minister za zdravje je pooblastil NIJZ za vzpostavitev NKC, ki ima nalogo usklajevanja čakalnih seznamov čakajočih pacientov, ki čakajo nad najdaljšo dopustno čakalno dobo in je pristojen za komunikacijo s pacienti v procesu naročanja pacientov na posamezne vrste zdravstvenih storitev pri izbranih ponudnikih, ki so predmet nacionalnega razpisa.

#### 2.9.4 **Kaskadno polnjenje kapacitet izvajalcev zdravstvene dejavnosti**

Ponudnik (izvajalec zdravstvene dejavnosti, ki je vključen v nacionalni razpis) mora podati ponudbo oziroma mesečni plan za izvajanje VZS, in sicer ločeno za leto 2021 in 2022.

Vsem izvajalcem, ki bodo izpolnjevali pogoje iz II. točke nacionalnega razpisa se v pogodbi določi število VZS oziroma zdravstvenih programov ter pacientov, ki jih mora izvesti v vnaprej določenem mesecu in sicer prednostni kriterij glede na zmogljivost izvajalcev po naslednjem vrstnem redu:

1. javni zdravstveni zavodi,
2. zasebni izvajalci s koncesijo,
3. zasebni izvajalci zdravstvenih storitev.

in drugi kriterij z upoštevanjem časovnega obdobja, v katerem se storitev lahko najhitreje izvede.

V kolikor bo število pacientov, ki čakajo nad najdaljšo dopustno čakalno dobo večje, kot je število ponujenih VZS s strani izbranih ponudnikov/izvajalcev se bodo pacienti dodelili posameznemu ponudniku/izvajalcu v skladu s številom ponujenih VZS.

V kolikor bo število pacientov, ki čakajo nad najdaljšo dopustno čakalno dobo manjše, kot je število ponujenih VZS s strani izbranih ponudnikov se bodo pacienti dodelili posameznemu ponudniku glej primer;

Primer dodeljevanja pacientov (skupno število čakajočih pacientov je 850 – število vseh pacientov na NDČD)

Ponujeno število storitev:

Izvajalec	Ponujeno št. oktober 2021	Ponujeno št. november 2021	Ponujeno št. december 2021	<b>SKUPAJ</b>
1 JZZ	20	33	35	88
2 JZZ	30	40	23	93
3 JZZ	25	35	45	105
4 JZZ	22	30	22	74
5 JZZ	14	18	23	55
6 K	25	29	44	98
7 K	40	42	30	112
8 K	12	11	50	73
9 Z	23	20	30	73
10 Z	22	30	32	84
11 Z	45	22	22	89
	278	310	356	944

#### Obrazložitev:

Na VZS je skupno število čakajočih pacientov 850. Pri razdeljevanju smo upoštevali dva kriterija in sicer vrstni red dodeljevanja in časovno komponento izvedbe. Najprej pregledamo JZZ, ki lahko v oktobru ponudijo 111 storitev, potem pogledamo koncesionarje, ki skupaj lahko ponudijo 100 storitev in potem zasebnike, ki skupaj ponudijo 90 storitev. Iz tabele je razvidno, da je v mesecu oktobru število ponujenih storitev 278 pri vseh izvajalcih. Če upoštevamo še časovno komponento za mesec oktober to pomeni, da JZZ dodelimo 111 storitev, koncesionarjem 100 storitev in zasebnikom 90 storitev, kar pomeni skupno 278 storitev, kar je manj kot 850, kot je pacientov nad NDČD. Na enak način naredimo za mesec november.

V mesecu decembru pa je razvidno, da je število ponujenih storitev višje, kot pa ostane pacientov, torej v mesecu oktobru in novembru smo skupaj naredili 588 storitev, do 850 kot je število pacientov je še 262 storitev, ponujenih kapacitet pa je 356. Zato po prednostnem kriteriju pogledamo najprej JZZ, ki lahko naredijo v decembru skupno 148 storitev in jim dodelimo 148 storitev. Ker to še ni dovolj pogledamo koncesionarje, ki lahko skupno v decembru naredijo 124 storitev. Ker jih potrebujemo samo še 114 se število storitev med koncesionarje razdeli po naslednji formuli:

Št. Storitve =  $((\text{število vseh pacientov NDČD} - (\text{skupno ponujeno število oktober 2021} + \text{skupno ponujeno število november 2021} + \text{ponujeno št. December JZZ})) / \text{skupno ponujeno število december koncesionarji}) * \text{ponujeno število december posamezni koncesionar}$ .

Ker JZZ in koncesionarji v mesecu decembru naredijo dovolj storitev se zasebnikom v mesecu decembru storitve ne dodelijo.

Dodeljeno število storitev

Izvajalec	Dodeljeno št.oktober 2021	Dodeljeno št.november 2021	Dodeljeno št.december 2021	SKUPAJ
1 JZZ	20	33	35	88
2 JZZ	30	40	23	93
3 JZZ	25	35	45	105
4 JZZ	22	30	22	74
5 JZZ	14	18	23	55
6 K	25	29	40	94
7 K	40	42	28	110
8 K	12	11	46	69
9 Z	23	20	0	43
10 Z	22	30	0	52
11 Z	45	22	0	67
	278	310	262	850

#### 2.9.5 Zahteve pri izvajanju storitve

Izbrani izvajalec mora pri izvajanju storitve nacionalnega klicnega centra v sklopu nacionalnega razpisa za izboljšanje dostopnosti do zdravstvenih storitev zagotavljati:

- svetovalci pacienta pokličejo iz telefonske številke nacionalnega klicnega centra,
- klici pacientov se izvedejo na brezplačno telefonsko številko nacionalnega klicnega centra,
- 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.

Vse stroške vzpostavitve in uporabe telefonskih števil, ki so namenjeni za izvajanje storitev v nacionalnem klicnem centru, krije izvajalec storitve. Prav tako izvajalec storitve nacionalnega klicnega centra krije vse stroške vzpostavitve in uporabe telefonske številke tudi v primeru morebitne zamenjave ponudnika te storitve.

#### 2.9.6 Delovni čas nacionalnega klicnega centra

Delovni čas klicnega centra, ki izvaja storitve naročanja pacientov na zdravstvene storitve v sklopu nacionalnega razpisa za izboljšanje dostopnosti do zdravstvenih storitev, je vsak delovnik od 8:00 – 18:00. V tem časovnem obdobju svetovalci kličejo paciente, na vse klice pacientov pa mora odgovarjati svetovalec v klicnem centru. Če pacient pokliče izven delovnega časa, se klic zabeleži, in ga svetovalec pokliče prvi naslednji delovni dan.

Ponudnik s spodnjim podpisom potrjuje strinjanje s specifikacijo oz. tehničnimi zahtevami naročnika.

Kraj in datum:

Žig in podpis ponudnika: