

**»Izvajanje storitve elektronskega
naročanja pacientov na
zdravstvene storitve«**

Specifikacije

KAZALO VSEBINE

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

KAZALO TABEL

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

| Izraz | Pomen |
|--------------------------|---|
| 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 eNaročanja | Klicni center, ki izvaja storitev elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve |
| klicni center eZdravja | Klicni center, ki izvaja prvi nivo podpore uporabnikom eZdravja (vsebinska in tehnična podpora v zvezi z rešitvami eZdravja) |
| svetovalec | Izvajalec podpore v klicnem centru eNaročanja |
| uporabnik | Klicatelj, ki se želi naročiti na zdravstvene storitve - pacient |
| zahtevek | Klic z zahtevo po e-naročanju na zdravstveno storitve ali neko drugo zahtevo, ki ga sprejme klicni center in za katero se sprožijo postopki obravnave |
| zVEM | "zdravstveni 'vse na enem mestu'" – portal, kjer bodo pacienti našli vse v zvezi s slovenskim zdravstvenim sistemom |
| 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 nudil 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, lahko ga naroči že napotovalec ali njegova medicinska sestra, ali pa mu pri tem pomaga administrator na t.i. info točki.

Obstaja pa še možnost, da pacient pokliče na telefonsko številko klicnega centra eZdravja (080 2445), svetovalec v klicnem centru pa ga e-naroči preko 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 pošlje pacientu s pomočjo elektronske pošte, SMS-a ali kot pisemsko pošiljko.

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 sledeče:

- 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 ga prenaročijo na drugi termin oz. k drugemu izvajalcu zdravstvene dejavnosti.

Cilji javnega naročila je naročanje pacientov, ki pokličejo na brezplačno telefonsko številko 080 2445 z namenom, da bi se naročili na napoteno zdravstveno storitev, na to 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,
- posredovati tudi pisemska potrdila o dodeljenem terminu pacientom, 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 napotivalec 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 eZdravja (080 2445), po izbiri možnosti 'e-naročanje' je klic preusmerjen na storitev e-naročanja, svetovalec v klicnem centru eNaročanje pa ga e-naroči preko 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 »eNaročanje - navodila za e-naročanje pacientov na zdravstvene storitve«. 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 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)

1.4.2 Informiranje o čakalnih dobah

Svetovalec v klicnem centru eNaročanja pridobi potrebne podatke o dolžini čakalnih dob, prvih prostih terminih in kontaktne podatke izvajalcev, ki opravljajo zdravstvene storitve, na spletni strani cakalnedobe.ezdrav.si.

1.5 KLICNI CENTER ENAROČANJA

Za organizacijsko in tehnično vzpostavitev klicnega centra 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,
- zagotovitev certifikatov svojim sodelavcem, ki bodo delovali kot svetovalci (v času priprave specifikacije to še ni implementirano in zato ni obvezno),
- vzpostavitev, odprtje in zagotavljanje vseh zahtevanih pristopnih komunikacijskih kanalov

(telefon),

- vzpostavitev, odprtje in zagotavljanje preusmeritve klicev iz klicnega centra eZdravja do klicnega centra eNaročanja,
- 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, prenaročanjem in odpošiljanjem poštnih potrdil,
 - storitev informiranja pacientov o čakalnih dobah,
 - periodična poročila, kot so: poročila o številu izvedenih e-naročanj, odpovedi terminov ter prenaročanj, o številu podanih informacij o čakalnih dobah, povprečnem in najdaljšem času čakanja na odgovor po klicu, frekvenci klicev po dnevih in urah dneva, dolžini trajanja klicev, 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.

Izvajalec storitve e-naročanja pacientov na zdravstvene storitve mora tako pri vzpostavljanju, kakor tudi izvajanju storitve tesno sodelovati z izvajalcem prvega nivoja podpore uporabnikom eZdravja.

1.6 TERMINSKI NAČRT

Tabela 2 prikazuje okvirni izhodiščni terminski načrt izvajanje storitve.

| Postavka | Trajanje | Začetek | Zaključek |
|--|------------|-----------------|------------------|
| IZVAJANJE | | 1.8.2018 | 31.7.2021 |
| Izvajanje storitve e-naročanja pacientov na zdravstvene storitve | 36 mesecev | 1.8.2018 | 31.7.2021 |

Tabela 2: Terminski načrt izvajanja storitve klicnega centra

2. PODROBNOSTI IN ZAHTEVE JAVNEGA NAROČILA

2.1 E-NAROČANJE NA ZDRAVSTVENE STORITVE

Ko zdravnik napotivalec 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 eZdravja (080 2445), po izbiri možnosti 'e-naročanje' je klic preusmerjen na storitev e-naročanja, svetovalec v klicnem centru eNaročanje pa ga e-naroči preko 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 enaročanja je opisan v priloženem dokumentu »eNaročanje - navodila za e-naročanje pacientov na zdravstvene storitve«. 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 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 eNaročanja pridobi potrebne podatke o dolžini čakalnih dob, prvih prostih terminih in kontaktne podatke izvajalcev, ki opravljajo zdravstvene storitve, na spletni strani 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 eNaročanja:

- 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, ipd.),
- naroči se sam preko portala zVem.ezdrav.si.

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

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 1 milijon.

2.4 SPREJEM KLICEV

Pacienti klicatelji bodo klicali na brezplačno telefonsko številko klicnega centra eZdravja (080 2445). Omogočeno bo menijsko izbiranje (»e-naročanje«, »podpora eZdravja«, ...). Ko bo klicatelj izbral možnost »e-naročanje«, bo njegov klic samodejno preusmerjen na telefonsko številko klicnega centra eNaročanja, kjer se izvaja e-naročanje pacientov na zdravstvene storitve. Stroške preusmeritve klica in samega klica do klicnega centa eNaročanja nosi izvajalec storitve e-naročanja na zdravstvene storitve.

2.5 NALOGE SVETOVALCEV

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

- sprejemanje zahtev pacientov,
- vodenje pacientov po procesu e-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 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 pripravljala poročila. Poročila se bodo pripravljala v naprej določenih terminih, oz. na zahtevo. Tako frekvenco pripravljanja posameznih poročil, kakor tudi njihovo vsebino in obliko bo določil naročnik skupaj z izvajalcem. Predvidena so vsaj sledeča poročila:

- število izvedenih e-naročanj,
- število izvedenih odpovedi terminov,
- število izvedenih prenaročanj,
- število podanih informacij o čakalnih dobah,
- povprečni in najdaljši čas čakanja na odgovor po klicu,
- frekvenca klicev po dnevih in urah dneva,
- dolžina trajanja klicev,
- 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.

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 (**Error! Reference source not found.**, 2.2, 2.3),
- priprava mesečnih in letnih ter poročil na zahtevo.

2.7.2 Tehnične zahteve

Lokacija izvajanje storitev nujenja 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 eNaročanja.

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.

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 kakršnekoli 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 nudenja prvega nivoja pomoči 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 (**080 2445**) in so preusmerjeni na telefonsko številko klicnega centra eNaročanja.

Vse stroške vzpostavitve in uporabe telefonske številke, ki je namenjena za izvajanje storitev v klicnem centru eNaročanja, krije izvajalec storitve. Prav tako izvajalec storitve e-naročanja na zdravstvene storitve krije vse stroške vzpostavitve in uporabe povezave s telefonsko številko prvega nivoja podpore eZdravja (080 2445), tudi v primeru morebitne zamenjave ponudnika te storitve.

2.7.5 **Delovni čas klicnega centra eNaročanja**

Delovni čas klicnega centra, ki izvaja storitve e-naročanja pacientov na zdravstvene storitve, je vsak dan od 7:00 – 22:00. V tem časovnem pasu mora na vse zahteve odgovarjati svetovalec v klicnem centru.