



Zavod za zdravstveno
zavarovanje Slovenije

www.zzzs.si

Prenova sistema kartice zdravstvenega zavarovanja z uvajanjem neposrednega (**on-line**) dostopa do podatkov zdravstvenega zavarovanja

Informacije, navodila in napotki zdravstvenim delavcem
za delo z novo profesionalno kartico v on-line sistemu



Zavod za zdravstveno
zavarovanje Slovenije
www.zzzs.si

Izdal:
Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije, ZZZS
Miklošičeva cesta 24, 1507 Ljubljana, Slovenija
<http://www.zzzs.si>
Oblikovanje: Miljenko Licul in Zadruga
Tisk: Schwarz, d. o. o.
Avgust 2009

Nova PK
in nova KZZ

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljevanju: ZZZS) v sodelovanju s partnerji v sistemu zdravstvenega zavarovanja in zdravstvenega varstva prenavlja sistem kartice zdravstvenega zavarovanja. Uvaja novo kartico zdravstvenega zavarovanja (v nadaljevanju: KZZ), novo profesionalno kartico (v nadaljevanju: PK) in neposreden dostop do podatkov zdravstvenega zavarovanja (v nadaljevanju: on-line sistem).

Uvajanje poteka postopno:

- V oktobru 2008 je potekala poskusna uvedba in uporaba PK in on-line sistema v Splošni bolnišnici »Dr. Franca Derganca« Nova Gorica. Nacionalna uvedba PK in on-line sistema poteka postopno po regijah in bo zaključena predvidoma februarja 2010.
- Konec oktobra 2008 je ZZZS začel izdajati nove KZZ. Novo KZZ prejmejo le tiste zavarovane osebe, ki na novo vstopajo v zavarovanje (npr. novorojenčki), in tisti, ki potrebujejo novo KZZ zaradi neuporabnosti sedanje (npr. izguba, okvara). V on-line sistemu in v povezavi z novo PK ni nujna uporaba nove KZZ, saj stara (sedanja) KZZ deluje tudi v prenovljenem sistemu.

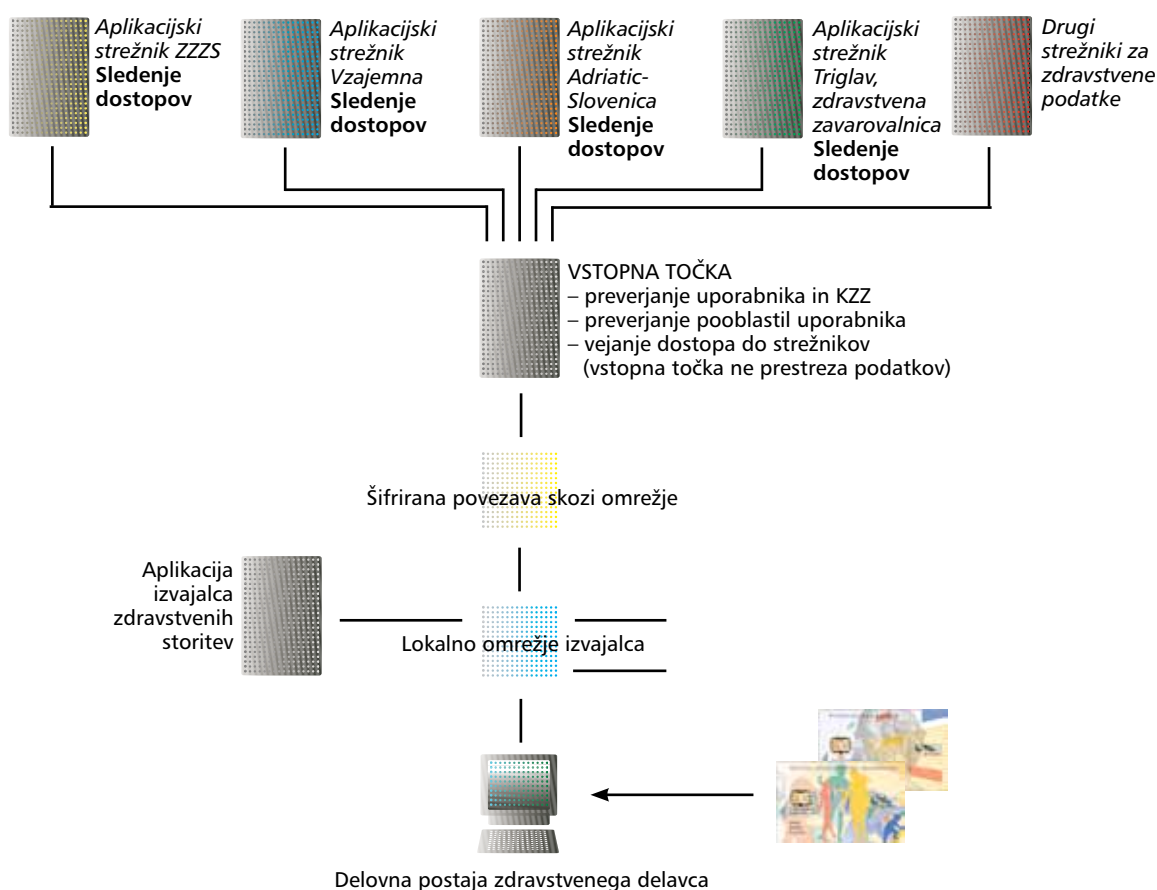


V dosedanjem kartičnem sistemu so podatki o zdravstvenih zavarovanjih zapisani na KZZ. Te podatke lahko bere le pooblaščen oseba izvajalca zdravstvenih storitev s pomočjo svoje PK.

V on-line sistemu so podatki, ki so bili doslej zapisani na KZZ, dostopni izvajalcem zdravstvenih storitev neposredno iz zbirk podatkov zdravstvenega zavarovanja. Na ta način so dostopni tako podatki o obveznem zdravstvenem zavarovanju, ki jih upravlja ZZZS, kot podatki o prostovoljnih zdravstvenih zavarovanjih, ki jih upravljajo zavarovalnice ADRIATIC SLOVENICA Zavarovalna družba d. d., TRIGLAV, Zdravstvena zavarovalnica, d. d. in VZAJEMNA zdravstvena zavarovalnica, d. v. z.

KZZ in PK sta v on-line sistemu ključa, ki omogočata pooblaščenim osebam dostop do podatkov. Dostop je praviloma mogoč samo z uporabo obeh kartic hkrati: brez PK dostop ni mogoč v nobenem primeru, brez KZZ pa je mogoč samo v izjemnih primerih (npr. KZZ ne deluje, oseba ima začasno papirno potrdilo, nujna medicinska pomoč), vendar tudi v teh primerih ni mogoč dostop brez KZZ do nekaterih občutljivih osebnih podatkov. Upravljalci zbirk podatkov vodijo evidenco vseh dostopov do podatkov, kot določajo predpisi.

**On-line sistem
ter vloga KZZ
in nove PK
v sistemu**



**Grafični prikaz
on-line sistema**

Glavne značilnosti nove PK v on-line sistemu

- Vsi pooblaščen delavci potrebujejo za delo v on-line sistemu novo PK.
- Vsaka nova PK ima naloženo navadno digitalno potrdilo, ki omogoča varen vstop v on-line sistem.
- Na PK zdravnikov in farmacevtov je poleg navadnega naloženo tudi kvalificirano digitalno potrdilo (v nadaljevanju: KDP), ki omogoča varen elektronski podpis, enakovreden lastnoročnemu podpisu. KDP bodo imetniki PK uporabljali za e-podpis (npr. podpis elektronskega recepta), ko bo za ta namen razvita potrebna programska oprema.
- Vsak imetnik nove PK prejme ob prvi izdaji redne PK tudi novo rezervno PK, ki se glasi na njegovo ime. Rezervno PK imetnik uporabi samo v izjemnih primerih, ko svoje redne PK ne more uporabiti. Če imetnik svoje PK trajno ne more več uporabiti (npr. okvarjena, izgubljena ali ukradena PK, pozabljen PIN), mora takoj naročiti novo redno PK. Z naročilom nove PK postane stara PK neveljavna.
- Imetnik PK ima lahko hkrati aktivno samo eno PK – če imetnik prične uporabljati svojo rezervno PK, bo njegova redna PK postala neaktivna. Imetnik lahko ponovno aktivira redno PK, vendar pa bo s tem njegova rezervna PK samodejno postala neaktivna itd.
- Nova PK se na zunaj loči od dosedanje PK po grafični podobi ter po številki izvoda kartice (3-mestno število). Rezervna PK se loči od redne PK po napisu »REZERVNA KARTICA« na njeni zunanosti.
- Nova PK velja 5 let od izdaje.
- PK je ključ za dostop do osebnih podatkov zavarovanih oseb, zato jo mora imetnik uporabljati odgovorno in v skladu s predpisi.

Pooblastila in odgovornosti imetnika nove PK in njegovega delodajalca

- Vsak imetnik PK ima glede na svojo vlogo v sistemu zdravstvenega zavarovanja in zdravstvenega varstva natančno opredeljena pooblastila. Pooblastilo določa, do katerih podatkov o zavarovani osebi lahko imetnik nove PK dostopa ter vrsto uporabe podatkov (branje ali zapisovanje).
- Za dodeljevanje pooblastil imetniku nove PK je v celoti odgovoren njegov delodajalec. Delodajalec dodeli pooblastila tako, da imetnika PK uvrsti v ustrezno skupino in to označi na Prijavnem listu [5]. Imetnika PK lahko uvrsti njegov delodajalec hkrati v več različnih skupin, če to ustreza nalogam, ki jih imetnik PK opravlja. Če ima imetnik nove PK več delodajalcev, mu vsak delodajalec dodeli pooblastila na samostojnem Prijavnem listu.
- Delodajalec je odgovoren tudi za odvzem pooblastil, npr. ob prenehanju delovnega razmerja.
- Imetnik PK je v celoti odgovoren za skrbno uporabo PK ves čas njenega življenjskega cikla, za kar se je obvezal s podpisom Prijavnega lista [5]; prav tako je odgovoren za skrbno ravnanje z rezervno PK. Odgovornost je opredeljena v Pravilniku [1] in v Navodilu o PK [2].
- Imetnik PK, na kateri je zapisano KDP, sprejema vse odgovornosti v zvezi z uporabo KDP. Ker KDP omogoča varen elektronski podpis, je še posebej pomembno, da imetnik takšne PK z njo ravna skrbno kot z drugimi osebnimi dokumenti.
- PK sme uporabljati le imetnik, na čigar ime se glasi.
- Uporaba PK je mogoča samo z gesli. Ta gesla pozna le imetnik PK, zato jih mora skrbno hraniti.

Situacija	Postopek
Zahteva za izdajo prvega izvoda nove PK	Delodajalec izpolni in podpiše Prijavni list [5]. Tega podpiše tudi bodoči imetnik PK in s tem soglaša z njegovo vsebino in pogoji uporabe PK. Delodajalec pošlje Prijavni list na ZZS. Postopek naročanja je opisan v Navodilu o PK [2]. Prijavni list [5] je sestavni del tega navodila.
Zahteva za izdajo drugega in nadaljnjih izvodov nove PK (npr. zaradi okvare, izgube)	Imetnik PK izpolni Prijavni list [5] in ga posreduje na ZZS. Do prejema nove PK uporablja rezervno PK.
Zahteva za izdajo nove PK s KDP	Poleg Prijavnega lista [5] bodoči imetnik PK izpolni Vlogo za KDP [6] in jo osebno odda na izpostavi ali območni enoti ZZS. Podrobnosti so opisane v Navodilu o PK [2].
Zahteva za izdajo rezervne PK	Ob prvi izdaji nove PK prejme imetnik tudi rezervno PK. Novo rezervno PK naroči imetnik s Prijavnim listom [5].

Imetnik prejme novo PK v roku 14 dni od oddaje Prijavnega lista (in Vloge za KDP). PK prejme v priporočeni pošiljki na domači naslov ali na naslov, ki ga je posebej navedel na Prijavnem listu. Z dvodnevним zamikom prejme na isti naslov še priporočeno pošiljko z osebnimi gesli za uporabo PK.

On-line sistem omogoča zdravstvenim delavcem preverjanje veljavnosti obveznega in prostovoljnih zdravstvenih zavarovanj tudi pri delu na terenu (patronažna služba, zdravniški obiski na domu, reševalni prevozi idr.), in sicer preko uporabe mobilnih telefonov in SMS sporočil.

Podrobne informacije za delo na terenu so opisane v »Navodilu za delo na terenu s SMS rešitvijo« [7].

Situacija	Postopek
Registracija uporabnika SMS rešitve za delo na terenu	Če želite pri delu na terenu uporabljati SMS rešitev, se morate predhodno registrirati. Na Prijavnem listu za novo PK morate vpisati GSM številko mobilnega telefona za delo na terenu ter označiti pooblastilo »Delo na terenu«. S te številke mobilnega telefona boste lahko pošiljali in sprejemali SMS sporočila. Če ste novo PK že prejeli, se s Prijavnim listom lahko registrirate za uporabo SMS rešitve tudi naknadno.
Preverjanje veljavnosti zdravstvenega zavarovanja pri delu na terenu	<ul style="list-style-type: none">• Na telefonsko številko 031 771 008 pošljite SMS, katerega vsebina mora biti ZZS številka zavarovane osebe, za katero preverjate status zavarovanja.• Prejeli boste povratni SMS s sporočilom o statusu obveznega in prostovoljnega zdravstvenega zavarovanja.• V primeru napake boste prejeli povratni SMS z opisom le-te.
Povratak s terena	V stacionarnem okolju boste s proženjem posebne funkcije v vaši aplikaciji iz on-line sistema pridobili o zavarovanih osebah še vse ostale podatke, ki so potrebni za obračun opravljenih storitev.

Čitalniki v on-line sistemu

- Sedanji namizni čitalnik (Gemplus GCR700) deluje tudi v on-line sistemu, vendar samo preko USB vhoda na računalniku z uporabo RS232-USB pretvornika (kabel ATEN UC-232A).
- Nikoli ne ugašajte ločeno samo čitalnika. Če boste ugasnili čitalnik, ne da bi izključili celo delovno postajo, morate za nadaljevanje dela podatkovni kabel čitalnika izvleči iz računalnika in ga povnovo vključiti v isti USB vhod.
- Ker je ukinjena proizvodnja namiznih čitalnikov GCR700, lahko nabavite novejši čitalnik Gemalto GCR5500-Si pri dobavitelju CREA d. o. o.

Ukrepi v primeru nedelovanja on-line sistema

On-line sistem lahko pri dostopu ali pošiljanju podatkov vrne sporočila o tehničnih napakah ali napakah v posredovanih podatkih. Sporočila so pripravljena tako, da dajejo imetniku PK kar se da uporabno informacijo o razlogu napake in napotek, kako napako odpraviti. Pozorno preberite prejeta sporočila in sledite danim napotkom.

Situacija

Ukrepanje

On-line sistem ne deluje, ker:

- ne deluje katera izmed komponent informacijskega sistema pri izvajalcu, npr.: ne deluje čitalnik kartic, delovna postaja, lokalno omrežje, lokalni strežnik, zdravstvena aplikacija, komunikacijska oprema, dostop do interneta...

Pokličite interno osebo, odgovorno za vzdrževanje strojne in programske opreme in poskrbite za hitro odpravo napake (npr. aktiviranje rezervnega čitalnika).

- ne deluje katera izmed centralnih komponent v informacijskem sistemu ZZS ali pri zavarovalnicah PZZ ali ne deluje telekomunikacijsko omrežje

Informacijo o delovanju lahko pridobite na spletni strani ZZS (www.zzs.si/on-line) ali na telefonski številki odzivnika 01 / 30 77 440. Izpad telekomunikacij lahko ugotovite tako, da v internetnem brskalniku preverite dostop do različnih internetnih strani, npr. www.najdi.si.

Osebi nudite vse potrebne zdravstvene storitve, pridobite vsaj minimalni nabor podatkov, s katerim kasneje, ko sistem deluje, dostopate v on-line sistem brez KZZ. Nabor podatkov je naveden v Navodilu za izvajalce [3].

Opravljenе storitve obračunajte v odstotnem deležu za obvezno zdravstveno zavarovanje ZZS, prostovoljnim zdravstvenim zavarovalnicam pa v skladu z njihovimi poslovnimi pravili.

Postopki ravnanja v primeru nedelovanja on-line sistema so podrobno opisani v Navodilu za izvajalce [3].

Situacija	Postopek
Niste prejeli naročene nove PK	Pokličite v ZZS Službo za poslovanje s karticami, kjer bodo preverili podatke o vaši PK.
Niste prejeli pošiljke z vašimi gesli za uporabo nove PK	Pokličite v ZZS Službo za poslovanje s karticami, kjer bodo preverili podatke vaše pošiljke.
PK je zaklenjena, ker ste 3-krat zaporedoma vnesli napačen PIN	PK odlenite z uporabo ZZS aplikacije »Upravljanje kartice« in PUK kode za odklepanje. Postopek je opisan v Navodilu za upravljanje kartice [4].
Uporaba KDP na PK	Sledite postopku v Navodilu za upravljanje kartice [4]. KDP se trenutno še ne uporablja.
<ul style="list-style-type: none">• PK ne deluje, ker je okvarjena, poškodovana, pozabili ste geslo ipd.• PK je ukradena, izgubljena	Uporabite vašo rezervno PK in takoj naročite novo PK.
Uporaba rezervne PK	Rezervno PK lahko uporabite, če redna PK ni uporabna (npr. okvarjena, izgubljena). Ob prvi uporabi rezervne PK se samodejno deaktivira redna PK. Novo PK je potrebno naročiti le, če je redna PK trajno neuporabna.
PK ne deluje, ker ste jo z uporabo vaše rezervne PK deaktivirali	Če ste uporabljali rezervno PK in želite ponovno uporabiti redno PK (npr. ker ste redno PK našli), morate redno PK ponovno aktivirati: pokličite v ZZS Službo za poslovanje s karticami ter se identificirajte s podatki: ime, priimek, ZZS številka ter geslo za reaktiviranje PK, ki ste ga prejeli skupaj z ostalimi gesli za vašo PK. Vaša redna PK bo ponovno aktivirana – bo uporabna za delo. Vaša rezervna PK pa ne bo več aktivna.
Kaj narediti s staro PK, ko ste prejeli novo PK?	Če stare PK ne potrebujete več, jo vrnite na ZZS Službo za poslovanje s karticami, kjer jo bodo ekološko uničili. Geslo stare PK bo postalo neuporabno.
Ste zamenjali delodajalca in nimate pooblastil za delo z novo PK pri novem delodajalcu?	Ob prekinitvi dela vam je stari delodajalec odvzel pooblastila za delo s PK, zato vam jih mora ponovno dodeliti novi delodajalec. Novi delodajalec izpolni in podpiše Prijavni list [5], ki ga podpiše tudi imetnik PK in s tem soglaša z njegovo vsebino. Delodajalec posreduje Prijavni list na ZZS Službo za poslovanje s karticami. Vaša PK je prenosljiva in je ni potrebno zamenjati ob menjavi delodajalca.

Ukrepi v primeru težav s KZZ v on-line sistemu

Situacija	Ukrepanje
Oseba nima kartice, ima pa potrdilo, ki nadomešča kartico	V računalniško aplikacijo vnesite številko potrdila in izberite ustrezen »razlog za dostop brez kartice«.
<ul style="list-style-type: none">• Oseba ima kartico vendar ta ne deluje.• Veljajo izjemni primeri navedeni v Navodilu za izvajalce [3]	V on-line sistem lahko dostopate na podlagi sledečih podatkov o zavarovani osebi: <ul style="list-style-type: none">• ZZZS številka ali• EMŠO ali• ime+priimek+rojstni datum in v aplikaciji izberite ustrezen »razlog za dostop brez kartice«.
<ul style="list-style-type: none">• Oseba nima kartice in nima potrdila, ki nadomešča kartico.• Kartica je na seznamu neveljavnih kartic	Oseba je samoplačnik.

Poslovanje v prenovljenem kartičnem sistemu urejajo:

- [1] *Pravilnik: Pravilnik o kartici zdravstvenega zavarovanja,*
- [2] *Navodilo o PK: Navodilo o profesionalni kartici,*
- [3] *Navodilo za izvajalce: Navodilo za izvajalce ob prenovi sistema kartice zdravstvenega zavarovanja z uvajanjem neposrednega (on-line) dostopa do podatkov zdravstvenega zavarovanja,*
- [4] *Navodilo za upravljanje kartice: Navodilo za uporabo ZZZS aplikacije »Upravljanje kartice«,*
- [5] *Prijavni list: Prijavni list za izdajo profesionalne kartice – obrazec je del navodila o PK [2],*
- [6] *Vloga za KDP: Vloga za pridobitev kvalificiranega digitalnega potrdila za imetnike profesionalne kartice – obrazec je del navodila o PK [2],*
- [7] *Navodilo za delo na terenu s SMS rešitvijo.*

Gradiva so dostopna na www.zzzs.si/egradiva.

Kontakti

Področje, vsebina	Odgovorni subjekt, naslov, oseba	Telefonska številka, e-naslov	Uradne ure
Dogodki v zvezi z delovanjem aplikacije pri izvajalcu zdravstvenih storitev	Kontaktna oseba izvajalca ali programske hiše – vpišite		
Informacije o delovanju centralnih komponent on-line sistema	ZZZS, na spletni strani www.zzzs.si	Telefonski odzivnik 01 / 30 77 440	neprekinjeno
Dogodki v zvezi s tehničnimi sporočili iz on-line sistema, centralnimi komponentami on-line sistema pri ZZZS	ZZZS, OE Celje Gregorčičeva 5a, 3000 Celje Kontaktna oseba: Igor Urlep	03 / 42 02 368 igor.urlep@zzzs.si	vsak delovnik od 8. do 15. ure
	ZZZS, OE Koper Martinčev trg 2, 6000 Koper Capodistria Kontaktna oseba: Igor Kralj	05 / 668 72 60 041 762 656 igor.kralj@zzzs.si	
	ZZZS, OE Kranj Zlato polje 2, 4000 Kranj Kontaktna oseba: Andrej Rihtaršič	04 / 237 02 11 andrej.rihtarsic@zzzs.si	
	ZZZS, OE Krško Bohoričeva 9, 8270 Krško Kontaktna oseba: Dušan Budič	07 / 490 24 46 ali 07 / 490 24 55 ali 07 / 490 24 56 dusan.budic@zzzs.si	
	ZZZS, OE Ljubljana Miklošičeva cesta 24, 1507 Ljubljana Kontaktna oseba: Stanislav Frim	01 / 30 77 319 stanislav.frim@zzzs.si	
	ZZZS, OE Maribor Sodna ulica 15, 2000 Maribor Kontaktna oseba: Darko Požar	02 / 29 09 300 darko.pozar@zzzs.si	
	ZZZS, OE Murska Sobota Slovenska ulica 48 9000 Murska Sobota Kontaktna oseba: Štefan Žerdin	02 / 53 61 548 stefan.zerdin@zzzs.si	
	ZZZS, OE Nova Gorica Gradnikove brigade 1 5000 Nova Gorica Kontaktna oseba: Bojan Šavli	05 / 33 81 263 bojan.savli@zzzs.si	
	ZZZS, OE Novo mesto Prešernov trg 7, 8000 Novo mesto Kontaktna oseba: Zdravko Smrke	07 / 393 35 20 zdravko.smrke@zzzs.si	
	ZZZS, OE Ravne na Koroškem Ob Suhi 11b 2390 Ravne na Koroškem Kontaktna oseba: Danijela Štumberger	02 / 82 10 280 ali 02 / 82 10 222 ali 02 / 82 10 232 danijela. stumberger@zzzs.si	
Dogodki v življenjskem ciklu nove KZZ in PK	ZZZS, Služba za poslovanje s karticami Miklošičeva cesta 24 1507 Ljubljana	01 / 30 77 466 kzz_sluzba@zzzs.si	vsak delovnik od 7. do 17. ure
Delovanje čitalnikov kartic Gemplus GCR700	Metra inženiring d. o. o. Špruha 19, 1236 Trzin	01 / 56 10 747 041 654 312 servis@metra.si	pon. – petek od 7. do 18. ure, sobota od 8. do 13. ure
Nakup in servis čitalnikov kartic Gemalto GCR5500-Si	CREA d. o. o. Pod hribom 55, 1000 Ljubljana	0590 74 270 zdravstvo@crea.si zdravstvo.servis@crea.si	vsak delovnik od 8. do 15. ure

Področje, vsebina	Odgovorni subjekt, naslov, oseba	Telefonska številka, e-naslov	Uradne ure
V zvezi s Pravili obveznega zdravstvenega zavarovanja in v zvezi s sporočili ZZS iz on-line sistema	ZZS, OE Celje Gregorčičeva 5a, 3000 Celje Kontaktna oseba: Sergeja Rajh Travner	03 / 42 02 367 sergeja.rajh-travner@zzzs.si	vsak delovnik od 8. do 15. ure
	ZZS, OE Koper Martinčev trg 2 6000 Koper Capodistria Kontaktna oseba: Sonja Kocjan	05 / 66 87 210 051 608 712 sonja.kocjan@zzzs.si	
	ZZS, OE Kranj Zlato polje 2, 4000 Kranj Kontaktna oseba: Petra Nadižar-Štirn	04 / 23 70 109 petra.nadizar-stirn@zzzs.si	
	ZZS, OE Krško Bohoričeva 9, 8270 Krško Kontaktna oseba: Snežana Resman	07 / 49 02 432 snezana.resman@zzzs.si	
	ZZS, OE Ljubljana Miklošičeva cesta 24, 1507 Ljubljana Kontaktna oseba: Vera Rupnik	01 / 30 77 292 vera.rupnik@zzzs.si	
	ZZS, OE Maribor Sodna ulica 15, 2000 Maribor Kontaktna oseba: Pija Lekšan Lipovec	02 / 29 09 300 pija.leksan-lipovec@zzzs.si	
	ZZS, OE Murska Sobota Slovenska ulica 48 9000 Murska Sobota Kontaktna oseba: Martina Copot	02 / 53 61 552 martina.copot@zzzs.si	
	ZZS, OE Nova Gorica Gradnikove brigade 1 5000 Nova Gorica Kontaktna oseba: Tanja Drmota	05 / 33 81 217 tanja.drmota@zzzs.si	
	ZZS, OE Novo mesto Prešernov trg 7 8000 Novo mesto Kontaktna oseba: Jernejka Župan Žugič	07 / 39 33 530 jernejka.zupan-zugic@zzzs.si	
	ZZS, OE Ravne na Koroškem Ob Suhi 11b 2390 Ravne na Koroškem Kontaktna oseba: Valerija Širnik	02 / 82 10 206 valerija.sirnik@zzzs.si	
V zvezi s pravili za prostovoljna zdravstvena zavarovanja in v zvezi s sporočili zavarovalnic iz on-line sistema	ADRIATIC SLOVENICA Zavarovalna družba d. d., PE Koper Ljubljanska cesta 3 6000 Koper Capodistria Kontaktna oseba: Samantha Orlando	05 / 66 43 215 avtorizacija@adriatic-slovenica.si	vsak delovnik od 8. do 15. ure
	TRIGLAV, Zdravstvena zavarovalnica, d. d. Pristaniška ulica 10 6000 Koper Capodistria	05 / 66 22 111 05 / 66 22 112 tocka@zdravstvena.net	vsak delovnik od 8. do 16. ure
	VZAJEMNA zdravstvena zavarovalnica, d. v. z. Vošnjakova ulica 2 1000 Ljubljana Kontaktna oseba: Andrej Novak	01 / 47 18 800 031 604 222 online@vzajemna.si	vsak delovnik od 8. do 16. ure

