



Zavod za zdravstveno
zavarovanje Slovenije



PE Informacijski center
Miklošičeva cesta 24
1000 Ljubljana

Tel.: 01 30 77 335
E-pošta: peic@zzzs.si
www.zzzs.si

NAVODILO **za uporabo SMS rešitve za delo na terenu**

Ljubljana, marec 2024

Verzija 3.1

Navodilo je namenjeno imetnikom profesionalnih kartic, ki v sistemu on-line zdravstvenega zavarovanja z uporabo SMS rešitve preverjajo status zdravstvenega zavarovanja obravnavane zavarovane osebe

Ljubljana, 13. 3. 2024

Kazalo:

1. UVOD	3
2. OPIS STORITVE	3
2.1 CENA STORITVE	3
3. PRIJAVA ZA UPORABO SMS REŠITVE ZA DELO NA TERENU	4
4. VARNOSTNA PRIPOROČILA.....	4
5. UPORABA SMS REŠITVE.....	4
5.1 POIZVEDBA	4
5.2 ODGOVOR	5
5.2.1 <i>Odgovori o statusu OZZ in PZZ.....</i>	<i>5</i>
5.2.2 <i>Odgovori o napakah na strani uporabnika.....</i>	<i>6</i>
5.2.3 <i>Odgovori o tehničnih napakah.....</i>	<i>6</i>
6. OBRAČUN STORITEV, KI SO BILE OPRAVLJENE NA TERENU	7
7. KONTAKTNI PODATKI IN POMOČ	8

1. Uvod

V on-line sistemu zdravstvenega zavarovanja uporabljajo mobilne rešitve, ki omogočajo preverjanje statusa zdravstvenega zavarovanja pri delu na terenu, isti izvajalci kot do sedaj: to so patronaža, izvajalci storitev po delovnem nalogu, izvajalci reševalnih prevozov, zdravniki ob obiskih na domu idr.

Za ta namen izvajalci samostojno izberejo eno od naslednjih rešitev:

- pridobivanje podatkov z mobilnim telefonom na lokaciji izvajanja storitve,
- pridobivanje podatkov s prenosnim računalnikom na lokaciji izvajanja storitve,
- pridobivanje podatkov na stacionarni lokaciji pred odhodom na teren,
- pridobivanje podatkov na stacionarni lokaciji po vrnitvi s terena.

To navodilo opredeljuje način pridobivanja podatkov z mobilnim telefonom na lokaciji izvajanja storitve – t.i. uporaba SMS rešitve za delo na terenu.

To rešitev lahko uporabljajo tudi vsi ostali zdravstveni delavci kot nadomestno rešitev ob izpadu internetne povezave, okvari čitalnika ipd.

Pridobivanje podatkov s prenosnim računalnikom ali pridobivanje podatkov pred odhodom na teren oz. po vrnitvi s terena opredeljuje »Navodilo za izvajalce ob prenovi sistema kartice zdravstvenega zavarovanja z uvajanjem neposrednega (on-line) dostopa do podatkov zdravstvenega zavarovanja«.

2. Opis storitve

Uporabnik pošlje SMS sporočilo na telefonsko številko 031 771 008. Vsebina sporočila je ZZS številka zavarovane osebe, za katero se preverja status zavarovanja. On-line sistem vrne SMS sporočilo s podatki o statusu OZZ. V primeru napake prejme uporabnik SMS sporočilo z opisom le-te. Po povratku na stacionarno lokacijo uporabnik storitve proži posebno funkcijo (F_beri:teren), s katero iz on-line sistema pridobi še vse ostale podatke, ki so potrebni za obračun storitve.

Uporabnik je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki je imetnik profesionalne kartice v sistemu kartice zdravstvenega zavarovanja in se za uporabo te storitve preko Prijavnega lista za profesionalno kartico registrira na Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljevanju: Zavod) ter se strinja s Ponudnikovimi pravili in pogoji za uporabo SMS storitve »SMS Zdravstveno zavarovanje« (v nadaljevanju: Pogoji), ki so objavljeni na <http://www.zzs.si> (poglavje Elektronske storitve ZZS, podpoglavje Delo na terenu s SMS rešitvijo).

SMS rešitev lahko uporabljajo uporabniki iz vseh slovenskih mobilnih omrežij.

2.1 Cena storitve

Vsako poslano SMS sporočilo uporabnika se zaračuna po vsakokratnem veljavnem ceniku uporabnikovega mobilnega operaterja. SMS sporočila, ki jih vrne on-line sistem, so za uporabnika brezplačna.

3. Prijava za uporabo SMS rešitve za delo na terenu

Uporabniki se morajo za uporabo SMS rešitve najprej registrirati. Na Prijavnem listu za profesionalno kartico vpišejo "GMS številko za delo na terenu". S te številke se bodo pošiljala in sprejemala SMS sporočila. On-line sistem odgovarja izključno samo na poizvedbe, ki so poslana z registriranih GSM števil. Uporabnik s podpisom Prijavnega lista potrdi, da je seznanjen in se strinja s Pogoji.

Na posamezno profesionalno kartico se lahko veže le ena GSM številka, kar pomeni, da en uporabnik ne more uporabljati več različnih GSM števil hkrati in iste GSM številke ne more uporabljati več različnih uporabnikov.

Če uporabnik ob prvi prijavi za profesionalno kartico ni vpisal svoje GSM številke, lahko to naredi kadarkoli naknadno.

Uporabnik mora na Prijavnem listu posredovati Zavodu tudi vse spremembe v zvezi z uporabo SMS rešitve in spremembami svoje GSM številke.

Prijavni list za profesionalno kartico z navodili za izpolnjevanje je dosegljiv na <http://www.zzzs.si> (poglavje Kartica zdravstvenega zavarovanja, podpoglavje Za izvajalce zdravstvenih storitev).

4. Varnostna priporočila

Za varno uporabo SMS rešitve in varno delo z osebniimi podatki Zavod priporoča, da uporabnik:

- Briše poslana in prejeta sporočila iz mobilnega telefona.
- Zamenja PIN na mobilnem telefonu vsaj vsake 3 mesece.
- Ob kraji ali izgubi mobilnega telefona prekliče GSM številko pri svojem mobilnem operaterju, ter na Prijavnem listu sporoči Zavodu svojo novo GSM številko.
- Mobilni telefon, na katerega je vezan dostop do SMS rešitve, uporablja le v službene namene.
- Nastavi delovanje GSM telefona tako, da le-ta zahteva vnos kode PIN ob vsaki prijavi v omrežje.

5. Uporaba SMS rešitve

5.1 Poizvedba

Uporabnik pošlje na telefonsko številko **031 771 008** SMS sporočilo, katerega vsebina je ZZZS številka obravnavane osebe / pacienta. To je 9-mestno število, zapisano na zunanosti KZZ (kot prikazujeta spodnji sliki) oziroma na potrdilu, ki začasno nadomešča KZZ (ob naročilu nove KZZ). Uporabnik vnese vse znake ZZZS številke natanko tako, kot so zapisani – torej tudi vodilno ničlo.



5.2 Odgovor

On-line sistem prejme poizvedbo in avtomatsko vrne SMS sporočilo z odgovorom, ki odraža trenutne podatke v zbirkah podatkov OZZ. Na odgovor je potrebno počakati nekaj sekund.

Oznaka »AAABBB« na začetku odgovora predstavlja prve tri črke imena in prve tri črke priimka zavarovane osebe, za katero uporabnik preverja status zavarovanja. Če ima oseba v imenu ali priimku le dve črki, se izpišeta samo ti dve.

S pomočjo teh začetnic uporabnik preveri, da je prejel odgovor za pravo osebo. Če se pridobljeni podatki ne ujemajo z vidnimi podatki na KZZ, ponovno pošlje (popravljen) SMS z zahtevkom. V tem primeru si mora uporabnik sam zapisati, katera ZZS številka je bila pomotoma vnešena, da ne bo kasneje obračunal storitve napačni osebi.

Uporabnik dobi sporočilo o napaki, če je bila številka napačna (ni osebe s to ZZS številko, oseba je umrla). V tem primeru ni potrebna lastna evidenca, ker se poslana nepravilna ZZS številka ne zabeleži v nabor zahtevkov.

Odgovori so razdeljeni na 3 skupine:

- odgovori o statusu OZZ,
- napake na strani izvajalca,
- tehnične napake

Vsi možni odgovori so predstavljeni v spodnjih tabelah.

5.2.1 Odgovori o statusu OZZ

SMS sporočilo:	Pomen sporočila:
AAABBB: OZZ JE UREJENO, ZA DOPOLNILNO PZZ JE JAMSTVO POTRJENO	Plaćnik OZZ deleža vrednosti storitve je ZZS. Za storitve iz 2. do 6. točke prvega odstavka 23. člena ZZVZZ plača razliko do njihove polne vrednosti PZZ.
AAABBB: OZZ JE UREJENO, ZA DOPOLNILNO PZZ NI POTRJENO JAMSTVO	Plaćnik OZZ deleža vrednosti storitve je ZZS. Za storitve iz 2. do 6. točke prvega odstavka 23. člena ZZVZZ mora plačati razliko do njihove polne vrednosti kot samoplačnik.
AAABBB: OZZ JE UREJENO, ZA DOPOLNILNO PZZ JAMSTVO NI POTRJENO-KARENCA	Plaćnik OZZ deleža vrednosti storitve je ZZS. Za storitve iz 2. do 6. točke prvega odstavka 23. člena ZZVZZ mora plačati razliko do njihove polne vrednosti kot samoplačnik.
AAABBB: OZZ JE UREJENO, ZA DOPOLNILNO PZZ NI POTRJENO JAMSTVO, NAPAKA PRI PREVERJANJU JAMSTVA	Plaćnik OZZ deleža vrednosti storitve je ZZS. Razliko do polne vrednosti storitve plača oseba kot samoplačnik.
AAABBB: OZZ NI UREJENO, OSEBA JE V CELOTI SAMOPLACNIK	Oseba nima urejenega OZZ. Ni podlag za kritje iz dopolnilnega PZZ. Oseba je v celoti samoplačnik. Izvajalec izstavi ročni račun pacientu (lahko mu ga kasneje pošlje po pošti).
AAABBB: STORITVE, KI SO PRAVICA IZ OZZ, V CELOTI KRIJE OZZ	Storitve, ki so pravica iz OZZ, so v celoti krite iz OZZ. Doplačila niso potrebna. Zavarovana oseba ima zagotovljene vse zdravstvene storitve, ki so pravica iz OZZ, v celoti iz tega zavarovanja oziroma iz proračuna RS. Ob nudenju oziroma uveljavljanju zdravstvenih storitev zato ni doplačil, razen v primeru nadstandardnih storitev.
AAABBB: NUJNO ZDRAVLJENJE IZ OZZ JE UREJENO – 25.CLEN ZZVZZ	Zavarovana oseba, ki nima urejenega PZZ, ima zagotovljene zdravstvene storitve iz 2., 3. in 4. točke prvega odstavka 23. člena ZZVZZ, kadar gre za nujno zdravljenje, v celoti iz OZZ.
AAABBB: NUJNO ZDRAVLJENJE IZ OZZ JE UREJENO – 25.CLEN ZZVZZ, ZA DOPOLNILNO PZZ JE JAMSTVO POTRJENO	Plaćnik OZZ deleža vrednosti storitve je ZZS. Razliko do polne vrednosti storitve plača PZZ.

AAABBB: NUJNO ZDRAVLJENJE IZ OZZ JE UREJENO – 25.CLEN ZVZZ, ZA DOPOLNILNO PZZ JAMSTVO NI POTRJENO	Plačnik OZZ deleža vrednosti storitve je ZZS. Razliko do polne vrednosti storitve plača oseba kot samoplačnik.
AAABBB: NUJNO ZDRAVLJENJE IZ OZZ JE UREJENO – 25.CLEN ZVZZ, ZA DOPOLNILNO PZZ JAMSTVO NI POTRJENO-KARENCA	Plačnik OZZ deleža vrednosti storitve je ZZS. Razliko do polne vrednosti storitve plača oseba kot samoplačnik.
AAABBB: NUJNO ZDRAVLJENJE IZ OZZ JE UREJENO – 25.CLEN ZVZZ, ZA DOPOLNILNO PZZ JAMSTVO NI POTRJENO, NAPAKA PRI PREVERJANJU JAMSTVA	Plačnik OZZ deleža vrednosti storitve je ZZS. Razliko do polne vrednosti storitve plača oseba kot samoplačnik.
AAABBB: NEREDNI PLACNIK PRISPEVKOV OZZ, ZA DOPOLNILNO PZZ JE JAMSTVO POTRJENO	OZZ delež vrednosti storitve, ki ne spada med storitve nujnega zdravljenja, plača zavarovana oseba kot samoplačnik. Razliko do polne vrednosti storitve plača PZZ.
AAABBB: NEREDNI PLACNIK PRISPEVKOV OZZ, ZA DOPOLNILNO PZZ JAMSTVO NI POTRJENO	OZZ delež vrednosti storitve, ki ne spada med storitve nujnega zdravljenja, plača zavarovana oseba kot samoplačnik. Tudi razliko do polne vrednosti storitve plača zavarovana oseba kot samoplačnik.
AAABBB: NEREDNI PLACNIK PRISPEVKOV OZZ, ZA DOPOLNILNO PZZ JAMSTVO NI POTRJENO-KARENCA	OZZ delež vrednosti storitve, ki ne spada med storitve nujnega zdravljenja, plača zavarovana oseba kot samoplačnik. Razliko do polne vrednosti storitve plača zavarovana oseba kot samoplačnik.
AAABBB: NEREDNI PLACNIK PRISPEVKOV OZZ, ZA DOPOLNILNO PZZ JAMSTVO NI POTRJENO, NAPAKA PRI PREVERJANJU JAMSTVA	OZZ delež vrednosti storitve, ki ne spada med storitve nujnega zdravljenja, plača zavarovana oseba kot samoplačnik. Tudi razliko do polne vrednosti storitve plača zavarovana oseba kot samoplačnik.

Uporabnik izstavi račun za obvezni del zdravstvenega zavarovanja. Izračun bo moral uporabnik narediti sam glede na opravljeno storitev, zato predlagamo ustrezno predpripravo, da bo to na terenu mogoče.

5.2.2 Odgovori o napakah na strani uporabnika

SMS sporočilo:	Pomen sporočila in ukrepanje:
NAPAKA - NISTE OPREDELILI ZZS ŠTEVILKE ZAVAROVANE OSEBE (VTM22)	Med vhodnimi podatki ni ZZS številke zavarovane osebe. Ponovno pošljite SMS in vanj vtipkajte ZZS številko zavarovane osebe.
NAPAKA - PODANA ZZS ŠTEVILKA NI VELJAVNA (VTM23)	Med vhodnimi podatki je ZZS številka, ki ni veljavna (ni ustrezne dolžine, napačen znak). Ponovno pošljite SMS in vtipkajte pravilno ZZS številko zavarovane osebe.
NAPAKA – VAS MOBILNI TELEFON NI PRIJAVLJEN ZA UPORABO TE STORITVE (VTM24)	GSM številka ni v evidenci uporabnikov. Za uporabo to storitve morate predhodno registrirati svojo GSM številko s Prijavnim listom.
NAPAKA - VASA PROFESIONALNA KARTICA NI VELJAVNA (VTM26)	Uporabite rezervno profesionalno kartico ali aktivirajte vašo redno profesionalno kartico s klicem v Službo za poslovanje s kartico.
AAABBB: NAPAKA – ZAVAROVANA OSEBA S PODANO ZZS ŠTEVILKO JE MRTVA (NOZZ033)	Oseba ima v ZZS zbirki zapisan »datum smrti«. Ponovno preverite podatke osebe in pošljite SMS. Podatek v ZZS zbirki je lahko napačen.

5.2.3 Odgovori o tehničnih napakah

V spodnjih primerih napak gre za tehnične napake, ki se pojavijo zaradi napak v delovanju on-line sistema oz. komunikacijskih poti.

Napake v delovanju on-line sistema	
SMS sporočilo:	Ukrepanje:
NAPAKA PRI PRIDOBIVANJU PODATKOV OZZ	Poskusite znova.
NAPAKA NA VSTOPNI TOCKI	Poskusite znova.
TEHNICNA NAPAKA NA VSTOPNI TOCKI	Poskusite znova.
NAPAKA PRI MOBILNEM OPERATERJU	Poskusite znova.

Napake pri mobilnem operaterju	
SMS sporočilo:	Ukrepanje:
Napaka v sistemu. Prosimo poskusite kasneje.	Obrnite se na vašega ponudnika mobilnih storitev.
Storitev trenutno ni na voljo. Prosimo poskusite kasneje.	Obrnite se na vašega ponudnika mobilnih storitev.
Sistem je zaseden. Prosimo poskusite kasneje.	Obrnite se na vašega ponudnika mobilnih storitev.
Storitev na željo naročnika ni omogočena. Za več informacij se obrnite na vašega ponudnika mobilnih storitev.	Obrnite se na vašega ponudnika mobilnih storitev.
Storitev je onemogočena. Prosimo poskusite kasneje.	Obrnite se na vašega ponudnika mobilnih storitev.
Napaka v sistemu. Za več informacij se obrnite na vašega ponudnika mobilnih storitev.	Obrnite se na vašega ponudnika mobilnih storitev.
Napaka v vsebini sporočila.	Obrnite se na vašega ponudnika mobilnih storitev.

Če tudi po več poskusih ni uspešnega odgovora, se ravnajte po pravilih, ki veljajo za primere nedelovanja on-line sistema.

6. Obračun storitev, ki so bile opravljene na terenu

Zaledni sistem hrani seznam uspešnih preverjanj zavarovanj z uporabo SMS rešitve.

Izvajalec po vrnitvi na stacionarno lokacijo pridobi iz on-line sistema vse podatke, potrebne za obračun storitve, opravljene na terenu.

Za ta namen najprej kliče funkcijo »Branje podatkov o storitvah, opravljenih na terenu« (oznaka funkcije: F_beri_teren). Funkcija omogoča pridobitev osebnih podatkov zavarovanih oseb, za katere je uporabnik preverjal veljavnost zavarovanja z uporabo SMS rešitve.

Vhodni podatki funkcije so:

- ZZZS številka uporabnika (vir podatka je PK). Le-ta ni nujno ista kot ZZZS številka uporabnika, ki je uporabljal SMS rešitev (npr. administrator pridobi podatke o SMS poizvedbah, ki jih je opravil reševalec na terenu v preteklem tednu). Pogoje pri tem je, da imata uporabnik in administrator podeljena pooblastila za delo z on-line sistemom pri istem delodajalcu.
- Datum začetka obdobja, za katero pridobivamo podatke. Podatek je obvezen. Funkcija F_beri_teren omogoča pridobivanje podatkov za največ 31 dni v preteklost.
- Datum konca obdobja, za katero pridobivamo podatke. Če datum konca obdobja ni vpisan, funkcija išče zapise samo za dan, ki je naveden kot datum začetka obdobja.

Izhodni podatki obsegajo seznam zavarovanih oseb:

- ZZZS številka zavarovane osebe,
- Datum mobilnega preverjanja.

Na podlagi tako pridobljenih podatkov izvajalec kliče (oz. aplikacija avtomatično kliče) nadaljnje funkcije on-line sistema in pridobi vse druge potrebne podatke (osnovne osebne podatke, podatke OZZ, idr.).

Navedene funkcije se uporabljajo brez prisotnosti KZZ, razlog dostopa brez KZZ je »Pridobitev podatkov po hišnem obisku ali reševalnem prevozu«.

7. Kontaktni podatki in Pomoč

Za dodatne informacije in pomoč se prosimo, obrnite na Službo za poslovanje s karticami na tel. št. 01 30 77 300, ali pošljite vprašanje na elektronski naslov: kzz_sluzba@zzzs.si.

Podatki o poslovnem času Službe za poslovanje s karticami so dostopni na spletni strani <https://www.zzzs.si/zzzs-api/organizacijske-enote-zzzs-in-kontakti/podrobnosti/?oe=05&unid=B92EEDAB3F5C74BDC12570FA00346A78&unid-parent=050080&cHash=207770b1b046087f67b16cafe871246b>

Za tehnične napake na strani mobilnega operaterja naj uporabnik kontaktira SMS center svojega mobilnega operaterja.