

Poslovni proces upućivanja u SKZZ u fazi rada bez papira, s osvrtom na izvanredne uvjete u ustanovama PZZ-a i SKZZ-a

U redovnom radu PZZ liječnici propisuju, a SKZZ djelatnici dohvaćaju, rezerviraju i realiziraju e-uputnice sa središnjeg dijela sustava CEZIH. U slučaju tehničkih problema radi kontinuiteta pružanja zdravstvenih usluga prema pacijentima, definirane su alternativne procedure. Ovaj dokument opisuje kako treba postupati u izvanrednim situacijama.

Ustanove PZZ u slučaju izvanredne situacije

Za potrebe izvanrednih situacija, liječnici su dužni u ordinaciji imati pripremljene tiskanice uputnice. Osnovna podjela izvanrednih situacija je na nestanak struje u zdravstvenoj stanovi, nemogućnost uspostave komunikacijske veze prema centralnom sustavu (modem, internet, VPN,...) ili problem na strani središnjeg dijela sustava.

U slučaju da nema struje liječnik propisuje rukom uputnicu na tiskanici uputnice.

U slučaju nemogućnosti uspostave komunikacijske veze prema centralnom sustavu (modem, internet, VPN,...) ili problema na strani centralnog dijela sustava liječnik radi sa vlastitim informatičkim rješenjem bez CEZIH funkcionalnosti. Ukoliko od središnjeg sustava u roku od 20 sekundi ne dobije povratnu informaciju o prihvaćenoj ili odbijenoj e-uputnici, liječnik je dužan isprintati uputnicu na papirnatu tiskanicu.

Ustanove SKZZ i STAC u slučaju izvanredne situacije

Izvanredna situacija odnosi se na problem u programskom rješenju u ustanovi (npr. uslijed nestanka struje ili kvara sustava), nemogućnost uspostave komunikacijske veze prema centralnom sustavu ili problem na središnjem dijelu centralnog sustava, tj. u svim situacijama u kojima redoviti rad e-uputnicom nije omogućen.

Moguće situacije i predloženi scenariji ponašanja u takvim situacijama su:

- a) Nedostupnost BIS rješenja zdravstvene ustanove:
Protokol rada definira svaka zdravstvena ustanova pojedinačno npr. obrada pacijenata uz naknadno rezerviranje e-uputnica i naknadno slanje e-nalaza, ali pri tome zdravstvena ustanova mora i u toj situaciji osigurati nužnu zdravstvenu obradu pacijenta.
- b) Osigurana osoba ima važeću tiskanicu uputnice, a e-uputnica ne postoji (nema ispisanog ID-a na tiskanici niti e-uputnica postoji na CEZIH-u:
Obrada osigurane osobe odvija se po dosadašnjoj proceduri (prijem temeljem tiskanice uputnice).
- c) Osigurana osoba ima važeću tiskanicu uputnice, a e-uputnica postoji (nema ispisanog ID-a na tiskanici, a e-uputnica postoji na CEZIH-u:
Obrada osigurane osobe odvija se na temelju e-uputnice.
- d) Osiguranoj osobi je propisana e-uputnica, e-uputnica postoji na CEZIH-u ali je greškom rezervirana:
Zdravstvena ustanova koja ju je rezervirala zove helpdesk HZZO-a i traži storno rezervacije e-uputnice.
Zdravstvena ustanova mora osigurati nužnu zdravstvenu obradu pacijenta uz naknadno rezerviranje e-uputnica i naknadno slanje e-nalaza.
- e) Osiguranoj osobi je propisana e-uputnica, ali nije moguće uspostaviti komunikacijsku vezu prema CEZIH-u:

Ukoliko je osigurana osoba naručena, treba je zaprimiti temeljem informacija pohranjenih uz narudžbu, a naknadno po prestanku izvanredne situacije dohvatiti i rezervirati eUputnicu. Ukoliko osigurana osoba nije naručena ili u narudžbi ne postoje potrebni podaci, prijem se mora obaviti ručnim upisom podataka o pacijentu i usluzi na koju dolazi temeljem njegove prethodne/postojeće medicinske dokumentacije i naknadno po prestanku izvanredne situacije dohvatiti i rezervirati e-uputnica. Odnosno ako je u pojedinoj situaciji moguće pričekati oporavak sustava.

Krajnji korisnik prijavljuje nedostupnost CEZIH-a lokalnoj IT službi zdravstvene ustanove radi slučaja potencijalnog lokalnog uzroka, te slijedno IT služba provjerava najavljenju nedostupnost CEZIH-a (Obavijest o ispadi središnjeg dijela CEZIH-a dostupna je na naslovnici stranice www.cezih.hr) ili kontaktira helpdesk HZZO-a na telefon 072 11 22 33 ili na mail helpdesk@hzzo.hr, radi potvrde razine na kojoj se problem nalazi te potrebnih akcija na otklanjanju izvanrednog stanja.

- f) Pacijentu nije propisana niti papirnata uputnica niti e-uputnica:
Pacijent se upućuje da kontaktira PZZ liječnika radi propisivanja e-uputnice. Zdravstvena ustanova u ovisnosti o stanju pacijenta može obraditi pacijenta na hitnom prijemu.
- g) Nemogućnost slanja rezultata obrade (e-nalaza) na središnji sustav:
SKZZ djelatnici su dužni e-nalaz poslati u središnji sustav nakon što se informatički sustavi oporave te se ponovno steknu tehnički uvjeti za slanje podataka na CEZIH.
- h) Osiguranoj osobi je propisana e-uputnica, ali npr. na pogrešnu djelatnost.
Pacijent se upućuje da kontaktira PZZ liječnika radi propisivanja ispravne e-uputnice. Protokol rada definira svaka zdravstvena ustanova pojedinačno npr. obrada pacijenata uz naknadno rezerviranje e-uputnica i naknadno slanje e-nalaza, ali pri tome zdravstvena ustanova mora i u toj situaciji osigurati nužnu zdravstvenu obradu pacijenta.