



Zavod za zdravstveno
zavarovanje Slovenije



Direkcija
Miklošičeva cesta 24
1000 Ljubljana

Tel.: 01 30 77 296
Faks: 01 23 12 182
E-pošta: di@zzzs.si
www.zzzs.si

Številka: 179-1/2020-DI/84

VSEM IZVAJALCEM ZDRAVSTVENIH STORITEV

Datum: 31. 07. 2020

ZADEVA : Zagotavljanje dostopnosti do zdravstvenih storitev

Spoštovani,

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije prejema vse več informacij in pozivov za ukrepanje, ker imajo zavarovane osebe težave z dostopnostjo in naročanjem tako pri izbranih osebnih zdravnikih kot pri specialistih (nedostopnost preko telefona, osebni kontakti so znatno okrnjeni). Razumemo, da so zaradi COVID-19 razmere drugačne kot pred njegovim pojavom, a to ne sme biti razlog, da zavarovane osebe s težavo pridejo do stika z zdravnikom oziroma ne morejo pravočasno priti do zdravstvenih storitev, ko jih potrebujejo.

Zato vas prosimo, da sprejmete vse potrebne organizacijske ukrepe in zagotovite primerno odzivnost pri naročanju zavarovanih oseb na storitve. V tej zvezi izpostavljamo nekatera določila Pravilnika o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah (v nadaljevanju: Pravilnik), ki določa:

Telefonsko naročanje se zagotovi v okviru ordinacijskega časa, in sicer najmanj dve uri na dan, v preostalem ordinacijskem času in izven ordinacijskega časa pa z obveščanjem o terminu za naročanje in o drugih oblikah naročanja, in sicer prek avtomatskega telefonskega odzivnika. V primeru nedosegljivosti v navedenem obdobju izvajalec pacientu zagotovi povratni klic še isti dan ali najpozneje naslednji delovni dan.

Še posebej izpostavljamo, da v primeru nedosegljivosti v času dveh ur v ordinacijskem času, zagotovite povratne klice zavarovanim osebam.

Za sekundarno in terciarno raven Pravilnik še dodatno določa:

Izvajalec na sekundarni ravni zdravstvene dejavnosti, ki zdravstvene storitve izvaja v več kot desetih enotah, zagotovi enotno točko za telefonsko in osebno naročanje na vse zdravstvene storitve, ki jih izvaja, in sicer v ordinacijskem času tiste enote, ki ima določen najdaljši ordinacijski čas, izvajalec na terciarni ravni zdravstvene dejavnosti pa enotno točko na ravni posamezne klinike, kliničnega inštituta ali kliničnega oddelka.

Elektronsko naročanje poteka prek sistema eNaročanje, elektronske pošte ali spletnih stranih izvajalca, in sicer **neprekinjeno ter s takojšnjo informacijo o prejemu sporočila.**

V primeru preseganje najdaljše dopustne čakalne dobe, je pooblaščen oseb ob uvrščanju pacienta na čakalni seznam (in ne naknadno) dolžna pacientu predlagati izvedbo zdravstvene storitve pri drugem izvajalcu z dopustno čakalno dobo, pri čemer pacienta seznaniti z možnostmi in načini pridobivanja informacij o terminih pri drugem izvajalcu.«

V imenu zavarovanih oseb vas prosimo, da zagotovite razumno dostopnost do zdravstvenih storitev in dosledno spoštovanje in izvajanje citiranih določb Pravilnika.

Lepo vas pozdravljamo,

Marjan Sušelj
generalni direktor

V vednost
elektronsko: gp.mz@gov.si