



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO ZDRAVSTVA

KLASA: 650-03/20-01/04
URBROJ: 534-08/1-20-02
Zagreb, 29.4.2020.

Ordinacijama u sustavu primarne zdravstvene zaštite
(putem HZZO-a)

PREDMET: Preporuka za sigurnu elektroničku komunikaciju između ordinacija PZZ i osiguranika
-daje se

Poštovana/poštovani,

Želimo vas informirati o novostima koje uvodimo kroz digitalizaciju rada Vaših ordinacija, sve s ciljem smanjivanja broja fizičkih dolazaka i kontakata za sve one postupke koje možete s Vašim pacijentima obaviti na daljinu, sigurnim putem. Nadamo se da će nove usluge za rad na daljinu uz Vašu pomoć brzo zaživjeti na zadovoljstvo svih Vaših pacijenata.

Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske je omogućilo kroz Centralni zdravstveni informacijski sustav (CEZIH) da svi građani Republike Hrvatske, a posebno oni koji spadaju u neku od ugroženih skupina (kronični bolesnici, onkološki bolesnici, starije osobe, invalidi, djeca, osobe s posebnim potrebama, osobe u samoizolaciji i sl.) ostvaruju određene zdravstvene potrebe bez dolaska u ordinaciju/čekaonicu, odnosno udaljenim putem kad god je to moguće.

Krajnji cilj je zaštita ukupnog stanovništva, zaštita navedene populacije obzirom na njihovu izrazitu ugroženost, zaštita zdravstvenih radnika (liječnika i sestara), te sprečavanje daljnjeg širenja COVID-19 bolesti

Sustav sigurne komunikacije s pacijentima na daljinu smanjuje broj fizičkih dolazaka u Vašu ordinaciju, ali smanjuje i broj telefonskih poziva Vaših pacijenata koji su na taj način tražili ili obnovu terapije ili neki dodatni Vaš savjet. U daljnjim koracima omogućit će se i druge funkcionalnosti poput razmjena poruka, naručivanje na pregled na daljinu i slično.

U tom smjeru Ministarstvo zdravstva kao vlasnik sustava CEZIH i Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje kao operator središnjeg dijela sustava CEZIH, ulažu posebne napore kako bi se omogućilo i olakšalo svim ordinacijama sustava primarne zdravstvene zaštite u Republici Hrvatskoj komunikaciju sa svojim pacijentima poglavito ugroženih skupina, ali i sa svim ostalim pacijentima gdje liječnici smatraju kako je isti način komunikacije potreban.

Za tu namjenu u sustavu CEZIH postoji jedan podatkovno jedinstven sustav kojemu je moguće pristupiti na tri različita načina:



- PORTAL ZDRAVLJA – funkcionalnost unutar sustava eGrađani
- MOBILNA APLIKACIJA ZA PACIJENTE (za Android i za iOS operativne sustave)
- MOBILNI PORTAL ZA PACIJENTE - web aplikacija koju je moguće pokrenuti na osobnom računalu, tabletu, mobilnom uređaju, pametnom televizoru, ...

Na **Portal zdravlja i mobilnu aplikaciju** pacijenti se mogu prijaviti **isključivo putem sustava eGrađani** odnosno sustava NIAS vjerodajnicama razine 3 i više (npr. tokenom za internet bankarstvo).

Mobilnom portalu za pacijente - web aplikaciji pacijent pristupa korisničkim imenom (MBO) i lozinkom koju dobije od svog izabranog liječnika. Ovaj sustav daje mogućnost da član obitelji, skrbnik ili druga bliska osoba pacijenta, putem ove web aplikacije, ostvari komunikaciju s izabranim liječnikom u njegovo ime ukoliko je sam pacijent informatički nepismen ili iz bilo kojeg drugog razloga nije u stanju samostalno koristiti aplikaciju. To je naročito pogodno za starije pacijente koji nisu nužno informatički pismeni, pa više neće morati zvati ili dolaziti ordinacije za produljenje kronične terapije već će u dogovoru sa svojim skrbnikom to moći rješavati putem portala. Mobilni portal za pacijente je na raspolaganju svim liječnicima PZZ-a od 2017. godine u njihovoj temeljnoj (Gx) aplikaciji u ordinaciji. Tu mogućnost sigurne i nenametljive komunikacije između liječnika PZZ-a i pacijenata danas već koristi više od 2100 ordinacija PZZ za oko 60 000 svojih pacijenata.

Kako bi Vašim pacijentima omogućili korištenje funkcionalnosti sustava preko kojih pacijenti mogu ostvariti komunikaciju s Vama bez dolazaka u samu ordinaciju u nastavku su aktivnosti koje je potrebno provesti.

PORTAL ZDRAVLJA i MOBILNA APLIKACIJA ZA PACIJENTE

Kada pacijent preko sustava eGrađani samostalno ostvari pristup **Portal zdravlja i/ili Mobilnoj aplikaciji za pacijente** Vi kao njegov izabrani liječnik dobiti će te automatsku obavijest kroz svoju Gx aplikaciju da je Vaš pacijent počeo koristiti funkcionalnosti **Portala zdravlja i/ili Mobilne aplikacije za pacijente**. Nakon toga Vi u svom programskom rješenju odlučujete o aktivaciji funkcionalnost: 'Obnova lijekova' i označujete lijekove na stalnoj terapiji koje će pacijent moći zatražiti preko sustava.

MOBILNI PORTAL ZA PACIJENTE

Da bi Vaši pacijenti postali korisnicima Mobilnog portala za pacijente Vi kao izabrani liječnik uvidom u podatke pacijenata u svom programskom rješenju (kartone), određujete s kojim pacijentima će te komunicirati putem Mobilnog portala za pacijente, odnosno koje pacijente će te aktivirati (s time da to prvenstveno trebaju biti pacijenti iz posebno ugroženih skupina pacijenata). Svako programsko rješenje ima proces aktivacije pacijenta na sustavu, a za eventualnu pomoć obraćate se svom proizvođaču programskog rješenja.

Vaša medicinska sestra ili Vi osobno telefonski kontaktirajte pacijenta. Kako bi se izbjegle moguće pogreške, od iznimne važnosti je da sestra ili liječnik koji obavljaju ovaj poziv budu sigurni u identitet pacijenta s kojim razgovaraju. Kako bi se lakše potvrdio identitet napisane su okvirne upute „Proces telefonske identifikacije pacijenta od strane osoblja ordinacije PZZ“ koji Vam u prilogu dostavljamo.

Ukoliko pacijent nakon telefonskog razgovora s Vama prihvati korištenje Mobilnog portala za pacijente, Vi kao njegov izabrani liječnik će te aktivirati funkcionalnosti za koje se odlučite (zahtjev za obnovom stalne terapije, razmjena poruka, naručivanje na pregled).

U telefonskom razgovoru Vi ili Vaša medicinska sestra informirati će te pacijenta da će pacijentu na broj mobilnog telefona i e-mail (zatražiti ga ukoliko ga pacijent ima) stići inicijalna zaporka (lozinka), a za korištenje će pacijentu trebati i MBO (vidljiv na iskaznici zdravstveno osigurane osobe) koji se upisuje u polje 'Korisnik'. Također, najavite pacijentu da će na e-mail dobiti i video i pisane upute za korištenje mobilnog portala.

Ukoliko ste označili uslugu za slanje zahtjeva za obnovom stalne terapije, u svom programskom rješenju Vi kao liječnik trebate označiti i lijekove na stalnoj terapiji koje će pacijent moći zatražiti preko mobilnog portala.

Pacijentu se automatski kroz Vaše programsko rješenje šalje zaporka (lozinka) na SMS i e-mail, a pacijent ima mogućnost promjene inicijalne zaporke o čemu će biti informiran u uputama.

Za svaku pomoć oko korištenja sustava slobodno kontaktirajte isporučitelja programskog rješenja koje koristite u Vašoj ordinaciji ili HZZO Help desk na tel. 072 11 22 33.

Privitak: Proces telefonske identifikacije pacijenta od strane osoblja ordinacije PZZ

S poštovanjem,

izv. prof. dr. sc.  Beroš, dr. med.