

Številka: 382-66/2020-1 (010)
Ljubljana, dne 12.8.2020

Združenje zdravstvenih zavodov Slovenije

Riharjeva ulica 38
1000 Ljubljana

Zdravniška zbornica

Dunajska cesta 162
1000 Ljubljana

Lekarniška zbornica

Vojkova cesta 48
1000 Ljubljana

Strokovno združenje zasebnih zdravnikov in zobozdravnikov Slovenije

Dunajska cesta 162
1000 Ljubljana

Ponudniki informacijskih storitev (več naslovnikov)

Ministrstvo za zdravje

Štefanova 5
1000 Ljubljana

Zadeva: Obvestilo o delovanju Centra za pomoč uporabnikom rešitev eZdravja

Spoštovani,

z namenom izboljšanja delovanja storitev eZdravje Nacionalni inštitut za javno zdravje v sodelovanju z Ministrstvom za zdravje vse izvajalce v javni mreži (ponovno) seznanja, da za uporabnike rešitev eZdravja vzpostavljen Center za pomoč uporabnikom rešitev eZdravja oziroma Prvi nivo podpore uporabnikom eZdravja. Center za pomoč uporabnikom je dosegljiv prek spletne strani <https://podpora.ezdrav.si>, prek elektronske pošte na naslovu podpora@ezdrav.si in na telefonski številki 080 72 99. Center za pomoč uporabnikom sprejema vsa vprašanja in zahteve za reševanje tehničnih težav povezanih z rešitvami eZdravja.

Ekipa za tehnično in podporo je za uporabnike dosegljiva vsak dan od 7. do 22. ure, v vmesnem času med 22. in 7. uro pa sprejem klicev prevzame avtomatski odzivnik. Svetovalci prvega nivoja podpore spremljajo zahtevek od prijave do njegove uspešne rešitve in sprotno obveščajo uporabnika o stanju zahtevka.

Zelo pomembno je, da vsi uporabniki rešitev eZdravja kakršno koli nedelovanje, težavo, vprašanje ali zahtevek posredujejo Prvemu nivoju podpore. Zaradi hitrejšega reševanja težave je pri prijavi nujno potrebno navesti čim več podatkov, kot npr.:

- kdaj se je težave začela pojavljati,
- uporabnika, kjer se težava prijavlja,
- izvajalca zdravstvene dejavnosti,
- morebitno številko dokumenta (e-napotnica, e-naročilo, e-recept, ...),
- ZZS številko pacienta,
- ipd.

Poudarjamo, da je edini pravilen postopek reševanja kakršnihkoli težav s storitvami in rešitvami eZdravja prijava teh na Prvi nivo podpore z navedbo čim več podatkov o težavi. Le na ta način lahko zagotovimo, da se bo težava začela reševati v najkrajšem možnem času. Zaradi zasedenosti sodelavcev eZdravja se lahko zgodi, da direktno komuniciranje in sporočanje težav preko drugih kanalov, mimo Prvega nivoja podpore, ne bo zagotovilo pravočasnega pristopa k reševanju težav.

Center za pomoč uporabnikom eZdravja redno objavlja obvestila o napovedanih posegih in motnjah v delovanju rešitev eZdravja na spletni strani <http://podpora.ezdrav.si>, zato vas vabimo, da redno spremljate obvestila na tej strani. S pomočjo storitve RSS ste o objavljenih obvestilih lahko tudi samodejno obveščeni.

Z lepimi pozdravi,

Milan Krek, dr. med., spec.
Direktor



Pripravila:
Hajdi Kosednar
Center za pomoč uporabnikom eZdravja

Poslati:

- Združenje zdravstvenih zavodov Slovenije, elektronsko
- Zdravniška zbornica, elektronsko
- Lekarniška zbornica, elektronsko
- Strokovno združenje zasebnih zdravnikov in zobozdravnikov Slovenije, elektronsko
- Ponudniki informacijskih storitev, elektronsko

V vednost:

Ministrstvo za zdravje, gp.mz@gov.si, elektronsko