****

**Zagotavljanje e-storitev za starejše (55+):**

**Pogled Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije - ZZZS**

**Provision of eSevices for the Elderly (55+):**

**Health Insurance Institute of Slovenia Perspective**

Marjan Sušelj, generalni direktor, univ. dipl. psih., Marjan.Suselj@ZZZS.si

Damjan Kos, informiranje in odnosi z javnostmi, univ. dipl. fil. in soc. kult., Damjan.Kos@ZZZS.si

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije – ZZZS, <https://www.zzzs.si>

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljevanju: ZZZS) je nosilec in izvajalec obveznega zdravstvenega zavarovanja. Njegovo temeljno poslanstvo je, da z zbranimi sredstvi omogoča zavarovanim osebam enake možnosti dostopa do zdravstvenih storitev in drugih pravic iz zavarovanja. V imenu in za račun zavarovancev kupuje programe zdravstvenih storitev, zdravila in medicinske pripomočke, ki omogočajo učinkovito in kakovostno zdravstveno oskrbo zavarovanih oseb. Razvojna vizija ZZZS je ohranjati doseženo raven zdravstvene varnosti prebivalstva, ki je primerljiva z državami EU, ter v sodelovanju z Ministrstvom za zdravje in izvajalci zdravstvenih storitev izvajati ukrepe za večjo učinkovitost in kakovost, uveljavljati elektronsko poslovanje in nadaljnjo informatizacijo zdravstvenega sistema.

Skladno s tem ZZZS načrtno, strateško in razvojno krepi elektronsko poslovanje tudi z zavarovanimi osebami. Prvi pomembnejši premik na tem področju sega v leto 2000, ko je ZZZS uvedel sodobno kartico zdravstvenega zavarovanja s čipom za vse zavarovane osebe. S tem je bil postavljen pomemben temelj za pospešeno informatizacijo zdravstvenega varstva in zdravstvenega zavarovanja na eni strani, na drugi strani pa so bile zavarovane osebe deležne številnih prednosti sodobnih tehnologij. Razmah e-storitev na daljavo in neprekinjena razpoložljivost e-storitev 24 ur/dan, 365 dni/leto namreč tudi zavarovancem zagotavlja konkretne prihranke v času in stroških. Takšne storitve pa so še posebej dobrodošle za starejše ter gibalno ali drugače telesno ovirane, saj lahko poslujejo z ZZZS na daljavo, doma preko interneta, s SMS sporočili...

ZZZS tako danes daje velik poudarek naročanju evropske kartice zdravstvenega zavarovanja preko interneta na naslovu <https://www.zzzs.si/tujina> ali mobilnega telefona (s SMS sporočilom), zato so zavarovane osebe v letu 2017 (praviloma pred odhodom na dopust v tujino) na ta način naročile že 428.276 ali 81 % vseh evropskih kartic.

V letu 2016 smo zavarovanim osebam omogočili, da preko spleta naročijo tudi slovensko kartico zdravstvenega zavarovanja (<https://zavarovanec.zzzs.si/wps/portal/portali/azos/e_storitve_zzzs/narocanje_kzz>). Na ta način zavarovanim osebam ni več potrebno fizično obiskati območnih enot ali izpostav ZZZS v primerih, ko zavarovane osebe kartico izgubijo ali jim je bila ukradena ali ko se spremenijo vidni podatki na kartici, temveč kartico po spletnem naročilu prejmejo po pošti na dom. Na ta način je bilo v letu 2017 naročenih že 18.973 slovenskih kartic.

Za zavarovane osebe je tudi zelo pomembna spletna in SMS rešitev za preverjanje urejenosti obveznega zdravstvenega zavarovanja (<https://zavarovanec.zzzs.si/wps/portal/portali/azos/e_storitve_zzzs/status_zavarovanja>), saj je takšnih e-preverjanj letno okoli 500.000, nekoliko manj pa je tudi vpogledov v lastne podatke o izdatkih za zdravstvene storitve, zdravila in medicinske pripomočke (<https://zavarovanec.zzzs.si/wps/portal/portali/azos/e_storitve_zzzs/status_zavarovanja>), s katerimi si ZZZS prizadeva na eni strani krepiti stroškovno zavest zavarovanih oseb, ter na drugi strani tudi nadzor nad pravilnim obračunavanjem izvajalcev zdravstvenih storitev s strani zavarovanih oseb.

Na področju zdravil, kjer so starejše osebe pogostejši uporabniki, je vedno bolj pomembno informiranje o dostopnosti zdravil v breme zdravstvenega zavarovanja in informacija, katero zdravilo je dostopno brez doplačila. Temu je namenjena Centralna baza zdravil na naslovu <http://www.cbz.si>. V letu 2017 smo zabeležili že 492.675 obiskov te spletne strani. Vedno bolj pa so pomembna tudi prizadevanja za varno in pravilno rabo zdravil uporabnikov zdravil, saj že 214.000 oseb uporablja istočasno 10 ali več zdravilnih učinkovin. Ker lahko to vodi v različne težave z zdravili, ki se lahko ob nepravilni uporabi končajo tudi s hospitalizacijo pacienta, je ZZZS že v 32 zdravstvenih domovih zagotovil delovanje povsem nove ambulante farmacevta svetovalca, kamor lahko po novem osebni zdravnik napoti takšno osebo na farmakoterapijski pregled in posvet o uporabi večjih količin zdravil (priloga: zloženka »Kdo je farmacevt svetovalec ?«).

Tudi splošno informiranje o posameznih pravicah iz obveznega zdravstvenega zavarovanja postaja vedno bolj pomembno, zato je ZZZS vzpostavil tudi posebni spletni portal za zavarovane osebe (<https://zavarovanec.zzzs.si/wps/portal/portali/azos/e_storitve_zzzs/status_zavarovanja>), vstopna spletna stran ZZZS (<http://www.zzzs.si/ZZZS/info/egradiva.nsf/o/F11F2A26A4332A61C125829B0038245F?OpenDocument>) pa je v letu 2017 zabeležila 895.494 obiskov.

ZZZS ugotavlja, da so temeljni izzivi za bolj učinkovito in kakovostno zdravstveno oskrbo prebivalstva, na katere je moč odgovoriti tudi s pomočjo sodobnih tehnologij in e-poslovanja, predvsem:

* izboljšanje zdravstvene pismenosti pacientov in odgovornosti za lastno zdravje, izboljšanje ravni varne in pravilne rabe zdravil, pravilne uporabe medicinskih pripomočkov in sodelovanja v postopkih zdravljenja ter preventivnih in promocijskih programih;
* izboljšanje poznavanja pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja za njihovo bolj kakovostno uresničevanje (primer spletne Centralne baze zdravil, ki omogoča tudi zavarovani osebi, da aktivno soodloča o izdaji zdravila brez doplačila);
* razvoj zdravstvenih aplikacij, zlasti elektronskega zdravstvenega kartona, ki bi na eni strani vplival na večjo skrb za lastno zdravje in stroškovno zavest zavarovanih oseb, na drugi strani pa predstavljal zdravstvenim delavcem bolj celovit vpogled v zgodovino zdravljenj kot kakovostno podlago za bodoče odločitve v postopkih zdravljenj.

Za izboljšanje zdravstvene pismenosti in informiranosti zavarovanih oseb je potrebno nadaljevati oz. okrepiti aktivnosti informiranja in promocije zdravja ter odgovornosti za zdravje s strani pristojnih nosilcev in izvajalcev v zdravstvenem sistemu.

Za razvoj zdravstvenih aplikacij pa velja okrepiti prizadevanja za njihovo uvedbo in sistematično uporabo ter za bolj učinkovito in načrtno informatizacijo zdravstvenega sistema.

Priloga: zloženka »Kdo je farmacevt svetovalec?«

<http://www.zzzs.si/ZZZS/info/egradiva.nsf/o/F11F2A26A4332A61C125829B0038245F?OpenDocument>