

# E-STORITVE ZZZS: VPOGLED V MOJE PODATKE

Martina Zorko Kodelja, Blaž Zadel

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije

*[martina.zorko-kodelja@zzzs.si](mailto:martina.zorko-kodelja@zzzs.si), [blaz.zadel@zzzs.si](mailto:blaz.zadel@zzzs.si)*

## 1. Namen uvedbe portala za zavarovane osebe

Zavarovane osebe se na Zavodovo službo za poslovanje s karticami, na prijavno-odjavne službe ter na zavarovalnice za dopolnilna zdravstvena zavarovanja vse pogosteje obračajo s sledečimi vprašanji:

- Imam urejeno obvezno zdravstveno zavarovanje? Me je delodajalec prijavil v obvezno zdravstveno zavarovanje?
- Imam urejeno dopolnilno zdravstveno zavarovanje? Ali mi dopolnilno zdravstveno zavarovanje zagotavlja kritje do polne vrednosti zdravstvenih storitev? Ali je moje dopolnilno zdravstveno zavarovanje v čakalni dobi?
- Zakaj so mi zadržane pravice do zdravstvenih storitev?

To pa pomeni povečan obseg dela teh služb, manjšo dostopnost podatkov (vezano na uradne ure teh služb) in večjo obremenitev za zavarovane osebe (potni stroški, porabljen čas).

Zato je bilo smiselno vzpostaviti nov vir informacij, s katerim omogočimo zavarovanim osebam sodoben in varen dostop do podatkov, ki jih o njih in njihovih zdravstvenih zavarovanjih vodijo zavarovalnice.

## 2. Uvedena rešitev

Glede na informacijsko opremljenost in pismenost v slovenskem prostoru je mogoče te informacije zagotoviti velikemu delu prebivalstva prek interneta. Z uporabo kartice zdravstvenega zavarovanja (v nadaljevanju: kartica) ali kvalificiranih digitalnih potrdil, s katerimi razpolagajo zavarovane osebe, je mogoče zagotoviti zakonsko skladno rešitev za varen dostop do podatkov.

Zavarovanim osebam smo tako omogočili tri načine dostopa do njihovih podatkov: z anonimno spletno storitvijo, z varnim dostopom do osebnih podatkov, ter preko SMS.

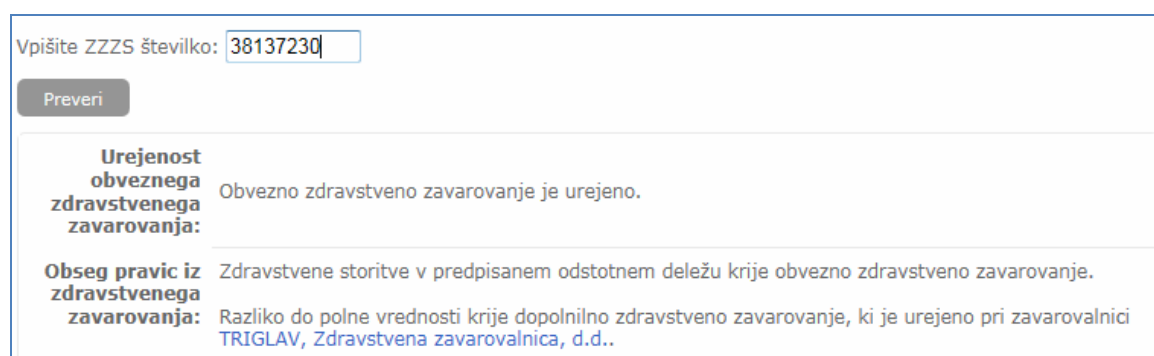
- **Anonimna spletna storitev** zavarovanim osebam omogoča, da preko spleta pridobijo odgovore na prej omenjena vprašanja. Pri tej rešitvi zavarovana oseba vpiše svojo identifikacijsko številko s kartico v ustrezno okence in pridobi podrobne informacije o urejenosti obveznega in dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja ter dodatno o statusu plačevanja prispevkov za obvezno zdravstveno zavarovanje. Pri tem se ne izpiše noben

podatek, iz katerega bi bilo moč sklepati na identiteto zavarovane osebe, tako da zlorabe niso možne.

- Na enak način deluje tudi **SMS rešitev**.
- **Storitev varnega dostopa do osebnih podatkov** je bistvena sestavina portala za zavarovane osebe. S to storitvijo lahko zavarovana oseba dostopa do svojih osebnih podatkov, ki jih o njej vodi Zavod:
  - podatki o osebi (npr. ime, priimek, naslov),
  - podatki o zdravstvenem zavarovanju (npr. datum pričetka in prenehanja zavarovanja),
  - podatki o zavezancu za prispevek (npr. naziv in naslov zavezanca),
  - podatki o listinah za tujino (npr. veljavnost izdane evropske kartice zdravstvenega zavarovanja),
  - podatki o izdanih zdravilih na recept (npr. ime in datum izdaje zdravila),
  - podatki o prejetih medicinskih pripomočkih (npr. vrsta pripomočka in njegova trajnostna doba),
  - podatki o izbranih osebnih zdravnikih (npr. ime in priimek osebnega zobozdravnika),
  - podatki o zavarovanih družinskih članih,
  - obvestila za zavarovane osebe (potek statusa zavarovanja, sprememba statusa zavarovanja, odvzem pravic zaradi neplačevanja prispevkov, potek trajnostne dobe pripomočka, potek datuma izposoje pripomočka...).

Podatki o zdravstvenem zavarovanju so občutljivi osebni podatki, zato je dostop do njih mogoč le na podlagi predpisane elektronske identifikacije – torej s kvalificiranim digitalnim potrdilom za fizične osebe, ki ga je izdal eden izmed slovenskih overjenih izdajateljev.

Enakovredno stopnjo varnosti zagotavlja tudi digitalno potrdilo izdajatelja ZZZS-CA, ki se nahaja na vsaki kartici zdravstvenega zavarovanja, izdani od leta 2009 dalje. Za dostop s kartico zavarovane osebe potrebujejo še geslo za kartico, ustrezen čitalnik in programsko opremo.



Vpišite ZZZS številko:

Preveri

<b>Urejenost obveznega zdravstvenega zavarovanja:</b>	Obvezno zdravstveno zavarovanje je urejeno.
<b>Obseg pravic iz zdravstvenega zavarovanja:</b>	Zdravstvene storitve v predpisanem odstotnem deležu krije obvezno zdravstveno zavarovanje. Razliko do polne vrednosti krije dopolnilno zdravstveno zavarovanje, ki je urejeno pri zavarovalnici TRIGLAV, Zdravstvena zavarovalnica, d.d..

Slika 1: Prikaz podatkov o zdravstvenem zavarovanju pri anonimni spletni storitvi.

### 3. Uporaba pripravljenih rešitev

Portal za zavarovane osebe deluje že več kot eno leto in lahko rečemo, da so ga uporabniki sprejeli z odobravanjem, saj statistike kažejo visoko obiskanost portala in koriščenje pripravljenih spletnih storitev.

V prvih sedmih mesecih 2013 smo tako zabeležili 101.019 preverjanj statusa zdravstvenega zavarovanja preko anonimne spletne storitve, ter 5.843 prijav z digitalnim potrdilom na varovane spletne strani. Od tega je bilo 41.963 različnih uporabnikov.

	<b>Veljavnost zavarovanja</b>	<b>Podrobni podatki na varovanih straneh</b>	<b>Skupaj</b>
Januar	15.187	946	<b>16.133</b>
Februar	14.909	835	<b>15.744</b>
Marec	12.184	824	<b>13.008</b>
April	15.880	865	<b>16.745</b>
Maj	13.384	682	<b>14.066</b>
Junij	13.843	794	<b>14.637</b>
Julij	15.632	897	<b>16.529</b>
<b>Skupaj</b>	<b>101.019</b>	<b>5.843</b>	<b>106.862</b>

Tabela 1: Število uporabe anonimne spletne storitve ter število prijav v storitev varnega dostopa do podatkov

Z zgrajeno infrastrukturo in vzpostavljenimi rešitvami nastopamo tudi v **mednarodnem projektu SUSTAINS**. Namen projekta SUSTAINS je, da se v sodelujočih državah uvede možnost dostopa do lastnih podatkov v elektronskem zdravstvenem kartonu za zavarovane osebe oz. paciente, ter predvsem, da se te izkušnje med državami izmenjajo. S predstavljenim portalom smo zavarovanim osebam omogočili dostop do podatkov o izdanih zdravilih, izdanih medicinsko-tehničnih pripomočkih, izbranih zdravnikih, ter zdravstvenem zavarovanju, ki so v bistvu podatki elektronskega zdravstvenega kartona.

Izvedli smo tudi delavnico z uporabniki portala (pacienti in zdravstvenimi delavci), da pridobimo njihovo mnenje o uvedenih storitvah. Oboji so se strinjali, da so uvedene storitve koristne (predvsem za paciente/zavarovane osebe), podali pa so še sledeče predloge:

- Zavarovane osebe/pacienti so poudarili, da mora uporaba portala biti enostavna, ter podkrepjena z natančnimi in razumljivimi navodili, ter kontaktnimi osebami za primere težav.
- Obe skupini uporabnikov sta se strinjali, da je za varnost podatkov dobro posrbljeno s pametnimi karticami in kvalificiranimi digitalnimi certifikati. Za še večjo varnost pa bi bilo potrebno dvigniti ozaveščenost uporabnikov, ki so najšibkejši člen pri varnosti.
- Zavarovane osebe/paciente je o možnosti porabe portala potrebno ustrezno obvestiti – npr. preko združenj pacientov.
- Zavarovane osebe/pacienti si želijo, da bi bile preko portala dostopne tudi druge zdravstvene informacije (anamneza, diagnoze, izvidi, laboratorijski rezultati, rtg slike...).
- Dostop do podatkov o zdravstvenem zavarovanju bo pozitivno vplival na redno plačevanje prispevkov za zdravstveno zavarovanje.
- V prihodnosti zagotovljen dostop do podatkov o stroških storitev bo pripomogel k odkrivanju zlorab.

- Zavarovane osebe/pacienti in zdravstveni delavci so mnenja, da bodo te storitve pripomogle k boljšemu odnosu med njimi.

#### **4. Kako naprej?**

Tehnološka in programska oprema, uporabljeni pri razvoju portala, so dobra platforma za nadgradnjo portala z dodatnimi podatki ali storitvami za zavarovane osebe in druge partnerje Zavoda, ter za razvoj drugih elektronskih storitev, na primer:

- Prikaz podatkov o stroških in koriščenju zdravstvenih storitev po posamezni zavarovani osebi;
- Vpogled v dostope do podatkov zavarovane osebe (kdo, kdaj in zakaj je nekdo vpogledoval v podatke);
- Elektronsko naročanje nove KZZ in PK;
- Elektronski vpogled in opredelitev za darovanje organov in tkiv po smrti;
- Elektronske vloge za povračila;
- Podpora strankam pri reševanju napak v podatkih;
- Platforma za druge e-storitve;
- Povezovanje s podatki iz sistema eZdravje.