|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| ePoukaz - reklamace zdravotnických prostředků | |
| Dokumentace pro vývojáře | |
|  | |
|  | |
| **Autor:** | Seyfor |
| **Název projektu:** | SÚKL – Informační systém eRecept |
| **Ze dne:** | 22.12. 2023 |
| **Počet stran:** | 18 |
| **Důvěrnost dokumentu:** |  |
|  |  |



Obsah

[1. Cíl požadavku 3](#_Toc209775512)

[1.1. Popis situací a jejich řešení v systému ePoukaz 3](#_Toc209775513)

[1.2. Potvrzení reklamace ze strany zdravotní pojišťovny 4](#_Toc209775514)

[1.3. Zaznamenání reklamace výdejnou při výměně zdravotnického prostředku 5](#_Toc209775515)

[2. Podpora řešení reklamace v systému eRecept (ePoukaz) 6](#_Toc209775516)

[2.1. Důvod reklamace 6](#_Toc209775517)

[2.2. Webové služby - nové 8](#_Toc209775518)

[2.3. Webové služby – úprava stávajících 12](#_Toc209775519)

[2.4. Další omezení 15](#_Toc209775520)

[3. Číselník důvodů reklamace 16](#_Toc209775521)

[4. CSV dávka reklamací pro zdravotní pojišťovny 17](#_Toc209775522)

[4.1. Struktura dávky 17](#_Toc209775523)

1. Cíl požadavku

Cílem požadavku je vést informaci o reklamaci zdravotnického prostředku, kdy je vydaný zdravotnický prostředek po uznané reklamaci vyměněn za jiný nebo je výdej „zneplatněn“ a založen nový ePoukaz.

* 1. Popis situací a jejich řešení v systému ePoukaz

Systém ePoukaz bude řešit jen některé situace. Do systému eRecept se nebudou zapisovat reklamace, které např. nebudou uznané a reklamovaný zdravotnický prostředek zůstává klientovi.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Situace** | **Popis** | **Situaci řeší v systému ePoukaz** |
| Není uznána reklamace reklamovaného zdravotnického prostředku výdejnou | Pacient reklamuje nebo chce vrátit zdravotnický prostředek zpět výdejně, výdejna již provedla zápis výdeje do systému ePoukaz.  Reklamace není uznána. **Do systému eRecept vydávající nebude realizovat žádný záznam reklamace.** | Nikdo |
| Reklamovaný zdravotnický prostředek je opraven a vrácen pacientovi | Pacient reklamuje zdravotnický prostředek zpět výdejně, výdejna již provedla zápis výdeje do systému ePoukaz.  Reklamace je uznána a po opravě je pacientovi vrácen. **Do systému eRecept vydávající nebude realizovat žádný záznam reklamace.** | Nikdo |
| Reklamovaný zdravotnický prostředek pacient vrací – jedná se o oprávněnou a tedy uznanou reklamaci | V případě, pokud již byl zdravotnický prostředek proplacen zdravotní pojišťovnou, reklamaci musí „potvrdit“ zdravotní pojišťovna. **Záznam reklamace do systému eRecept provede zdravotní pojišťovna.**  **Po potvrzení reklamace zdravotní pojišťovnou se přestane vydaný zdravotnický prostředek započítávat do frekvenčního omezení.**  Pak je možné pacientovi předepsat nový ePoukaz. | Zdravotní pojišťovna |
| Reklamovaný zdravotnický prostředek není pacientovi vrácen, uznaná reklamace; pacient dostane jiný kus stejného zdravotnického prostředku.  Nemění se evidenční číslo. | Zdravotnický prostředek není například opravitelný, reklamace je uznaná. Pacient dostává jiný stejný zdravotnický prostředek.  **Do systému eRecept vydávající nebude realizovat žádný záznam reklamace.** | Nikdo |
| Reklamovaný zdravotnický prostředek není pacientovi vrácen, uznaná reklamace; pacient dostane jiný zdravotnický prostředek (jiný SÚKL kód) nebo evidenční číslo. | Zdravotnický prostředek není např. opravitelný, pacient dostane ale jiný zdravotnický prostředek (jiný SÚKL kód) např. z důvodu, že ten reklamovaný není na skladě; nebo s jiným evidenčním číslem. Zdravotní pojišťovna nevyžaduje refundaci apod.  **Výdejna zaznamená „reklamaci“ do systému eRecept, že zaměnila za jiný zdravotnický prostředek.**  **Do frekvenčního omezení se započítává ten původně vydaný zdravotnický prostředek.** | Výdejna |

* 1. Potvrzení reklamace ze strany zdravotní pojišťovny
     1. Příklad situace

1. Pacientovi je předepsán zdravotnický prostředek
2. Zdravotnický prostředek je vydán
3. Zdravotní pojišťovna zdravotnický prostředek proplatí výdejně
4. Pacient zdravotnický prostředek vrací výdejně např. z důvodu, že dojde k poškození kolenní ortézy a pacient si přeje novou/jinou ortézu vyzvednout v jiné výdejně, protože stávající výdejna není schopna nový výrobek zajistit.
5. Pacient požaduje předepsání nového ePoukazu na jiný vyhovující zdravotnický prostředek. Ten původně vydaný by se neměl počítat do limitu frekvenčního omezení.
6. Výdejce provede refundaci za vrácený zdravotnický prostředek zdravotní pojišťovně
7. Zdravotní pojišťovna označí reklamovaný vydaný zdravotnický prostředek, že byl vrácen – resp. založí reklamaci na výdej. Tím se „zneplatnil výdej“ v tom smyslu, že se nezapočítává do frekvenčního omezení.
8. Předepisující vystaví nový ePoukaz
9. Výdejna provede výdej na nový ePoukaz, zdravotní pojišťovně ho vykáže (mimo systém ePoukaz)
   1. Zaznamenání reklamace výdejnou při výměně zdravotnického prostředku
      1. Příklad situace
10. Pacientovi je předepsán zdravotnický prostředek
11. Zdravotnický prostředek je vydán
12. Pacient zdravotnický prostředek reklamuje výdejně
13. Výdejna reklamaci uzná, ale vydává jiný zdravotnický prostředek (jiný SÚKL kód) nebo zdravotnický prostředek s jiným evidenčním číslem
14. Záměnu „reklamaci“ výdejna zavede do systému ePoukaz.
15. Podpora řešení reklamace v systému eRecept (ePoukaz)
16. Reklamaci bude možné provést (zaznamenat do systému eRecept) jen na pracovišti výdejny, která provedla výdej zdravotnického prostředku. Nebo ve výdejně spadající pod stejný subjekt.
17. Reklamaci bude provádět výdejna jen z důvodu výměny zdravotnického prostředku (jiný SÚKL kód) nebo evidenční číslo zdravotnického prostředku v rámci uznané reklamace.
18. Reklamaci bude moci provést zdravotní pojišťovna, pokud je zdravotnický prostředek vrácen.
19. Zdravotní pojišťovna bude moci zavést jen reklamaci na ePoukaz, který je vystaven na danou zdravotní pojišťovnu.
20. Reklamace bude zaznamenána k položce výdeje.
21. K jedné položce výdeje bude možné zaznamenat více reklamací.
22. Reklamaci bude možné založit, zrušit a načíst.
23. Každá reklamace dostane přidělený unikátní kód.
24. Při provedení reklamace výdejnou se uvede SÚKL kód, název zdravotnického prostředku, množství, měrná jednotka (u neregistrovaných), evidenční číslo (pokud má pomůcka přidělené), důvod reklamace, způsob vypořádání
25. Při provedení reklamace zdravotní pojišťovnou se uvede důvod a způsob vypořádání. Reklamace provedená zdravotní pojišťovnou „zneplatní výdej“ reklamovaného zdravotnického prostředku.
26. Při načtení předpisu nebo výdeje se bude vracet seznam reklamací – identifikátorů reklamací
27. Pro zdravotní pojišťovny se na denní bázi bude vytvářet CSV soubor se seznamem reklamací, které provedla výdejna.
28. V případě reklamace a vrácení zdravotnického prostředku se nebude rušit výdej.
    1. Důvod reklamace

Při provedení reklamace se uvede důvod. Bude definovaný číselník „Důvod reklamace“. Důvod bude možné upřesnit volným textem (200 znaků).

* + 1. Způsob vypořádání

Při založení reklamace bude muset být uveden způsob vypořádání.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Způsob vypořádání** | **Popis** |
| VRACEN | Zdravotnický prostředek vrácen | Uznaná reklamace, zdravotnický prostředek vrácen.  Tento způsob vypořádání bude jen pro zdravotní pojišťovnu.  Zruší se frekvenční omezení vydaného reklamovaného zdravotnického prostředku – nebude se započítávat. |
| VYMENEN | Zdravotnický prostředek vyměněn za jiný | Zdravotnický prostředek byl vyměněn za jiný (jiný SÚKL kód) nebo evidenční číslo. |

* 1. Webové služby - nové
     1. Založení reklamace (ZalozitReklamaci)
        1. Vstup služby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vstupní element** | **Popis** | **Povinné uvedení** |
| Pristupujici -> Uzivatel | Login uživatele (dlouhý nebo krátký) | Ano |
| Pristupujici -> Pracoviste | Kód pracoviště (SÚKL kód pracoviště z Externích identit) | Ano |
| ID\_Dokladu\_Vydeje | Identifikátor výdeje, na který se provádí reklamace | Ano |
| ID\_ZP | Identifikátor položky výdeje, na kterou se provádí reklamace | Ano |
| ZamenaZP -> Kod | SÚKL kód zdravotnického prostředku | Zadává se, pokud se jedná o výměnu zdravotnického prostředku, pak je povinné. |
| ZamenaZP -> Nazev | Název zdravotnického prostředku | Zadává se, pokud se jedná o výměnu zdravotnického prostředku, pak je povinné. |
| ZamenaZP -> MJ | Měrná jednotka | Zadává se, pokud se jedná o výměnu zdravotnického prostředku, pak je povinné u zdravotnického prostředku s kódem 9999999. |
| ZamenaZP -> Mnozstvi | Množství | Zadává se, pokud se jedná o výměnu zdravotnického prostředku, pak je povinné. |
| ZamenaZP -> EvidencniCisloZP | Evidenční číslo (pokud má pomůcka přidělené) | Zadává se, pokud se jedná o výměnu zdravotnického prostředku. |
| Duvod | Důvod reklamace (výběr z číselníku) | Ano |
| Upresneni | Důvod reklamace – volný text; upřesnění důvodu reklamace | Ne |
| ZpusobVyporadani | Způsob vypořádání  Zdravotnický prostředek vrácen  Zdravotnický prostředek vyměněn za jiný | Ano |
| ID\_Podani\_Vydeje | Identifikátor podání při založení/změně daného výdeje | Ne |
| Skupina údajů ZPRAVA, jako tomu je u jiných služeb. |  | Ano |

* + - 1. Výstup služby

Při úspěšném založení se vrátí identifikátor reklamace. Dále skupina údajů Zpráva včetně ID podání.

* + - 1. Podmínky použití služby

1. Služba je dostupná jen pro vydávající a zdravotní pojišťovnu
2. Reklamaci je možné založit vydávajícím pracovištěm v rámci subjektu, které zakládalo výdej; nebo pracovištěm, které pošle identifikátor podání výdeje
3. Založení reklamaci může zdravotní pojišťovna na ePoukaz, který je vystavený na danou zdravotní pojišťovnu
4. Založení reklamace je možné založit bez časového omezení založení výdeje
   * 1. Zrušení reklamace (ZrusitReklamaci)
        1. Vstup služby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vstupní element** | **Popis** | **Povinné uvedení** |
| Pristupujici -> Uzivatel | Login uživatele (dlouhý nebo krátký) | Ano |
| Pristupujici -> Pracoviste | Kód pracoviště (SÚKL kód pracoviště z Externích identit) | Ano |
| ID\_Dokladu\_Vydeje | Identifikátor výdeje, na který se provádí reklamace | Ano |
| ID\_Dokladu | Identifikátor reklamace | Ano |
| ID\_Podani | Identifikátor podání reklamace | Ne |
| DatumZruseni | Datum zrušení reklamace | Ano |
| DuvodZruseni | Důvod zrušení reklamace – volný text | Ano |
| Skupina údajů ZPRAVA, jako tomu je u jiných služeb. |  | Ano |

* + - 1. Výstup služby

1. Informace o úspěšném zrušení reklamace
   * + 1. Podmínky použití služby
2. Služba je dostupná pro vydávající a zdravotní pojišťovny
3. Reklamaci je možné zrušit jen pracovištěm v rámci subjektu, které zakládalo výdej; nebo pracovištěm, které pošle identifikátor podání reklamace
4. Reklamaci je možné zrušit jen na ePoukaz, který je založený na danou zdravotní pojišťovnu
5. Zrušení reklamace je možné bez časového omezení po založení reklamace
   * 1. Načtení reklamace (NacistReklamaci)
        1. Vstup služby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vstupní atribut** | **Popis** | **Povinné uvedení** |
| Pristupujici -> Uzivatel | Login uživatele (dlouhý nebo krátký) | Ano |
| Pristupujici -> Pracoviste | Kód pracoviště (SÚKL kód pracoviště z Externích identit) | Ano |
| ID\_Dokladu | Identifikátor reklamace | Ne (musí být ID\_Dokladu nebo ID\_Podani) |
| ID\_Podani | Identifikátor podání reklamace | Ne (musí být ID\_Dokladu nebo ID\_Podani) |
| Skupina údajů zpráva, jako tomu je u jiných služeb. |  | Ano |

* + - 1. Výstup služby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Výstupní element** | **Popis** | **Povinné** |
| ID\_Dokladu | Identifikátor reklamace | Ano |
| ID\_Dokladu\_Vydeje | Identifikátor výdeje | Ano |
| ID\_ZP | Identifikátor položky výdeje, na kterou je reklamace | Ano |
| ZamenaZP -> Kod | SÚKL kód zdravotnického prostředku | Ne |
| ZamenaZP -> Nazev | Název zdravotnického prostředku | Ne |
| ZamenaZP -> MJ | Měrná jednotka | Ne |
| ZamenaZP -> Mnozstvi | Množství | Ne |
| ZamenaZP ->EvidencniCisloZP | Evidenční číslo (pokud má pomůcka přidělené) | Ne |
| Duvod | Důvod reklamace – z číselníku | Ano |
| Upresneni | Důvod reklamace – volný text; upřesnění důvodu | Ne |
| ZpusobVyporadani | Způsob vypořádání | Ano |
| Zalozeni | Datum a čas založení reklamace | Ano |
| Skupina údajů ZPRAVA, jako tomu je u jiných služeb. |  | Ano |

* + - 1. Podmínky použití služby

1. Služba je dostupná pro předepisující, vydávající a zdravotní pojišťovnu
2. Reklamaci bude zobrazit každý předepisující nebo vydávající, který zná identifikátor reklamace; zdravotní pojišťovna, pokud je ePoukaz vystaven na ní
   1. Webové služby – úprava stávajících
      1. Načtení ePoukazu (NacistPoukaz)
3. V response se zobrazují základní informace o nezrušených výdejích.
4. Na jednu předepsanou položku může být více výdejů.
5. K výdejové položce je nově seznam identifikátorů reklamací a datum, čas založení reklamace (od verze rozhraní 202401A).
6. Ve výstupu jsou jen nezrušené reklamace

<Vydej>

<ID\_Dokladu>IWDQR78XQ</ID\_Dokladu>

<ID\_Dokladu\_EPO>VCQEP37XL</ID\_Dokladu\_EPO>

<DatumVydeje>2023-09-08</DatumVydeje>

<NazevPZS>Testovací lékárna SÚKL</NazevPZS>

<JmenoVydavajiciho>Zděněk Bedla</JmenoVydavajiciho>

<VZPL>

<Mnozstvi>3</Mnozstvi>

<Kod>5000316</Kod>

<Nazev>BERLE PŘEDLOKETNÍ SPECIÁLNÍ DURALOVÁ VERA</Nazev>

<ID\_ZP\_EPO>3D0A9FE0-ECA3-481C-BCC0-FFB5CFB683FA</ID\_ZP\_EPO>

</VZPL>

<Zmena>2023-09-08T13:00:19.383868</Zmena>

<Zalozeni>2023-09-08T13:00:19.383868</Zalozeni>

</Vydej>

<Vydej>

<ID\_Dokladu>EM4473LFS</ID\_Dokladu>

<ID\_Dokladu\_EPO>VCQEP37XL</ID\_Dokladu\_EPO>

<DatumVydeje>2023-09-08</DatumVydeje>

<NazevPZS>Testovací lékárna SÚKL</NazevPZS>

<JmenoVydavajiciho>Zděněk Bedla</JmenoVydavajiciho>

<VZPL>

<Mnozstvi>1</Mnozstvi>

<Kod>5000316</Kod>

<Nazev>BERLE PŘEDLOKETNÍ SPECIÁLNÍ DURALOVÁ VERA</Nazev>

<ID\_ZP\_EPO>3D0A9FE0-ECA3-481C-BCC0-FFB5CFB683FA</ID\_ZP\_EPO>

**<SeznamReklamaci>**

**<Reklamace>**

**<ID\_Dokladu>AESW7FWX5</ID\_Dokladu>**

**<Zalozeni>2023-12-22T12:46:32.91812</Zalozeni>**

**</Reklamace>**

**<Reklamace>**

**<ID\_Dokladu>V22QXVMJ2</ID\_Dokladu>**

**<Zalozeni>2023-12-22T10:12:47.286822</Zalozeni>**

**</Reklamace>**

**</SeznamReklamaci>** </VZPL>

<VZPL>

<Mnozstvi>2</Mnozstvi>

<Kod>5003161</Kod>

<Nazev>OBUV ORTOPEDICKÁ DĚTSKÁ INDIVIDUÁLNÍ SANDÁLOVÁ T535</Nazev>

<ID\_ZP\_EPO>3D0A9FE0-ECA3-481C-BCC0-FFB5CFB683FA</ID\_ZP\_EPO>

</VZPL>

<Zmena>2023-09-08T11:38:33.618055</Zmena>

<Zalozeni>2023-09-08T11:38:09.68577</Zalozeni>

</Vydej>

* + 1. Načtení výdeje (NacistVydej)

1. V response je detail konkrétního výdeje. Lze načíst jen nezrušené výdeje.
2. V jednom výdeji může být více položek.
3. Na jednu předepsanou položku může být více výdejů.
4. K výdejové položce je nově seznam identifikátorů reklamací a datum, čas založení reklamace (od verze rozhraní 202401A).
5. Ve výstupu jsou jen nezrušené reklamace

</Vydavajici>

<VZPL>

<Mnozstvi>1</Mnozstvi>

<Kod>5000316</Kod>

<Nazev>BERLE PŘEDLOKETNÍ SPECIÁLNÍ DURALOVÁ VERA</Nazev>

<ID\_ZP\_Zdroj>0</ID\_ZP\_Zdroj>

<ID\_ZP\_EPO>3D0A9FE0-ECA3-481C-BCC0-FFB5CFB683FA</ID\_ZP\_EPO>

<ID\_ZP>4BDAFC37-0DF4-4CD7-B625-571379F59B21</ID\_ZP>

**<SeznamReklamaci>**

**<Reklamace>**

**<ID\_Dokladu>O7HSEE5VA</ID\_Dokladu>**

**<Zalozeni>2023-12-15T16:15:05.152985</Zalozeni>**

**</Reklamace>**

**</SeznamReklamaci>** </VZPL>

<VZPL>

<Mnozstvi>2</Mnozstvi>

<Kod>5003161</Kod>

<Nazev>OBUV ORTOPEDICKÁ DĚTSKÁ INDIVIDUÁLNÍ SANDÁLOVÁ T535</Nazev>

<ID\_ZP\_Zdroj>0</ID\_ZP\_Zdroj>

<ID\_ZP\_EPO>3D0A9FE0-ECA3-481C-BCC0-FFB5CFB683FA</ID\_ZP\_EPO>

<ID\_ZP>9CAABF0C-788C-4839-A201-84182365C3A1</ID\_ZP>

</VZPL>

<Zmena>2023-09-08T11:38:33.618055</Zmena>

<Zalozeni>2023-09-08T11:38:09.68577</Zalozeni>

* 1. Další omezení

1. Po založení reklamace není již možné provést změnu výdeje.
2. Po založení reklamace není již možné provést zrušení výdeje.
3. Číselník důvodů reklamace

Číselník důvodu reklamace má tyto položky.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód** | **Název** |
| VR | Uznaná reklamace – zdravotnický prostředek vrácen bez náhrady |
| VY | Uznaná reklamace – zdravotnický prostředek vyměněn za jiný |

1. CSV dávka reklamací pro zdravotní pojišťovny

Zdravotní pojišťovny mohou stahovat založené reklamace dávkově k ePoukazům, které jsou vystavené na danou zdravotní pojišťovnu.

* 1. Struktura dávky

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atribut** | **Popis** | **Povinné uvedení** |
| IDDOKLADU | Identifikátor reklamace | Ano |
| ID\_DOKLADU\_VYDEJE | Identifikátor výdeje, na který se provádí reklamace | Ano |
| IDZP | Identifikátor položky výdeje, na kterou se provádí reklamace | Ano |
| ZAMENA\_KOD | SÚKL kód zdravotnického prostředku | Ne |
| ZAMENA\_NAZEV | Název zdravotnického prostředku | Ne |
| ZAMENA\_MERNAJEDNOTKA\_KOD | Měrná jednotka | Ne. |
| ZAMENA\_MNOZSTVI | Množství | Ne |
| ZAMENA\_EVIDENCNICISLOZP | Evidenční číslo | Ne |
| DUVOD\_KOD | Důvod reklamace – z číselníku | Ano |
| DUVOD\_UPRESNENI | Důvod reklamace – volný text | Ne |
| ZPUSOBVYPORADANI | Způsob vypořádání  0 – vrácen  1 - vyměněn | Ano |
| ZALOZENI | Datum a čas založení reklamace | Ano |
| ZMENA | Datum a čas změny reklamace | Ano |
| ZRUSENI\_DATUMCASZRUSENI | Datum a čas zrušení reklamace | Ne |