

NIEZBEDNIK ŚWIADCZENIODAWCY

Niniejszy niezbędnik zawiera odpowiedzi na najczęstsze pytania i wątpliwości, które są zgłaszane do Działu Rejestru Usług Medycznych przez świadczeniodawców oraz podstawowe informacje związane z otwartym formatem XML.

I

Najczęściej zadawane pytania

1. „Okres przechowywania kuponów”

PYTANIE: Jak długo należy przechowywać wydrukowane kupony RUM

ODPOWIEDŹ: Sprawa szczegółowo została omówiona w komunikacie z dnia 21 maja 2009 r.: http://news.nfz.clan.pl/dokumenty/5/komunik-przech_kupon_RUM.doc

2. „Świadczenie zostało zrealizowane przez innego świadczeniodawcę / w innej instalacji / w innych instalacjach”

PYTANIE: Co zrobić w przypadku komunikatu: „kod=”204027x”: opis=”Świadczenie zostało zrealizowane przez innego świadczeniodawcę / zaewidencjonowane w innej instalacji / zaewidencjonowane w innych instalacjach.”?

ODPOWIEDŹ: Tego typu komunikaty są wynikiem zdublowania numeru kuponu i nie mają nic wspólnego z zaewidencjonowanymi na nim danymi. w związku z tym błędnie potwierdzone świadczenie należy przypisać do nowego kuponu. To czy kupon „zamienny” będzie autoryzowany kartą czy nie, nie ma istotnego znaczenia, ponieważ prawdziwa autoryzacja jest zawarta na kuponie błędnie potwierdzonym.

W przypadku częstego pojawiania się tego typu komunikatu zalecane jest skontaktowanie się z dostawcą oprogramowania w celu ustalenia, czy przyczyną tego typu problemów nie jest błąd używanego programu.

3. Słownik personelu

PYTANIE: Skąd można ściągnąć słownik personelu i/lub jak dokonać wpisu w tym słowniku ?

ODPOWIEDŹ: Nie ma możliwości pobrania słownika personelu, gdyż format otwarty XML nie przewiduje słowników centralnych publikowanych przez poszczególne OW NFZ. Obecnie słownik personelu ma wyłącznie charakter lokalny i wszelkie zapytania w tej sprawie należy kierować do konkretnych dostawców oprogramowania lub własnej obsługi technicznej.

4. Błąd parsowania pliku linia ..., pozycja ...

PYTANIE: Co oznacza błąd parsowania pliku i co mam z nim zrobić ?

ODPOWIEDŹ: Jest to błąd techniczny związany z wprowadzeniu wstępnej weryfikacji przesylek pod kątem poprawności struktury komunikatu XML: http://news.nfz.clan.pl/dokumenty/2/komunik-potw_dane.doc Oznacza to, iż dana przesyłka nie jest zgodna z technicznymi wymogami komunikatu XML fazy I lub II. w przypadku wystąpienia tego błędu **odrzuca się całą przesyłkę** (z wszystkimi świadczeniami jakie zawiera) i należy w tej sprawie zwrócić się do konkretnych dostawców oprogramowania lub własnej obsługi technicznej w celu zdiagnozowania problemu.

5. Potwierdzenia przesyłek (eksportów)

PYTANIE: Dlaczego nie otrzymuję potwierdzeń ?

ODPOWIEDŹ: w związku z ograniczonymi możliwościami przetwarzania przesyłek przez serwer, koniecznymi nagłymi pracami serwisowymi oraz innymi losowymi czynnikami należy przyjąć, że normalny czas oczekiwania na potwierdzenie przesyłek (eksportów) wynosi od 1 godziny do **1 doby roboczej** (24 godzin). Dopiero po upływie tego czasu należy zgłosić ewentualny problem lub spróbować dokonać powtórnego eksportu niepotwierdzonych świadczeń. w dni wolne od pracy mogą być prowadzone prace serwisowe, w związku z czym powyższy czas oczekiwania odnosi się do **dni roboczych**.

UWAGA! Wysyłanie powtórnie (czyli tych samych) przesyłek (eksportów) przed upływem **1 doby roboczej** powoduje tylko nadmierne obciążenie serwera, co jedynie wydłuża czas oczekiwania na kolejne potwierdzenia.

6. Kupony wolne

PYTANIE: Kiedy można używać tzw. kupony wolne, utworzone z bazy programu i nie autoryzowane przez kartę pacjenta ?

ODPOWIEDŹ: Kupony wolne należy używać jedynie w awaryjnych sytuacjach lub podczas wizyt domowych, gdy nie ma możliwości autoryzacji kuponu kartą, takie sytuacje obejmują:

- przypadek opisany w pkt 2 niniejszego niezbędnika,
- awarię czytnika lub inny problem techniczny, który obiektywnie powoduje niemożność autoryzacji kuponu,
- zagubienie lub uszkodzenie karty przez pacjenta (przy czym należy w takim przypadku poinformować pacjenta o konieczności jak najszybszego wyrobienia nowej karty),
- inną sytuację, która w sposób obiektywny uzasadnia brak autoryzacji kuponu.

7. Cesja

PYTANIE: Czy w przypadku cesji (zmiany numeru umowy) mogę nadal korzystać z przyznanych mi przez Śląski OW NFZ numerów instalacji ?

ODPOWIEDŹ: **Nie.** w związku z faktem, że numer instalacji jest na stałe przypisany do numeru umowy, w przypadku cesji należy wystąpić o przyznanie nowych numerów instalacji, zgodnie z procedurą opisaną w **pkt 2**.

PYTANIE: Czy w przypadku cesji (zmiany numeru umowy) mogę korzystać z nierozliczonych dotąd świadczeń zaewidencjonowanych przez poprzedni podmiot?

ODPOWIEDŹ: **Nie,** wynika to między innymi z faktu że w chwili wykonania świadczenia podmiot nowy nie istniał a co za tym idzie umowa jego dotycząca nie obowiązywała z taką datą. Ponadto format wymiany danych nie określa sposobu rozliczenia takich świadczeń.

8. Nowy numer instalacji

PYTANIE: w jaki sposób mogę uzyskać z Śląskiego OW NFZ nowy numer instalacji oraz dane konfiguracyjne?

ODPOWIEDŹ: Aby uzyskać nowy numer instalacji, należy zwrócić się w tej sprawie poprzez pocztę elektroniczną (e-mail) do Działu RUM na adres rumps@nfz-katowice.pl , w temacie napisać: „**nowy numer instalacji**”, a w treści podać numer świadczeniodawcy i liczbę potrzebnych instalacji. w ciągu 2 dni roboczych stosowne dane będą dostępne na Portalu Świadczeniodawcy w następujących sekcjach:

- Administracja i opcje >> Pokaż więcej >> Pobranie plików technicznych NFZ >> Pliki wspólne >> **Informacje_o_instalacji_dla_systemu_otwartego.rtf** (plik zawiera dane ogólne, wspólne dla wszystkich)
- oraz ... >> Pobranie plików technicznych NFZ >> Pliki dedykowane >> **Dane_konfiguracyjne_Instalacji_otwartych_dla_świadczeniodawcy_[kod_świadczeniodawcy].txt** (plik zawiera informacje dedykowane dla konkretnego świadczeniodawcy).

9. Klucz migracyjny (dotyczy tylko świadczeniodawców, którzy jeszcze korzystają z Pakietu Świadczeniodawcy i będą przechodzić na nowe oprogramowanie)

PYTANIE: Jak mogę uzyskać klucz migracyjny w celu przejścia na nowe oprogramowanie?

ODPOWIEDŹ: Aby uzyskać kod migracyjny, należy zwrócić się w tej sprawie poprzez pocztę elektroniczną (e-mail) do Działu RUM na adres rumps@nfz-katowice.pl, w temacie napisać „**kod migracyjny**”, a w treści podać numer świadczeniodawcy oraz **numer instalacji**, z której dokonuje się migracji (instalacja z Pakietu Świadczeniodawcy). w ciągu 2 dni roboczy kod migracyjny zostanie przesłany zwrotnym listem przez pocztę elektroniczną (e-mail).

UWAGA! Kod migracyjny jest powiązany z numerem instalacji, więc należy dokładnie sprawdzić czy został podany poprawnie.

10. Problem z programem

PYTANIE: Mam problem z programem... ? Jak w programie zrobić... ? Co oznacza w programie status ... itp.

ODPOWIEDŹ: w związku z uwolnieniem rynku oprogramowania (wprowadzenie tzw. otwartego formatu XML) do celów rozliczeniowych z NFZ wszelkie problemy z obsługą, funkcjonowaniem i problemami technicznymi związanymi z używanym przez świadczeniodawców należy zgłaszać do konkretnych dostawców oprogramowania lub własnej obsługi technicznej. z dniem 1 października 2007 r. Śląski OW NFZ zakończył wszelkie wsparcie techniczne w tym zakresie.

II

Odzysk danych i kopie zapasowe

Zgodnie z obowiązującym przepisami, na świadczeniodawcy ciąży obowiązek należytego zabezpieczenia danych, w związku z tym Śląski OW NFZ zaleca regularne tworzenie kopii zapasowych swoich baz danych i przechowywanie ich na niezależnych nośnikach, co umożliwi w przypadku awarii odzyskanie danych przez dostawców oprogramowania lub własną obsługę techniczną.

Śląski OW NFZ od 1 października 2007 r. nie świadczy już wsparcia w zakresie naprawy i odzyskiwania baz danych. Jednak w sytuacjach wyjątkowych istnieje możliwość zwrócenia się do Oddziału poprzez dostawcę oprogramowania z prośbą o udostępnienie danych z Centralnej Bazy Świadczeń Śląskiego OW NFZ w celu naprawy bazy danych. Należy pamiętać, że jest to procedura awaryjna i może trwać do miesiąca czasu.

III

Co wymaga Śląski OW NFZ

1. Autoryzowania wszystkich świadczeń kartą pacjenta

Na terenie Śląskiego OW NFZ funkcjonuje elektroniczna karta pacjenta, w związku z czym należy dokonywać autoryzacji świadczeń za pomocą tej karty, ewentualne wyjątki od tej zasady zostały opisane w **sekcji I pkt 6** niniejszego niezbędnika.

2. Rejestrowania wszystkich usług na kuponach (w wersji elektronicznej) wraz z wystawionymi zleceniami (skierowania i recepty)

Wszelkie świadczenia na rzecz pacjenta należy rejestrować na kuponach (autoryzowanych – zgodnie z pkt. 1), które jednoznacznie są przypisane do pacjenta.

3. Wprowadzania produktów jednostkowych w poradach POZ

Należy pamiętać, że zgodnie z otwartym formatem XML, w odróżnieniu od poprzednich lat, w przypadku porad POZ także należy wprowadzać produkt jednostkowy (z wagą zerową) podobnie jak w innych zakresach, gdyż tylko taki sposób rejestracji umożliwia eksport danych do Śląskiego OW NFZ.

IV

Dane kontaktowe

W przypadku innych problemów technicznych związanych z przesyłaniem danych do Śląskiego OW NFZ, otwartym formatem XML (z wyjątkiem deklaracji POZ oraz kolejek) oraz weryfikacją świadczeń można kontaktować się z Działem RUM.

1. Telefonicznie na numery:

Otwarty format XML:

- Jacek Kielesz: 032 735-18-52
- Piotr Marciszewski: 032 735-17-36
- Rafał Pawera: 032 735-17-35
- Arkadiusz Sikora: 032 735-17-34

UWAGA! Aby usprawnić współpracę należy wcześniej przygotować następujące dane: **numer umowy** świadczeniodawcy oraz **numer instalacji**, których dotyczy sprawa:

Nowe instalacje do otwartego formatu oraz kody migracyjne:

- Jolanta Kalka: 032 735-18-91

Weryfikacja świadczeń:

Dział Rejestru Usług Medycznych już nie zajmuje się bezpośrednio weryfikacją, która jest obecnie w gestii Działów Kontraktowania Świadczeń.

2. Poczta elektroniczną:

Otwarty format XML:

- skargi i zażalenia: czerwona@nfz-katowice.pl
- problemy i pytania: pomaraneczowa@nfz-katowice.pl
- pozostałe sprawy: zielona@nfz-katowice.pl

UWAGA! w treści listu należy podać **numer umowy** świadczeniodawcy oraz **numer instalacji**, których dotyczy sprawa.

Nowe instalacje do otwartego formatu oraz kody migracyjne:

- nowe instalacje: rumps@nfz-katowice.pl (w temacie: „Nowy numer instalacji”)
- kod migracyjny: rumps@nfz-katowice.pl (w temacie: „Kod migracyjny”)