



Priročnik za rešitev težav pri uporabi on-line sistema

Verzija 1

Ljubljana, april 2010

Dokument opisuje najpogostejše težave pri uporabi on-line sistema in daje nasvete, kako te težave odpraviti. V prvi vrsti je namenjen informatikom, koordinatorjem in drugim osebam pri izvajalcih zdravstvenih storitev, ki skrbijo za delovanje informacijskega sistema in nudijo pomoč uporabnikom. Vsekakor je dobrodošlo, če se z vsebino dokumenta seznanijo tudi zdravstveni delavci, ki neposredno uporabljajo on-line sistem.

Dokument ne podaja:

- navodil za začetno namestitvev rešitev za uporabo on-line sistema. Predpostavlja, da so rešitve že bile uspešno nameščene in je uporabnik že uspešno pričel uporabljati on-line sistem.
- navodil za reševanje osnovnih tehničnih težav pri delovanju informacijske in druge infrastrukture pri izvajalcu zdravstvenih storitev (električno napajanje, računalniki, tiskalniki, strežnik, lokalno omrežje, povezave med lokacijami, dostop do interneta, ...). Za delovanje te opreme skrbi pristojna služba ali zunanji partner(ji) izvajalca zdr.storitev.
- navodil za reševanje napak v zvezi z delovanjem zdravstvene aplikacije. Ta navodila podaja programska hiša.

Kazalo vsebine:

1. Napake delovanja in uporabe sistema	1
2. Počasno delovanje on-line sistema	10
3. Vsebinske napake	10

1. NAPAKE DELOVANJA IN UPORABE SISTEMA

On-line sistem pri vseh posegih v sistem - prijava uporabnika, branje podatkov, pošiljanje podatkov, odjava uporabnika - v primeru napake javlja sporočila, ki vsebujejo kratek opis razloga za nastanek napake in nasvet za odpravo.

V nadaljevanju so predstavljene možne vrste napak in podani napotki za rešitev.

1.1. Težave s karticami in čitalniki

Sistem vrača eno od naslednjih sporočil:

Šifra	Vsebina sporočila	Opis nasveta za odpravo napake
API018	Kartica zdravstvenega zavarovanja ne deluje.	Oseba naj se obrne na enoto ZZZS za pridobitev nove. Izberite dostop brez KZZ. Storitve lahko v breme OZZ in dop.PZZ.
API019	Napaka pri komunikaciji s čitalnikom kartic	Preverite, če je čitalnik priključen in povezan z računalnikom. Možna je tudi okvara čitalnika.
API030	Na vaši delovni postaji ni priključenega čitalnika kartic.	Preverite, če je čitalnik povezan in priključen.
API031	Profesionalna kartica ni vstavljena ali je okvarjena.	Prosimo vstavite profesionalno kartico. Če se napaka ponavlja, uporabite rezervno PK.
API036	Napaka pri branju profesionalne kartice.	Poskusite ponovno. Če se napaka ponavlja, uporabite rezervno PK.
API038	Napaka pri branju digitalnega potrdila iz profesionalne kartice.	Poskusite ponovno. Če se napaka ponavlja, uporabite rezervno PK.
API040	Napaka pri šifriranju podatkov na kartici zdravstvenega zavarovanja.	Ponovite. Če ponovno napaka, je KZZ okvarjena, izberite dostop brez kzz. Storitve lahko v breme OZZ in dop. PZZ.
API045	Branje kartice zdravstvenega zavarovanja ni bilo uspešno.	Ponovite. Če ponovno napaka, je KZZ okvarjena, izberite dostop brez KZZ. Storitve lahko v breme OZZ in dop. PZZ.
VT008	Uporabljena profesionalna kartica ima neveljaven status.	Uporabite rezervno profesionalno kartico. Če ni mogoč dostop niti z njo, kontaktirajte službo za poslovanje s KZZ.
VT009	Uporabljena KZZ ima neveljaven status.	Zavarovana oseba naj se obrne na najbližjo enoto ZZZS. Storitve ni mogoče opraviti v breme OZZ in dopolnilnega PZZ.
VT010	Uporabljena KZZ ni veljavna.	Kartica je lahko ponaredek. Obvestite službo za poslovanje s KZZ. Storitve ni mogoče opraviti v breme OZZ in dop. PZZ.
VT011	Uporabljena profesionalna kartica je neveljavna.	Kartica je lahko ponaredek. Prosimo obvestite službo za poslovanje s karticami na ZZZS.
VT020	Uporaba redne profesionalne kartice ni dovoljena, ker je bila ob uporabi rezervne kartice redna deaktivirana.	Uporabite še naprej rezervno kartico ali se obrnite na službo za poslovanje s KZZ, da aktivirate redno kartico.

VERJETNOST ZA NAPAKO: Za večino sporočil ZELO MAJNA.
KAJ STORITI: Sledite nasvetu za odpravo napake.

1.2. Napaka v zvezi z namestitvijo rešitev

Sistem vrača eno od naslednjih sporočil:

Šifra	Vsebina sporočila	Opis nasveta za odpravo napake
API001	Tehnična napaka v programskih knjižnicah.	Poskusite ponovno. Če se napaka ponavlja, se obrnite na vaše informatike.
API003	Ni konfiguracijske datoteke.	Obrnite se na vaše informatike, da vam namestijo konfiguracijsko datoteko.
API015	Tehnična napaka v programskih knjižnicah.	Poskusite ponovno. Če se napaka ponavlja, se obrnite na vaše informatike.
API026	Na vaši delovni postaji je nameščena napačna verzija programske opreme Microsoft .NET Framework.	Obrnite se na vaše informatike, da vam namestijo pravo programsko opremo.
API028	Na vaši delovni postaji manjka programska oprema gclib.dll.	Obrnite se na vaše informatike, da vam namestijo pravo programsko opremo.
API029	Napaka v programski opremi na vaši delovni postaji. Napaka v knjižnici gclib.dll.	Obrnite se na vaše informatike, da vam namestijo pravo programsko opremo.
API032	Na vaši delovni postaji niso nameščeni pravi parametri. Napaka v konfiguracijski datoteki.	Obrnite se na vaše informatike, da vam namestijo ustrezno konfiguracijsko datoteko.

Verjetno je po pomoti prišlo do brisanja ali spremembe nastavitvenih ali drugih datotek na delovni postaji ali do tehnične napake na delovni postaji.

VERJETNOST ZA NAPAKO: ZELO MAJHNA.

KAJ STORITI: Ponovno namestite celotno programsko opremo: gonilnik čitalnika kartic, medprogramje (middleware), Microsoft .NET Framework in programske knjižnice. Preglejte delovanje delovne postaje.

1.3. Napaka v zdravstveni aplikaciji

Sistem vrača eno od naslednjih sporočil:

Šifra	Vsebina sporočila	Opis nasveta za odpravo napake
API007	Napačna uporaba programskih knjižnic (neveljaven handle).	Obrnite se na softversko hišo, ki vam zagotavlja zdravstveno aplikacijo, da odpravi napako v aplikaciji.
API025	Napaka v vhodnih podatkih (vhodni XML).	Obrnite se na softversko hišo, ki vam zagotavlja zdravstveno aplikacijo, da odpravi napako v aplikaciji.
API033	Napačni vhodni podatki za funkcijo preverjanja delovanja sistema.	Obrnite se na softversko hišo, ki vam zagotavlja zdravstveno aplikacijo, da odpravi napako v aplikaciji.
API035	Napačna uporaba programskih knjižnic.	Obrnite se na softversko hišo, ki vam zagotavlja zdravstveno aplikacijo, da odpravi napako v aplikaciji.
API047	Medicinsko tehnični pripomoček, ki ste ga želeli izbrisati ne obstaja.	Ponovite. Če ponovno napaka, se obrnite na softversko hišo, ki vam zagotavlja zdravstveno aplikacijo, da odpravi napako v aplikaciji.
API049	Na kartici je že zapisano največje	Pred pisanjem novega, izbršite vsaj en MTP zapis. Če ponovno

	možno število MTP zapisov (21).	napaka, se obrnite na softversko hišo, ki vam zagotavlja zdravstveno aplikacijo, da odpravi napako v aplikaciji.
API050	Na željeno mesto zapis MTP ni možen, saj zapis ni dodan na naslednje prosto mesto.	Ponovite. Če ponovno napaka, se obrnite na softversko hišo, ki vam zagotavlja zdravstveno aplikacijo, da odpravi napako v aplikaciji.
DP001	Napaka v vhodnih podatkih (neveljavna XML shema).	Obrnite se na softversko hišo, ki vam zagotavlja zdravstveno aplikacijo, da odpravi napako v aplikaciji.
VT016	Napaka na vhodnih podatkih. Neveljavna verzija sporočila.	Obrnite se na softversko hišo, ki vam zagotavlja zdravstveno aplikacijo, da odpravi napako v aplikaciji.
VT018	Ugotovljen poskus kršitve pravil dostopa pri uporabi želene funkcije on-line sistema.	Za uporabo želene funkcije on-line sistema je nujna uporaba KZZ osebe ali navedba prave šifre razloga dostopa brez KZZ.
VT019	Napaka na vhodnih podatkih. ZZZS številka zahtevka se ne ujema z uporabljenim KZZ.	Obrnite se na softversko hišo, ki vam zagotavlja zdravstveno aplikacijo, da odpravi napako v aplikaciji.
VT021	Napaka na vhodnih podatkih. Manjka ZZZS številka zavarovane osebe pri dostopu s KZZ ali z uporabo začasnega potrdila.	Obrnite se na softversko hišo, ki vam zagotavlja zdravstveno aplikacijo, da odpravi napako v aplikaciji.
VT022	Napaka na vhodnih podatkih. Napačen status izmenjave podatkov.	Obrnite se na softversko hišo, ki vam zagotavlja zdravstveno aplikacijo, da odpravi napako v aplikaciji.

Sporočila iz on-line sistema kažejo na to, da je v zdravstveni aplikaciji prisotna napaka, da aplikacija v določenem primeru pripravi napačen zahtevek za on-line sistem (ali zapis podatkov na KZZ – velja samo za dobavitelje MTP in optike v prehodnem obdobju).

ZZZS je opravil verifikacijo vseh zdravstvenih aplikacij, ki jih uporabljajo javni zavodi, lekarne, zasebniki in ostalih večjih aplikacij in s komunikacijo s programskimi hišami zagotovil, da se tovrstne napake ne pojavljajo. Verjetnost za pojavitev napake se lahko poveča ob večjih spremembah zdravstvenih aplikacij ali on-line sistema.

VERJETNOST ZA NAPAKO: OBIČAJNO ZELO MAJHNA

KAJ STORITI: Obrnite se na programsko hišo, ki vam zagotavlja zdravstveno aplikacijo, da odpravi napako v aplikaciji in vam zagotovi novo verzijo aplikacije.

1.4. Napaka v lokalnem informacijskem okolju izvajalca

Sistem vrača eno od naslednjih sporočil:

Šifra	Vsebina sporočila	Opis nasveta za odpravo napake
DP008	Ugotovljen poskus kršitve varnostnih pravil pri preverjanju identitete uporabnika.	Obrnite se na vašo informacijsko službo. Obstaja možnost delovanja zlonamerne programske opreme na vaši delovni postaji.
DP009	Ugotovljen poskus kršitve varnostnih pravil pri preverjanju digitalnega potrdila.	Obrnite se na vašo informacijsko službo. Obstaja možnost delovanja zlonamerne programske opreme na vaši delovni postaji.
VT005	Ugotovljen poskus kršitve varnostnih pravil pri identifikaciji uporabnika.	Obrnite se na vaše informatike. Obstaja možnost delovanja zlonamerne programske opreme na vaši delovni postaji.
VT012	Ugotovljen poskus kršitve varnostnih pravil pri uporabi	Obrnite se na vaše informatike. Obstaja možnost prisotnosti zlonamerne programske opreme na vaši delovni postaji.

	žetonov.	
VT013	Ugotovljen poskus kršitve varnostnih pravil pri preverjanju žetona.	Obrnite se na vaše informatike. Obstaja možnost prisotnosti zlonamerne programske opreme na vaši delovni postaji.
VT014	Ugotovljen poskus kršitve varnostnih pravil pri preverjanju žetona.	Obrnite se na vaše informatike. Obstaja možnost prisotnosti zlonamerne programske opreme na vaši delovni postaji.

Navedena sporočila se lahko pojavijo le v zelo izjemnih primerih in kažejo na to, da obstaja možnost prisotnosti in delovanja zlonamerne programske opreme, ki poskuša vzpostaviti povezavo z on-line sistemom. Preverite prisotnost programske opreme na delovni postaji in odstranite morebitno nezaželeno programsko opremo.

V centralni sistem so vgrajeni najnaprednejši mehanizmi varovanja, ki so pod neprekinjenim nadzorom in se glede na ugotovljene nove grožnje stalno nadgrajujejo in preprečujejo nepooblaščen dostop do podatkov ali oviranje delovanja sistema.

Pomembno je, da za varnost ustrezno skrbi tudi izvajalec zdravstvenih storitev, da so podatki ustrezno varovani tudi po prehodu v informacijski sistem izvajalca. Priporočila glede varovanja je Zavod opredelil v dokumentu *Zahteve za računalniško komunikacijsko opremo izvajalcev zdravstvenih storitev za uporabo sistema On-line zdravstvenega zavarovanja* (Modri Občasnik 4/2007, www.zzzs.si).

VERJETNOST ZA NAPAKO: IZREDNO MAJHNA
KAJ STORITI: Obrnite se na vašo informacijsko službo.

1.5. Napake v zvezi s pooblastili za uporabo on-line sistema

Sistem vrača eno od naslednjih sporočil:

Šifra	Vsebina sporočila	Opis nasveta za odpravo napake
VT015	Nimate pooblastil za uporabo zelene funkcije on-line sistema.	Če ste glede na navodila upravičeni do pooblastil, naj vaš delodajalec posreduje ZZZS-ju prijavo za dodatna pooblastila.
VT017	Nimate pooblastil za uporabo zelene funkcije on-line sistema zaradi ugotovljenih omejitev na uporabniški skupini.	Če ste glede na navodila upravičeni do pooblastil, naj vaš delodajalec posreduje ZZZS-ju prijavo za dodatna pooblastila.

Uporabnik je želel iz on-line sistema pridobiti podatke, za katere nima podeljenih pooblastil. Običajno pooblastila preverja že zdravstvena aplikacija in uporabniku onemogoča proženje dostopa do podatkov, za katera uporabnik nima pooblastil.

VERJETNOST ZA NAPAKO: MAJHNA
KAJ STORITI: Če je zdravstveni delavec glede na področje dela in navodila Zavoda upravičen do dodatnih pooblastil, jim mora delodajalec prijaviti ZZZS-ju na prijavnem listu za profesionalno kartico.

1.6. Napaka pri dostopu do on-line sistema

Sistem vrača eno od naslednjih sporočil:

Šifra	Vsebina sporočila	Opis nasveta za odpravo napake
API034	Napaka v on-line sistemu pri tvorbi žetona.	Poskusite ponovno. V primeru da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
API037	Napaka pri povezavi do on-line sistema.	Preverite delovanje PK (prijava z drugo PK). Preverite inf. o delovanju on-line sistema. Če sistem deluje, se obrnite na pomoč za odpravo napake v vašem sistemu.
API041	On-line sistem je zaradi napake vrnil nepravilen odgovor.	Ponovite. Če ponovno napaka, storitve lahko v breme OZZ in dop.PZZ.

Najprej preverite, če deluje dostop do interneta. Poizkusite v internetnem brskalniku dostopiti do nekaterih spletnih strani – npr. **www.google.si**. Če ne morete priti do teh strani, je najverjetneje težava v internetni povezavi.

Napako prijavite pri ponudniku interneta. Telefonske številke za prijavo napak so razvidne iz pogodbe. Trenutno veljavne telefonske številke so:

Ponudnik	Telefonska številka za prijavo napak
SiOL	080 1000
Amis	080 2010
T-2	0590 00 002
Tuš Telekom	080 600 600
UPC Telemach	080 22 88

Pri prijavi vas bodo najverjetneje povprašali po naročniški številki priključka iz pogodbe.

Priporočamo občasno (1x tedensko) pregledovanje objav planiranih časov nedelovanja internetnih storitev. Ponudniki informacije objavljajo na internetu na naslednjih naslovih:

Ponudnik	www stran za obvestila
SiOL	http://www.siol.net/pomoc_in_podpora/obvestila_o_delovanju_storitev/vsa_obvestila.aspx
Amis	http://www.amis.net/web2/pomoc.php?content=01_povezave
T-2	http://www.t-2.net/?ctxID=001865&funcID=1
Tuš Telekom	http://www.tustelekom.si/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=26&Itemid=95
UPC Telemach	http://www.upc.si/pomoc_uporabnikom/obvestila/

Nezmožnost dostopa do različnih internetnih strani in on-line sistema lahko izvira tudi iz napak, ki so se pojavile v lokalnem okolju izvajalca – npr.:

- napačne spremembe v nastavitvah systemske programske opreme (protivirusni programi, osebni požarni zid, naloženi zadnji popravki operacijskega sistema),
- nedelovanje lokalnega omrežja izvajalca (mrežna kartica, stikala, usmerjevalniki, požarni zid).

Če do drugih internetnih strani lahko dostopate, ne morete pa dostopati do on-line sistema, je zelo verjetno napaka v centralnih komponentah on-line sistema (glej naslednje poglavje).

VERJETNOST ZA NAPAKO: MAJHNA

KAJ STORITI: Sledite navodilom, navedenim zgoraj.

1.7. Napaka v centralnih komponentah on-line sistema

Sistem vrača eno od naslednjih sporočil:

Šifra	Vsebina sporočila	Opis nasveta za odpravo napake
API037	Napaka pri povezavi do on-line sistema.	Preverite delovanje PK (prijava z drugo PK). Preverite inf. o delovanju on-line sistema. Če sistem deluje, se obrnite na pomoč za odpravo napake v vašem sistemu.
DP003	Tehnična napaka v on-line sistemu pri preverjanju digitalnega podpisa žetona.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
DP004	Tehnična napaka v on-line sistemu pri preverjanju vhodnih podatkov.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
DP005	Tehnična napaka v on-line sistemu pri preverjanju veljavnosti digitalnega potrdila KZZ.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
DP006	Tehnična napaka v on-line sistemu pri preverjanju digitalnega potrdila v vhodnih podatkih.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
DP007	Tehnična napaka v on-line sistemu pri preverjanju digitalnega podpisa žetona.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
DP010	Tehnična napaka v on-line sistemu pri dostopu do aplikacijskega strežnika.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
DP016	Tehnična napaka v on-line sistemu pri preverjanju izhodnih podatkov	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema
GVT001	Tehnična napaka v on-line sistemu pri dostopu do podatkov.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
GVT002	Tehnična napaka v on-line sistemu pri dostopu do podatkovnega strežnika.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
GVT003	Tehnična napaka v on-line sistemu pri šifriranju podatkov.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
GVT004	Tehnična napaka v on-line sistemu pri zapisovanju podatkov sledi uporabe.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
GVT005	Tehnična napaka v on-line sistemu pri zapisovanju podatkov sledi uporabe.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
VT001	Tehnična napaka v on-line sistemu pri kontroli sporočila.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
VT002	Tehnična napaka v on-line sistemu (ostale napake).	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.

VT003	Napaka pri dostopu do informacijskega sistema ZZZS.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
VT004	Napaka pri dostopu do informacijskega sistema zavarovalnice za PZZ.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
VT006	Napaka pri dostopu do informacijskega sistema zavarovalnice za PZZ.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
VT007	Napaka pri dostopu do informacijskega sistema ZZZS.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.
TEHZNAP	Tehnična napaka v zalednem sistemu ZZZS.	Poskusite ponovno. V primeru, da se napaka ponavlja, preverite informacije o delovanju on-line sistema.

Sporočila kažejo na napako v centralnih komponentah on-line sistema (vstopna točka, zaledni sistem ZZZS, zaledni sistem zavarovalnice za PZZ).


Informacije o delovanju centralnih komponent sistema so na voljo na spletnih straneh Zavoda (trenutno stanje na www.zzzs.si/on-line, zgodovina delovanja na www.zzzs.si/on-linezz) in na avtomatskem telefonskem odzivniku (01 / 30-77-440).

Na navedenih spletnih straneh ZZZS in zavarovalnice za PZZ objavljajo tudi planirane izpade v delovanju centralnih komponent, ki so potrebni zaradi vzdrževalnih del. Tovrstni posegi se izvajajo v večini primerov **ob sredah zvečer po 20.uri ali preko vikenda**.

Informacije na spletnih straneh so prikazane na naslednji način:

Informacije o delovanju informacijskega sistema neposrednega on-line dostopa do podatkov zdravstvenega zavarovanja

Informacije se samodejno osvežujejo vsako minuto. Čas objave: 30.04.2009 09:03:09



Informacijski sistem DELUJE.

Informacije o napovedanih izpadih sistema on-line

Ni napovedanih izpadov sistema.

Slika 1: Prikaz informacije o trenutnem delovanju in o napovedanih izpadih delovanja.

Zgodovina delovanja ON-LINE ZZ			
Stanje	Čas informacije	Napaka	Odzivni čas
✓	30.04.2009 09:07:09	0 ..	3062 ms
✓	30.04.2009 09:06:09	0 ..	3171 ms
✓	30.04.2009 09:05:09	0 ..	1140 ms
✓	30.04.2009 09:04:09	0 ..	3000 ms
✓	30.04.2009 09:03:09	0 ..	1062 ms
✓	30.04.2009 09:02:09	0 ..	3046 ms
✓	30.04.2009 09:01:09	0 ..	3000 ms
✓	30.04.2009 09:00:09	0 ..	4093 ms
✓	30.04.2009 08:59:09	0 ..	1375 ms

Slika 2: Prikaz informacije o zgodovini delovanja sistema (za zadnje 3 dni).

Zavod je priporočil programskim hišam (za javne zavode, zasebnike in lekarne je bilo tudi dogovorjeno), da v zdravstvenih aplikacijah zagotovijo neposreden prikaz ažurne informacije o delovanju in planiranih izpadih on-line sistema, da lahko zdravstveni delavec v primeru izpada sistema takoj preide na način dela, ki ga določajo navodila za takšen primer.

VERJETNOST ZA NAPAKO: ZELO MAJHNA

KAJ STORITI: *Ravnajte skladno z navodili ZZZS in zavarovalnic za primer nedelovanja centralnih komponent sistema (preverjanje kritij OZZ in PZZ, obračun zdravstvenih storitev) – glej navodila ZZZS in zavarovalnic.*

1.8. Napačno ravnanje uporabnika ali neveljavna KZZ

Sistem vrača eno od naslednjih sporočil:

Šifra	Vsebina sporočila	Opis nasveta za odpravo napake
API002	Vnos pin kode je bil prekinjen.	Ponovno vnesite PIN kodo.
API008	Kartica zdravstvenega zavarovanja je bila odstranjena	Ponovno vstavite kartico zdravstvenega zavarovanja.
API021	V čitalnik je vstavljena napačna KZZ.	Vstavite veljavno kartico zdravstvenega zavarovanja.
API031	Profesionalna kartica ni vstavljena ali je okvarjena.	Prosimo vstavite profesionalno kartico. Če se napaka ponavlja, uporabite rezervno PK.
API042	Profesionalna kartica ni vstavljena.	Vstavite profesionalno kartico.
API043	Kartica zdravstvenega zavarovanja ni vstavljena.	Vstavite kartico zdravstvenega zavarovanja ali izberite način dostopa brez KZZ, če je to skladno z navodili ZZZS.
API044	Niste prijavljeni v on-line sistem.	Opravite prijavo v sistem.
DP002	Digitalno potrdilo iz nove KZZ je na seznamu neveljavnih potrdil. Kartice ni mogoče uporabiti.	Oseba naj se obrne na enoto ZZZS za pridobitev nove KZZ. Storitev ni mogoče opraviti v breme OZZ in dopolnilnega PZZ.

VERJETNOST ZA NAPAKO: MAJHNA

KAJ STORITI: *Uporabnik naj sledi nasvetu za odpravo napake.*

2. POČASNO DELOVANJE ON-LINE SISTEMA

On-line sistem potrebuje dolgo časa za posredovanje odgovorov na zahteve ali se pojavlja naslednja napaka:

Šifra	Vsebina sporočila	Opis nasveta za odpravo napake
API046	Poizvedba v on-line sistemu je trajala predolgo in je bila zato prekinjena.	Ponovite. Če ponovno napaka, se obrnite se na vaše informatike, da preverijo delovanje omrežja in dostopnost vstopne točke na ZZZS. Preverite tudi, da je bila PIN koda za dostop do profesionalne kartice na čitalniku vnešena.

Najverjetneje gre za upočasnitev delovanja centralnih delov on-line sistema. Preverite informacije o delovanju sistema na www.zzzs.si/on-line.

VERJETNOST ZA NAPAKO: ZELO MAJHNA

KAJ STORITI: Če čas za odgovor presega 20 sekund ali se pojavlja zgoraj navedena napaka, ravnajte skladno z navodili ZZZS in zavarovalnic za primer nedelovanja centralnih komponent sistema (preverjanje kritij OZZ in PZZ, obračun zdravstvenih storitev).

3. VSEBINSKE NAPAKE

On-line sistem lahko vrača tudi niz različnih sporočil uporabniku, ki so vezane na vsebino podatkov oz. uporabo funkcij on-line sistema. Sporočila označujejo:

- napake pri zagotavljanju vhodnih podatkov – npr. uporabnik je podal premalo vhodnih podatkov, iskanje podatkov za podane primere ni smiselno ipd.
- opozorila uporabniku ob vrnjenem odgovoru iz on-line sistema – npr. po podanih kriterijih ni bilo najdenih podatkov, oseba nima urejenega zavarovanja, podana je bila napačna šifra vrste pripomočka ipd.

Tovrstne napake so posledica napačnega ravnanja uporabnika. Izjemoma so lahko posledica napak v zdravstveni aplikaciji. ZZZS je opravil verifikacijo vseh zdravstvenih aplikacij, ki jih uporabljajo javni zavodi, lekarne, zasebniki in ostalih večjih aplikacij in s komunikacijo s programskimi hišami zagotovil, da se tovrstne napake ne pojavljajo. Verjetnost za pojavitev napake se lahko poveča ob večjih spremembah zdravstvenih aplikacij ali on-line sistema.

VERJETNOST ZA NAPAKO: MAJHNA

KAJ STORITI: Za odpravo napake naj uporabnik sledi opisu nasveta. V primeru nejasnosti naj se skladno z navodili Zavoda obrne na kontaktno osebo najbližje območne enote Zavoda (če je sporočilo vezano na preverjanje kritija PZZ na kontaktno osebo zavarovalnice za PZZ). Kontaktni podatki teh oseb so navedeni v brošuri, ki jo je zdravstveni delavec dobil na usposabljanju (dokument Prenova sistema kartice zdravstvenega zavarovanja z uvajanjem neposrednega (on-line) dostopa do podatkov zdravstvenega zavarovanja – Informacije, navodila in napotki zdravstvenim delavcem za delo z novo profesionalno kartico v on-line sistemu).

Seznam uporabljenih kratic:

ZZZS	Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije
KZZ	Kartica zdravstvenega zavarovanja
PK	Profesionalna kartica
OZZ	Obvezno zdravstveno zavarovanje
PZZ	Prostovoljno zdravstveno zavarovanje
MTP	Medicinsko tehnični pripomoček