

# ERECEPT METODIKA PRÁCE V LEKÁRNI

Verzia december 2020

System zdravotie podporuje vždy aktuálnu verziu webových služieb a jednu verziu nižšiu. Všetky ostatné nižšie verzie webových služieb nie sú podporované a preto sa môže systém, ktorý využíva už nepodporované verzie zdravotie javiť ako nefunkčný. V takomto prípade je potrebné kontaktovať administrátora ambulantného IS. Verzie webových služieb sú stavané na podporované operačné systémy, v súčasnosti Windows 8 a vyššie a TLS certifikát vo verzii 1.2 a vyššej.

Funkcionality systému zdravotie sa rozširujú a cieľom využívania najvyšších verzií webových služieb je umožniť lekárom prístup ku všetkým novinkám.

**Opýtajte sa svojho dodávateľa informačného systému na verziu webových služieb, ktorú používate.**

Pre služby **erecept** sú podporované verzie webových služieb verzia v4 a verzia v5. Dátum vypnutia verzie v3 pre službu erecept je 26.6.2020.

## 1 Overenie zdravotníckeho pracovníka

Zdravotnícky pracovník je povinný používať pri zápisoch do systému eZdravie svoju ePZP kartu.

## 2 Overenie pacienta

Pri výdaji je potrebné vždy skontrolovať predložený doklad totožnosti/kartičku poistenca s identifikačnými údajmi v preskripčnom zázname/papierovom recepte/poukaze.

### 2.1 Overenie pacienta bez eID

Lekárnik overí pacienta na základe rodného čísla (RČ) alebo bezvýznamového identifikačného čísla (BIČ) z preukazu poistenca alebo načítaním čiarového kódu z papierového predpisu/poukazu.

### 2.2 Overenie pacienta s eID

Lekárnik vloží do čítačky eID/eDoPP (elektronický doklad o povolení na pobyt) pacienta. Týmto je overená prítomnosť pacienta a lekárenský softvér automaticky načíta nevydané a platné elektronické preskripcie.

#### 2.2.1 Proces zasielania eID čítačiek PZS

V súčasnej dobe bol spustený proces plošného oslovovania PZS pre službu eID čítačiek pre lekárne (nemocnice, polikliniky a veľké siete lekární už eID čítačky majú k dispozícii). V uvedenom procese budeme v prvej etape oslovovať tých PZS, ktorých dodávateľ IS PZS má overenie zhody IS na eID procesné scenáre. V súvislosti s uvedeným je pripravený samo-inštalčný balíček (msi a exe), ktorý zabezpečí nainštalovanie potrebných prerekvizít (PPP klient, ovládače na čítačku, atď.) pre použitie eID funkcionality.

Na to, aby ste mohli službu eID plne využívať, je potrebné mať čítačku eID, ktorú Vám poskytne Národné centrum zdravotníckych informácií (NCZI) po splnení nasledovných krokov:

1. V ISZI (Informačný systém zdravotníckych indikátorov) <https://iszi.nczisk.sk/iszi> vyplníte formulár, kde požiadate o čítačku eID
2. Po tom, ako Vám bude požiadavka schválená (príde Vám mail), je potrebné zmluvu 2x vytlačiť, podpísať a poštou odoslať na pracovisko NCZI v Bratislave.
3. NCZI Vám následne pošle eID čítačku/čítačky a poskytne Telco službu: zdravie eID – lekárň

Zároveň je nutné mať nainštalovanú verziu IS PZS, ktorá podporuje funkcionality eID. O podpore tejto funkcionality Vás bude informovať výrobca IS PZS.

Podrobné informácie o službe nájdete na stránke [www.ezdravie.sk](http://www.ezdravie.sk)

## 3 Výdaj v lekárni

### 3.1 Výdaj

Lekárnik môže upraviť údaje z elektronického preskripčného záznamu v súlade s platnou legislatívou tak, že uvedie správne údaje v elektronickom dispenzačnom zázname. V niektorých situáciách sa oprava dokonca vyžaduje (generická substitúcia).

Pri predpise individuálne pripravovaných liekov uvádza lekár niektorý z existujúcich magistraliter kódov spoločne s uvedením štruktúrovaných údajov o IPL t. j. zloženie, pokyn k výrobe, pokyn k použitiu. **Ak by lekár použil nesprávny kód, lekárň kód opraví podľa skutočnej ceny vypočítanej z jednotlivých komponentov.** Lekárne majú mať v systéme zapracované priradenie niektorého zo 6-tich magistraliter kódov podľa konečnej ceny. Lekárň do celkovej sumy za IPL započíta ceny za použité liečivá a pomocné látky, ceny za obaly a signatúry a TL.

Pri výdaji je nevyhnutné urobiť bezodkladne elektronicky dispenzačný záznam, inak sa môže stať, že si pacient vyberie predmet preskripcie aj v inej lekárni. Pri zúčtovaní ZS, ZP uhradí ZS lekárni, ktorá prvá elektronicky dispensovala.

Pacient uhradza predmet preskripcie v plnej výške sám v prípade, ak preskripčia nespĺňa indikačné obmedzenie alebo predpisujúci lekár nespĺňa preskripčné obmedzenie, tiež aj v prípade ak ide o predpis lieku/zdravotníckej pomôcky/dietetickej potraviny, ktorá je hrazená z verejného zdravotného poistenia ale pacient sa rozhodol, že si ju uhradí sám v plnej výške alebo keď je lekár nezmluvný. V elektronickom preskripčnom zázname je vyplnený dôvod úhrady, alebo na papierovom predpise/poukaze je uvedené „pacient hradí sám“ alebo „nezmluvný lekár“.

### 3.1.1 Výdaj elektronického receptu

Lekárnik zadá do svojho informačného systému RČ/BIČ pacienta z jeho preukazu poistenca alebo občianskeho preukazu. V IS sa mu zobrazia všetky platné/nevydané predpisy pacienta. Lekárnik vyberie elektronický preskripčný záznam s tým liekom/zdravotníckou pomôckou/dietetickou potravinou, ktorý si pacient prišiel vybrať a výdaj bezodkladne po jeho zrealizovaní potvrdí aj v softvéri, čím sa na pozadí odošle informácia online do systému ezdravie a do IS ZP.

Zdravotné poisťovne môžu ako alternatívu k postupu vyššie sprístupniť elektronické preskripčné záznamy s čiarovým kódom aj v pacientovej mobilnej aplikácii. Ak sa pacient preukáže čiarovým kódom v mobilnej aplikácii, lekárnik:

- načíta kód čítačkou a v IS sa zobrazí príslušný elektronický preskripčný záznam.

Mobilná aplikácia môže obsahovať aj čiarový kód identifikujúci RČ pacienta. Ak ho lekárnik načíta z mobilu čítačkou, je to ako by do IS zadal RČ pacienta. Ak má nejaké nevydané platné predpisy, zobrazia sa v IS. Mobilná aplikácia nenahrádza papierový predpis/poukaz v prípade, že nebol vytvorený elektronický preskripčný záznam v súlade s platnou legislatívou, teda nie je správne elektronicky podpísaný.

### 3.1.2 Výdaj pre dlžníka

Ak pacient v čase výdaja predmetu preskripcie už nie je dlžníkom, môže mať plný nárok na úhradu ZS z verejného zdravotného poistenia. Nárok na úhradu sa totiž posudzuje v čase výdaja, nie v čase predpisu.

#### 3.1.2.1 Odkladná ZS

Ak je pacient dlžník, ale má nárok na úhradu odkladnej ZS, lekárnik vydá predmet preskripcie a vystaví elektronický dispenzačný záznam štandardným spôsobom.

Ak je pacient dlžník a nemá nárok na úhradu odkladnej ZS, lekárenský softvér zobrazí informáciu, že Dôvod úhrady je: „Pacient hradí sám“, t. z. pacient si hradí predmet preskripcie v plnej výške.

#### 3.1.2.2 Neodkladná ZS

Ak je pacient dlžník, ale lekárnik na papierovom alebo elektronickom predpise uviedol, že ide o neodkladnú ZS, liek/zdravotnícku pomôcku/dietetickú potravinu nehradí pacient v plnej výške, ale v súlade s platnou kategorizáciou. Podľa platnej legislatívy musí byť NZS schválená ZP. Lekárnik následne vydá predmet preskripcie a zároveň to ako neodkladnú ZS vykáže v elektronickom dispenzačnom zázname aj do ZP.

### 3.1.3 Výdaj predpisu nezmluvného lekára

Ak liek/zdravotnícku pomôcku predpisuje nezmluvný lekár a nejde o schválenú ZS, v takomto prípade sa na papierovom recepte na rubovú stranu uvádza „NEZMLUVNÝ LEKÁR“, v elektronickej preskripcii sa zaškrtnie atribút NEZML. Pacient si hradí predmet preskripcie v plnej výške (okrem neodkladnej ZS schválenej ZP).

### 3.1.4 Papierový predpis

Lekárnik si pri výdaji pýta, resp. môže pýtať od pacienta papierový predpis/poukaz, keď:

- ide o predpis omamných a psychotropných látok II. skupiny,
- liek/zdravotnícku pomôcku/dietetickú potravinu si vyberá pacient mimo EÚ alebo z EÚ, ale má iba EHIC preukaz alebo formulár E111 (turista),
- ide o výdaj zdravotníckej pomôcky v očných optikách,
- lekár síce vytvoril predpis elektronicke, ale nepodpísal ho správne použitím elektronickeho preukazu zdravotníckeho pracovníka - túto informáciu zobrazí lekárnikovi jeho softvér.
- Je recept vystavený s kódom odbornosti predpisujúceho lekára 099

#### 3.1.4.1 Výdaj na základe papierového predpisu/poukazu bez čiarového kódu

Lekárnik zadá do svojho informačného systému RČ/BIČ pacienta z jeho preukazu poistenca alebo občianskeho preukazu. Ak IS nezobrazí žiaden elektronickeý predpis, lekárnik pokračuje vo výdaji na základe papierového predpisu/poukazu a vyhotoví elektronickeý dispenzačný záznam, ktorý sa odošle do systému ezdravie a do IS ZP. Ak sú na papierovom predpise uvedené dva lieky, elektronickeá dispenzácia sa urobí pre každý samostatne.

Lekárnik papierový recept pacientovi odoberie. Tento recept doručí do príslušnej zdravotnej poisťovne v zmysle zmluvných podmienok zdravotnej poisťovne.

Dispenzačné záznamy z papierového receptu/poukazu bez čiarového kódu sa odošlú do ZP až vtedy keď lekárne doplní všetky náležitosti receptu/poukazu. Na základe správneho volania ZP vráti na výstupe poradové číslo receptu/poukazu, napr. SK/L/183 a lekárnik doplní číslo na papierový recept/poukaz.

#### 3.1.4.2 Výdaj na základe papierového predpisu/poukazu s čiarovým kódom

Lekárnik načíta čítačkou čiarový kód na papierovom predpise/poukaze. Ak načítanie nefunguje, skúsi zadať do softvéru posledných 11 číslic, vyznačených tučným písmom, pod čiarovým kódom alebo zadá RČ/BIČ pacienta. Ak sa ani potom v softvéri nezobrazí príslušný elektronickeý preskripčný záznam, lekárnikovi odporúčame výdaj odmietnuť, nakoľko medzičasom mohol

lekár PZ stornovať alebo si pacient vybral predmet preskripcie v inej lekárni.

Lekárnik skontroluje vyhľadany elektronický preskripčný záznam s papierovým predpisom/poukazom. Musia byť totožné. Ak vznikne rozpor, nadradená je elektronická verzia.

Lekárnik odoberie papierový predpis pacientovi, postupuje v zmysle zmluvných podmienok so zdravotnou poisťovňou a výdaj bezodkladne po jeho zrealizovaní potvrdí aj v softvéri, čím sa na pozadí odošle informácia online do systému zdravotnej poisťovne.

### 3.1.5 Výdaj pre EÚ poistenca

Výdaj liekov a zdravotníckych pomôcok pre EÚ poistencov prebieha na základe elektronického preskripčného záznamu, teda nie je potrebný papierový predpis/poukaz.

EÚ poistenec je osoba, ktorá má bydlisko v SR, pracuje v krajine EÚ a je tam zdravotne poistená ako aj ich nezaopatrení rodinní príslušníci (preukaz sa vydáva na základe formulára E106EU, E109EU, E120EU, PD S1), alebo má trvalý pobyt v zahraničí (v krajine EÚ) a je zdravotne poistený na Slovensku.

Od 1.5.2010 sa vydáva aj osobám s bydliskom v SR, ktoré poberajú dôchodok z krajín EÚ a sú tam zdravotne poistené a ich nezaopatreným rodinným príslušníkom (na základe formulára E121EU, PD S1).

U EÚ poistencov, ktorí majú iba zaevidovaný preukaz a nárok na potrebnú ZS (teda bydlisko majú mimo SK a poistení sú v krajine EÚ) je potrebné k faktúre za takéhoto EÚ poistenca doložiť aj nárokový doklad – kópiu kartičky poistenca.

## 3.2 Opakovaný recept

Opakovaný recept môže lekár svojmu pacientovi vystaviť na obdobie maximálne 1 rok, pričom určí dávku lieku/liečiva/zdravotníckej pomôcky pre jeden výber, platnosť receptu, počet opakovaní a zároveň aj periódu, v ktorej je možné predmet preskripcie opakovane vybrať. Opakovaný recept môže byť predpísaný aj na ATC skupinu, čiže môže byť predmetom generickej substitúcie v znení platnej legislatívy.

Lieky/liečivá/zdravotnícke pomôcky predpísané na opakovaný recept sa v zozname nevydaných predpisov v lekárni objavajú automaticky v čase, keď je výber možný. V danom čase je možné vybrať maximálne 1 predpísanú dávku tak, ako ju lekár pri predpise uviedol. Každý predmet preskripcie bude dostupný až v čase podľa stanovenej periódy na predpise, ktorú určil predpisujúci lekár.

### 3.2.1 Obmedzenia REPETATUR pre lieky

Zoznam liekov, ktoré nie je možné predpísať na opakovaný recept stanovuje [Vyhláška 146/2018 Z. z. MZ SR](#). Na opakovaný recept nie je možné predpísať antibiotiká a

psychotropné a omamné látky II. a III. skupiny uvedenej v zozname omamných látok a psychotropných látok.

### 3.2.2 Rozšírenie REPETATUR na zdravotnícke pomôcky

Dňa 1.9.2019 nadobudla účinnosť Vyhláška MZ SR, ktorou sa ustanovuje zoznam zdravotníckych pomôcok, ktoré je možné predpísať na preskripčný záznam s poznámkou „REPETATUR“ ([Príloha k vyhláške č. 263/2019 Z. z.](#))

### 3.2.3 Výdaj opakovaného receptu

Výdaj takéhoto receptu prebieha rovnako ako pri riadnom recepte s tým rozdielom, že **opakovaný recept existuje iba v elektronickej podobe a lekár ho netlačí**. Lekárnik vidí vo svojom IS informácie o recepte:

- dávku lieku/zdravotníckej pomôcky na jeden výber,
- periódu opakovania (najviac 3 mesiace),
- počet opakovaní (2 a viac),
- platnosť receptu (maximálne 1 rok).

Pri opakovanom recepte sa výdajom automaticky aktivuje možnosť ďalšieho výberu po uplynutí periódy medzi výbermi, ktorú určil predpisujúci lekár. Pred uplynutím tejto periódy výber predmetu preskripcie možný nie je.

Ak pacient zabudol, kedy si má lieky/zdravotnícku pomôcku na opakovaný recept opätovne vybrať, môže si v lekárni overiť, či sú preňho k dispozícii nevydané platné predpisy. Ak existuje opakovaný recept, kde výber vzhľadom na lekárom určenú periódu nie je možný, lekárne dostane v softvéri informáciu, kedy najskôr je možné príslušný predmet preskripcie vybrať.

Ak uplynula platnosť opakovaného receptu, predmet preskripcie nie je možné vydať. Pacient musí navštíviť svojho lekára, ktorý vytvorí nový predpis ak to stav pacienta vyžaduje.

**POZOR!** Celkové množstvo predpísané na opakovanom predpise (súčet zo všetkých opakovaní) nie je možné vydať naraz.

Prvý výber predmetu preskripcie na opakovaný recept sa musí udiť v riadnej platnosti receptu do 7 dní (v prípade zdravotníckych pomôcok do 30 dní). Každý ďalší výber je možné vykonať po uplynutí periódy opakovaného receptu pre ďalší výber, najneskôr však do uplynutia celkovej platnosti receptu.

V prípade, že v období medzi predpisom a aktuálnym výdajom na základe opakovaného predpisu dôjde k zmene kategorizácie a preradenia alebo vyradenia liekov/zdravotníckych pomôcok z danej kategórie, lekárne výdaj náhradného lieku/zdravotníckej pomôcky konzultuje s lekárom. V prípade, že nie je možné vydať predmet preskripcie, lekár pôvodný predpis

zneplatní (ak už prebehol aspoň jeden výdaj) alebo vystornuje (ak ešte neprebehol žiaden výdaj) a vystaví nový predpis a o tejto skutočnosti informuje pacienta.

### 3.3 Odmietnutie výdaja

Lekárnik môže výdaj odmietnuť aj z týchto dôvodov:

- má pochybnosti o nesprávnom vystavení predpisu/poukazu,
- nájde rozdiel medzi papierovým a elektronickým záznamom,
- pacient má papierový predpis/poukaz s čiarovým kódom, ale softvér k nemu nenašiel elektronický záznam,
- pacient nemá papierový predpis/poukaz a v lekárni z technických príčin nefunguje erecept, softvér a/alebo internet,
- ustanovenia zákona 362/2011 Z. z. o lieku týkajúce sa odmietnutia výdaja v lekárni ostávajú v platnosti.

### 3.4 Kontroly elektronických záznamov

Jednou z výhod ereceptu je zníženie chybovosti pri preskripcii a dispenciacii, a teda zvýšenie bezpečnosti, kvality a efektívnosti liečby. Umožnia to kontroly správnosti vyplnených údajov v súlade s platnou legislatívou. Čo bolo pri papierových predpisoch nerealizovateľné a ku kontrole dochádzalo až počas zúčtovania a revízie, sa postupne zavádza už do modulu ereceptu.

Úlohou systémových kontrol zdravotných poisťovní a lekárenského informačného systému je zamedziť čo možno v najvyššej miere vzniku chýb. Nie všetky zákonné povinnosti sú premietnuté do automatických kontrol a je potrebné mať na zreteli, že **za výdaj preskripcie zodpovedá lekárnik**.

Lekárne zároveň získajú spoľahlivejšie a kompletnejšie údaje v elektronickej podobe napr. o predpísaných magistraliter liekoch, produktoch na výnimku ZP alebo zdravotníckych pomôckach na mieru.

### 3.5 Papierový vs elektronický záznam

Ak lekár vytvára papierový predpis, je povinný vytvoriť papierový predpis/poukaz identický s elektronickým preskripčným záznamom. V prípade rozdielu má prednosť elektronický PZ pred papierovým. V týchto situáciách môže lekárnik:

- kontaktovať predpisujúceho lekára (ak elektronický záznam nie je správny, lekár urobí storno PZ a vytvorí nový PZ),



- v prípade pretrvávajúcich pochybností výdaj odmietnuť.

### 3.6 Oprava alebo zrušenie výdaja

Opravu alebo zmenu údajov o výdaji lekárnik realizuje čo najskôr tak, že pôvodný elektronický dispenzačný záznam v softvéri vystornuje a vytvorí nový elektronický dispenzačný záznam so správnymi údajmi. Oprava sa robí len stornovaním pôvodného dispenzačného záznamu a nahratím nového, správne zadaného dispenzačného záznamu. Storno elektronického dispenzačného záznamu je možné vykonať do posledného dňa v príslušnom kalendárnom mesiaci, kedy bol pôvodný záznam vytvorený. V prípade, že záznam bol predmetom zúčtovania a bol vo fakturácii odmietnutý v predošlom období, je možné takýto záznam stornovať a vytvoriť nový elektronický dispenzačný záznam so správnymi údajmi, kedy bude predmetom fakturácie za obdobie, v ktorom bol opätovne vytvorený.

### 3.7 Blokovanie a odblokovanie predpisu

Blokovanie elektronického záznamu slúži na účely objednania lieku/zdravotníckej pomôcky/dietetickej potraviny, ktoré lekárne/ výdajňa nemá aktuálne k dispozícii. Počas blokovania nie je preskripčný záznam viditeľný pre iné lekárne, správa sa akoby nebol platný. Lekárne/výdajňa postupuje nasledovne:

- v softvéri potvrdí blokovanie predpisu lieku/zdravotníckej pomôcky/dietetickej potraviny, čím zablokuje jeho zobrazenie a teda aj výdaj v inej lekárni/výdajni (blokuje sa na celú platnosť predpisu podľa platnej legislatívy),
- ak pacient predložil aj papierový recept/poukaz, lekárne/výdajňa mu ho odoberie,
- lekárne/výdajňa sa dohodne s pacientom na termíne výdaja,
- lekárne/výdajňa, ktorá predpis zablokovala, pri výdaji vytvára štandardný dispenzačný záznam, čím sa predpis automaticky odblokuje – nie je teda potrebné najprv preskripčný záznam odblokovať a potom vytvoriť dispenzačný záznam,
- pre blokovaný predpis nie je možné vykonať výpis,
- pokiaľ lekárne/výdajňa nevie požadovaný liek/zdravotnícku pomôcku/dietetickú potravinu v čase blokovania zabezpečiť alebo objednať, predpis odblokuje, čím pacientovi umožní vybrať si predpísaný liek/zdravotnícku pomôcku/dietetickú potravinu v inej lekárni/výdajni, o čom pacienta informuje a vráti mu papierový recept/poukaz, ak mu ho odobrala.

Odblokovať preskripčný záznam môže len tá lekárne, ktorá ho zablokovala.

### 3.8 Výpis receptu na liek/dietetickú potravinu

Ak lekárne nerealizuje výdaj celého predpísaného počtu balení lieku, v softvéri zhotoví výpis z receptu, ktorý je s novým čiarovým kódom (číselná podoba čiarového kódu musí byť zobrazená na výpise) a s údajom o zostávajúcom počte nevydaných balení.

V prípade, že je pôvodný preskripčný záznam riadne podpísaný a podpis overený a platný, je možné vytvoriť elektronický odpis a osobu informovať, že papierový výpis v takomto prípade nie je potrebný.

Z papierového receptu a preskripčného záznamu s neplatným alebo neovereným podpisom je nutné urobiť tlačенý výpis.

## 4 Zmena zdravotnej poisťovne

### 4.1 Predpis/výdaj

Ak pacient zmení zdravotnú poisťovňu a predpis urobí ako poistenec pôvodnej ZP a výdaj už prebehne ako poistenec novej ZP, tak z pohľadu lekárne sa nič nemení a postupuje štandardne. V prípade, že pacient má predpísaný opakovaný recept, NZIS preniesie túto informáciu do novej ZP pacienta a lekárnik pri výdaji použije metódu „vyhľadaj preskripčný záznam“.

V prípade, ak ide o preskripciu viazanú na schvaľovanie ZP, potom je potrebné, aby lekárnik komunikoval ohľadom podmienok s novou ZP pacienta.

### 4.2 Storno

Ak pacient zmení zdravotnú poisťovňu, stornovanie receptu robí lekár voči pôvodnej zdravotnej poisťovni. Ak bol medzičasom zrealizovaný výdaj, storno nebude možné zapísať.

### 4.3 Zneplatnenie opakovaného receptu

Pri zneplatnení opakovaného receptu sa údaj zapisuje do EZKO občana, kde bude dostupný pre novú zdravotnú poisťovňu.

## 5 Informovanie pacienta

Pacient si informáciu o výdaji lieku/zdravotníckej pomôcky/dietetickej potraviny môže nájsť v:

- elektronickej zdravotnej knižke,
- elektronickej pobočke a mobilnej aplikácii svojej zdravotnej poisťovne, ak to jeho zdravotná poisťovňa umožňuje,

- emailovej alebo SMS notifikácii odoslanej jeho zdravotnou poisťovňou, ak to jeho zdravotná poisťovňa umožňuje.

## 6 Elektronická opiátová kniha (EOK)

V prechodnom období, t.j. do 31.12.2021 je možné začať viesť elektronickú opiátovú knihu paralelne s papierovou. Elektronickú knihu softvér vytvára automaticky na základe dispenzačných záznamov. Služby EOK sú dostupné vo verzii e-recept v5.

## 7 Zúčtovanie

Zdravotné poisťovne, od 1.6.2019, na základe platnej legislatívy, uhrádzajú lekárenskú starostlivosť len na základe elektronických dispenzačných záznamov. Uvedené sa týka nielen lekární (okrem očných optík), ale aj výdajní zdravotníckych pomôcok a výrobní IVZP vo vzťahu k všetkým trom zdravotným poisťovňam.

Lekárne zasiela do ZP papierové predpisy v zmysle zmluvných podmienok so ZP.

## 8 Keď niečo nefunguje

- Lekárnik nevie načítať elektronický preskripčný záznam a pacient nemá papierový predpis/poukaz: takáto situácia môže nastať v prípade, že systém zdravotnej poisťovne má výpadok, resp. ide o výpadok IS ZP. Pacient buď počká alebo sa môže vrátiť k lekárovi a požiadať o papierový predpis/poukaz.
- Lekárnik nevie vytvoriť elektronický záznam o výdaji: Riadne zrealizuje výdaj a elektronický dispenzačný záznam nahrá čo najskôr po odstránení technických problémov.
- Ak je karta blokovaná, poškodená alebo nefunguje, kontaktuje call centrum NCZI.