**Studie proveditelnosti projektu „Výstavba, implementace
a technická podpora ICIS OZP“**

**Příloha P11A**

**Procesní model – Servis – Agendy**

Datum: 28. 11. 2013

Počet stran: 31

**Obsah**

[1 SA – Servis - Agendy 3](#_Toc374089075)

[1.1 ERR - Chybové záznamy 3](#_Toc374089076)

[1.2 HRK - Hromadná korespondence 5](#_Toc374089077)

[1.3 REK - Reklamace 6](#_Toc374089078)

[1.4 VES - Vazby na externí systémy 8](#_Toc374089079)

[1.4.1 Banky 8](#_Toc374089080)

[1.4.2 CMU - Centrum mezistátních úhrad 9](#_Toc374089081)

[1.4.3 CRP - Centrální registr pojištěnců 10](#_Toc374089082)

[1.4.4 CZP - Czech Point 14](#_Toc374089083)

[1.4.5 IDS - Datové schránky 16](#_Toc374089084)

[1.4.6 INS - Insolvenční rejstřík 17](#_Toc374089085)

[1.4.7 IZR - Základní registry 19](#_Toc374089086)

[1.4.8 OVL - Obchodní věstník 20](#_Toc374089087)

[1.4.9 PED - Předávání a načítání externích dat 21](#_Toc374089088)

[1.4.10 PMR - Centrální registr podpor malého rozsahu 23](#_Toc374089089)

[1.4.11 ZEP - Zpracování externích požadavku 24](#_Toc374089090)

[1.4.12 KC - Komunikace s kapitačním centrem 26](#_Toc374089091)

[1.4.13 NRC - Komunikace s NRC o DRG 29](#_Toc374089092)

# SA – Servis - Agendy

Oblast řešení Agendy obsahuje obecné agendy ICIS, které prostupují celým systémem.



Diagram 1 - Agendy

## ERR - Chybové záznamy

Proces zajišťuje evidence a zpracování chybových stavů, které vznikají v jednotlivých agendách ICIS. Samotné zpracování chybových stavů je prováděno nástroji dostupnými v agendě příslušné danému chybovému stavu.

**Cíl procesu:**

Sjednocení evidence úkolů na zaměstnance související s nedokončeným zpracováním v ICIS.

**Vstupy procesu:**

Chybové záznamy generované agendami ICIS.

**Výstupy procesu:**

Vyřešení chybového záznamu.

**Popis procesu:**

Uživatel si zobrazí jemu příslušné chybové stavy. Z chybového stavu si zobrazí zdrojovou agendu, poskytující nástroje na řešení chybového stavu. Po vyřešení chyby je chybový záznam z evidence vyřazen.

**Gestor procesu:**

Dle věcné příslušnosti

**Stávající IT podpora:**

Emailové notifikace, chybové protokoly, reporty, řešení stavů ve WOIS.

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 2 - REG - Chybové záznamy - chod procesu

## HRK - Hromadná korespondence

Hromadná korespondence nad registrem umožňuje obecný proces obesílání kontaktů. Výběr kontaktů se provádí nad datovým skladem. Uživatel dále vybere preferovanou šablonu pro tisk, následně modul obsahuje nástroje pro automatické generování dopisů, jejich zařazení do spisovny a odeslání preferovaným komunikačním kanálem (se zohledněním zástupců, plných mocí apod. - viz proces REG-ROI-KOU - Výběr doručovací adresy).

**Cíl procesu:**

Obecný nástroj pro definování úloh hromadné korespondence nad registrem.

**Vstupy procesu:**

Šablona dopisu, podmínky pro výběr klientů.

**Výstupy procesu:**

Vyhodnocení reakce klientů.

**Popis procesu:**

Uživatel definuje požadovaný výstup (dopis) a podmínky pro výběr cílové skupiny klientů. Následně pomocí procesu odešle dopisy (elektronicky, poštou při respektování pravidel pro výběr doručovací adresy). Při reakci klienta zajistí uživatel zaevidování reakce na došlý dopis. Po stanovené lhůtě uživatel provádí vyhodnocení úspěšnosti zaslání, případně pokračuje v navazujícím procesu.

**Gestor procesu:**

Ing. Miloš Pešek

**Stávající IT podpora**:

WOIS.

**Problémy:**

Dnes je pořadí preferovaných adres dáno natvrdo a při změně legislativy či nutnosti zasílat na jiný druh adresy je problém tuto změnu provést.



Diagram 3 - REG - Hromadná korespondence - chod procesu

## REK - Reklamace

Proces reklamace je definován jako postup přijetí požadavku klienta (písemnosti) typu reklamace (včetně stížností, námitek, rozporů apod.).

**Cíl procesu:**

Vyřízení reklamace klienta.

**Vstupy procesu:**

Informace o podání reklamace klientem.

**Výstupy procesu:**

Odpověď klientovi o vyřízení reklamace, případně návazné úpravy v systému.

**Popis procesu:**

Zdravotní pojišťovna přijme reklamaci, která je zaevidována do spisovny. Reklamace je předána na věcně příslušnému útvaru, který na základě reklamace může provést úpravy v evidenci údajů systému.

**Gestor procesu:**

Ing. Miloš Pešek, MUDr. Ludmila Plšková, Ing. Aneta Wolfová

**Stávající IT podpora:**

Spisová služba, IZOP.

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 4 - REG - Reklamace - chod procesu

## VES - Vazby na externí systémy



Diagram 5 - SE - Vazby na externí systémy - rozklad oblastí řešení

### Banky

Banky jsou integrovány do systému financí za účelem elektronického platebního styku.



Diagram 6 - SE-VES - Banky - rozklad oblastí řešení

### CMU - Centrum mezistátních úhrad

Centrum mezistátních úhrad je integrováno do systému v procesech zajišťujících konkrétní agendu.



Diagram 7 - SE-VES - Centrum mezistátních úhrad - rozklad oblastí řešení

### CRP - Centrální registr pojištěnců

Centrální registr pojištěnců sdružuje informace o pojištěncích na území ČR za všechny zdravotní pojišťovny.



Diagram 8 - SE-VES - Centrální registr pojištěnců - rozklad oblastí řešení

#### EVP - Evidence pojištěnců

Proces Evidence pojištěnců slouží k synchronizaci evidence pojištěnců mezi zdravotní pojišťovnou a CRP.

**Cíl procesu:**

Synchronizace údajů s centrálním registrem pojištěnců.

**Vstupy procesu:**

Změny v registru pojištěnců za sledované období.

**Výstupy procesu:**

Narovnání evidence pojištěnců na CRP.

**Popis procesu:**

Pravidelně 1x měsíčně zdravotní pojišťovna zasílá změny v registru pojištěnců na CRP. CRP změny od všech institucí zpracuje a zpět zasílá změny z ostatních institucí pro promítnutí v systémech zdravotní pojišťovny. Následně zasílá CRP výpis pojištěnců pro kontrolu evidovaných údajů.

Nalezené nesrovnalosti v procesu jsou evidovány v chybových záznamech, nad kterými probíhá další zpracování (oprava údajů, dotaz pojištěnci apod.).

**Gestor procesu:**

Ing. Aneta Wolfová

**Stávající IT podpora:**

IZOP

**Problémy:**

Problém s přeregistračním termínem dle platné legislativy



Diagram 9 - SE-VES-CRP - Evidence pojištěnců - chod procesu

#### STA - Statistiky pojištěnců

Proces Statistiky pojištěnců slouží k hlášení počtu pojištěnců za účelem určení poměrné části pojistného v rámci přerozdělení mezi zdravotními pojišťovnami.

**Cíl procesu:**

Nahlášení údajů o počtu pojištěnců za účelem přerozdělení.

**Vstupy procesu:**

Registr pojištěnců.

**Výstupy procesu:**

Statistika hlášení na CRP.

**Popis procesu:**

Pravidelně 1x měsíčně zdravotní pojišťovna zasílá počty pojištěnců ve vybraných kategoriích na CRP.

**Gestor procesu:**

Ing. Aneta Wolfová

**Stávající IT podpora:**

IZOP

**Problémy:**

Vypočítané údaje nejsou datově archivovány. Následné statistiky se můžou od hlášení lišit.



Diagram 10 - SE-VES-CRP - Statistiky pojištěnců - chod procesu

### CZP - Czech Point

CzechPoint hlásí zdravotní pojišťovně změny v evidenci OSVČ.

**Cíl procesu:**

Úprava evidence podnikání OSVČ.

**Vstupy procesu:**

Změny hlášené pojištěncem na CzechPointu.

**Výstupy procesu:**

Úprava evidence pojištěnce.

**Popis procesu:**

Systém pravidelně přijímá aktualizace CzechPoint. Přijaté informace se pokusí automaticky zpracovat. Pro údaje, které zpracovat nemůže, založí chybové záznamy k vyřízení.

**Gestor procesu:**

Ing. Aneta Wolfová

**Stávající IT podpora:**

IZOP

**Problémy:**

Dnes převážně ruční činnost.



Diagram 11 - SE-VES- CzechPoint - chod procesu

### IDS - Datové schránky

Datové schránky jsou přímo integrovány do registru osob a institucí.



Diagram 12 - SE-VES - Datové schránky - rozklad oblastí řešení

### INS - Insolvenční rejstřík

Proces Insolvenční rejstřík zajišťuje sledování aktualizací insolvenčních řízení na webu justice.cz.

**Cíl procesu:**

Podchycení informace o úpadku fyzických a právnických osob (včetně vytipovaných událostí a jejich datumů) za účelem přihlášení pohledávek do insolvenčního řízení.

**Vstupy procesu:**

Změny v insolvenčních řízeních publikované na justice.cz, klíčová událost insolvenčního řízení.

**Výstupy procesu:**

Zaznamenání jednotlivých událostí do ICIS (např. zaznamenání data úpadku v registru plátců, zaznamenání událostí do karty v právním automatu ISIR atd.).

**Popis procesu:**

Systém pravidelně stahuje aktualizace insolvenčního rejstříku. Pro události se pokusí dohledat osoby v registru, případně již sledované případy a provede aktualizaci případu ISIR. V případě shody pro vytipované události promítne tyto informace do všech sledovaných rolí a zahájí automatizované zpracování v ICIS.

**Gestor procesu:**

Ing. Aneta Wolfová

**Stávající IT podpora:**

Program vyvinutý na IT OZP, řeší pouze kontrolu toho, co je nahlášeno do rejstříku proti seznamu plátců.

**Problémy:**

Neprobíhá kontrola dluhu, nezahajuje se sledování případu insolvenčního řízení.



Diagram 13 - SE-VES - Insolvenční rejstřík - chod procesu

### IZR - Základní registry

Základní registry jsou přímo integrovány do registru osob a institucí.



Diagram 14 - SE-VES - Základní registry - rozklad oblastí řešení

### OVL - Obchodní věstník

Proces Obchodní věstník zajišťuje sledování aktualizací obchodního věstníku.

**Cíl procesu:**

Podchycení informace o likvidaci právnické osoby.

**Vstupy procesu:**

Změny obchodního věstníku zpracovávané externí institucí.

**Výstupy procesu:**

Zaznamenání data zahájení likvidace do ICIS.

**Popis procesu:**

Systém pravidelně přijímá aktualizace obchodního věstníku. Pro nalezenou likvidaci se pokusí dohledat plátce v registru. V případě shody doplní informace do všech sledovaných rolí zahájí tak automatizované zpracování v ICIS.

**Gestor procesu:**

Ing. Aneta Wolfová

**Stávající IT podpora:**

Program vyvinutý na IT OZP.

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 15 - SE-VES - Obchodní věstník - chod procesu

### PED - Předávání a načítání externích dat

Proces pro opakované načítání dat z externích systémů.

**Cíl procesu:**

Umožnit v předem definovaných intervalech komunikovat s externími systémy.

**Vstupy procesu:**

Časovač.

Data pro komunikaci.

**Výstupy procesu:**

Načtení / odeslání dat v požadovaném formátu externímu systému.

**Popis procesu:**

Proces umožňuje na základě definovaných intervalů zasílat a přijímat data požadovaného formátu z/do externího systému. Tento proces bude obecně použit v rámci všech komunikací tohoto typu. Pro jednotlivé agendy se bude jen v rámci konfigurace lišit formátem dat, četnosti komunikace apod.

**Gestor procesu:**

Ing. Bohuslav Tvrdý

**Stávající IT podpora:**

WOIS + IZOP

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 16 - SE-VES - Předávání a načítání externích dat

### PMR - Centrální registr podpor malého rozsahu

Proces Centrální registr podpor malého rozsahu zajišťuje informování státní správy o poskytnutí veřejné podpory plátci.

**Cíl procesu:**

Informování státní správy o poskytnutí veřejné podpory plátci.

**Vstupy procesu:**

Výše poskytnuté podpory plátce.

**Výstupy procesu:**

Zaevidována podpora v centrálním registru podpor malého rozsahu.

**Popis procesu:**

Při poskytnutí podpory plátce ve vybraných agendách ICIS zapisuje tuto skutečnost do centrálního registru podpor malého rozsahu.

**Gestor procesu:**

Mgr. Zuzana Prokšová

**Stávající IT podpora:**

Není.

**Problémy:**

Nutno navádět ručně.



Diagram 17 - Centrální registr podpor malého rozsahu

### ZEP - Zpracování externích požadavku

Proces pro zpracování externích požadavků načítaných z externích systémů.

**Cíl procesu:**

Umožnit načítání a zpracování požadavků zasílaných externími systémy.

**Vstupy procesu:**

Požadavek na zpracování.

**Výstupy procesu:**

Zpracování požadavku na základě jeho typu, výsledek je promítnut do ICIS.

**Popis procesu:**

Proces umožňuje zpracovávat načtené požadavky a výsledky jejich zpracování promítat do příslušných agend. Tímto procesem bude řízena komunikace se všemi externími systémy tohoto typů. Pro jednotlivé agendy se bude pak jen lišit způsobem zpracování (transformací, požadavkem na schvalování uživatelem apod.).

**Gestor procesu:**

Ing. Bohuslav Tvrdý

**Stávající IT podpora:**

WOIS + IZOP

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 18 - SE-VES - Zpracování externích požadavku

### KC - Komunikace s kapitačním centrem

Komunikace s kapitačním centrum zajišťuje výměnu dat o registracích pojištěnců k PZS mezi zdravotní pojišťovnou a kapitačním centrem.



Diagram 19 - SE-AG-VES - Komunikace s kapitačním centrem - rozklad oblastí řešení

#### OD - Odeslání dat do kapitačního centra

Proces definuje odeslání dat o registracích do Kapitačního centra.

**Cíl procesu:**

Umožnit odesílání dat o registracích do Kapitačního centra.

**Vstupy procesu:**

Automaticky po provedení měsíční uzávěrky.

**Výstupy procesu:**

Data pro Kapitační centrum.

**Popis procesu:**

- proces umožňuje odesílat data do Kapitačního centra dle požadovaného formátu o registracích pojištěnců k registrujícím lékařům.

**Gestor procesu:**

MUDr. Ludmila Plšková

**Stávající IT podpora:**

IZOP

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 20 - SE-AG-VES-KC - Odeslání dat do kapitačního centra

#### PR - Příjem dat z kapitačního centra

Proces přijímání dat z Kapitačního centra popisuje načtení a zpracování dat o registracích obdržených z Kapitačního centra.

**Cíl procesu:**

Umožnit přijímání dat z Kapitačního centra o registracích.

**Vstupy procesu:**

Data z Kapitačního centra.

**Výstupy procesu:**

Zpracování dat z Kapitačního centra v rámci ICIS.

**Popis procesu:**

Proces umožňuje načtení a zpracování dat do ICIS, zasílaných z Kapitačního centra v definované podobě.

**Gestor procesu:**

MUDr. Ludmila Plšková

**Stávající IT podpora:**

IZOP

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 21 - SE-AG-VES-KC - Příjem dat z kapitačního centra

### NRC - Komunikace s NRC o DRG

**Cíl procesu:**

Kultivace DRG.

**Vstupy procesu:**

Vykázaná péče.

**Výstupy procesu:**

Aktualizované relativní váhy, základní sazby a DRG grouper.

**Popis procesu:**

Problematika DRG se v procesech zdravotní pojišťovny vyskytuje na několika místech (například jako součást procesu tvorby cenových ujednání, procesu vyrovnání a regulací, procesu měření kvality zdravotní péče, procesu revizí, apod.). Přestože z technologického hlediska se vyhodnocování DRG účastní speciální softwarový modul, jde v těchto uvedených případech v podstatě pouze o jednu z alternativ typu úhrad nebo klasifikace poskytnuté zdravotní péče. Přes výše uvedené konstatování existuje specifický proces, který se týká prakticky výhradně problematiky DRG a tím je proces její kultivace.

ZP na základě vykázané zdravotní péče vytvoří podklady pro Národní referenční centrum. Soubory v datovém rozhraní jsou do NRC v požadovaném termínu odeslány. V návaznosti na tuto akci obdrží ZP následně od Ministerstva zdravotnictví nové hodnoty relativních vah a základních sazeb. Obdržené hodnoty jsou importovány do systému. Kromě nových hodnot relativních vah a základních sazeb může z MZ přijít také nová verze tzv. DRG grouperu. V takovém případě musí ZP nově dodaný grouper integrovat. ZP si uchovává všechny verze relativních vah, základních sazeb i DRG grouperu s časovým rozlišením platnosti.

**Gestor procesu:**

MUDr. Ludmila Plšková

**Stávající IT podpora:**

Mimo systém - skripty.

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 22 - SE-AG-VES - Kultivace DRG - chod procesu