

Kuchařka pro uživatele e-KZP

24.1.2022

Obsah

1. Proč aplikaci používat?	3
2. Instalace aplikace	4
3. Jak aplikaci používat?	6
3.1. Registrace pojištěnce	7
3.1.1. Vložení přílohy	7
3.1.2. Údaje o pojištěnci	8
3.1.3. Údaje o poskytnuté péči	8
3.1.4. Údaje o dokladu	9
3.1.5. Údaje o pojišťovnách	9
3.1.6. Odeslání údajů	10
3.1.7. Stav žádosti	10
3.2. Žádost o náhradní doklad	11
3.2.1. Příloha	11
3.2.2. Údaje o pojišťovnách	11
3.2.3. Údaje o pojištěnci	12
3.2.4. Údaje o poskytnuté péči	12
3.2.5. Odeslání údajů	13
3.2.6. Stav žádosti	13
3.2.7. Kontrola podání duplicitní žádosti	14
3.3. Historie žádostí	15
3.3.1. Stav žádosti	15
3.3.2. Potvrzení o registraci a Výpomocné ID	15
3.3.3. Detail žádosti	15
3.3.4. Správa seznamu žádostí	15
3.4. Ověření registrace v ČR	17
3.4.1. Jak vyplnit údaje, abyste dostali nejpresnější možnou odpověď	18
3.4.2. Interpretace výsledků	18
3.4.3. PDF výstup	19
3.4.5. Běžné problémy/chyby/situace a jejich řešení	19
4. HELPDESK	21

1. Proč aplikaci používat?

Aby mohl poskytovatel zdravotních služeb vykázat zdravotní pojišťovně náklady na péči, kterou poskytl zahraničnímu pojištěnci, potřebuje získat jeho české (výpomocné) číslo pojištěnce. To získá tak, že pacienta - zahraničního pojištěnce - **výpomocně zaregistruje** u české zdravotní pojišťovny. Právě k výpomocné registraci slouží aplikace e-KZP. Vyplněním nezbytných údajů o pacientovi, přiložením scanu/fotografie nárokového dokladu pacienta a odesláním formuláře je spuštěn proces, na jehož konci poskytovatel zdravotních služeb obdrží Potvrzení o registraci, vystavené zvolenou českou zdravotní pojišťovnou, které bude obsahovat české výpomocné číslo pojištěnce. Poskytovatel zdravotních služeb potom za použití tohoto čísla účtuje české zdravotní pojišťovně náklady na péči samostatnou fakturou, (druh pojištění 4). Zdravotní pojišťovna fakturu uhradí v běžném termínu, jako by se jednalo o českého pojištěnce.

Pomocí e-KZP lze také **vyžádat náhradní nárokový doklad** (potvrzení dočasně nahrazující Evropský průkaz zdravotního pojištění, náhradní certifikát – „REPL“), **pokud se zahraniční pojištěnec při ošetření neprokáže** platným Evropským průkazem zdravotního pojištění nebo náhradním certifikátem. Vyplněním a odesláním formuláře s případnou přílohou je spuštěn proces, kdy je nejprve od zahraniční kompetentní instituce vyžádán náhradní nárokový doklad, po jehož obdržení se automaticky spouští výše uvedený proces výpomocné registrace a poskytovatel poté může stejným způsobem vyúčtovat náklady na poskytnutou péči. Vyžádáním náhradního dokladu poskytovatel zvyšuje pravděpodobnost, že mu budou vynaložené náklady na poskytnutí zdravotní péče uhrazeny.

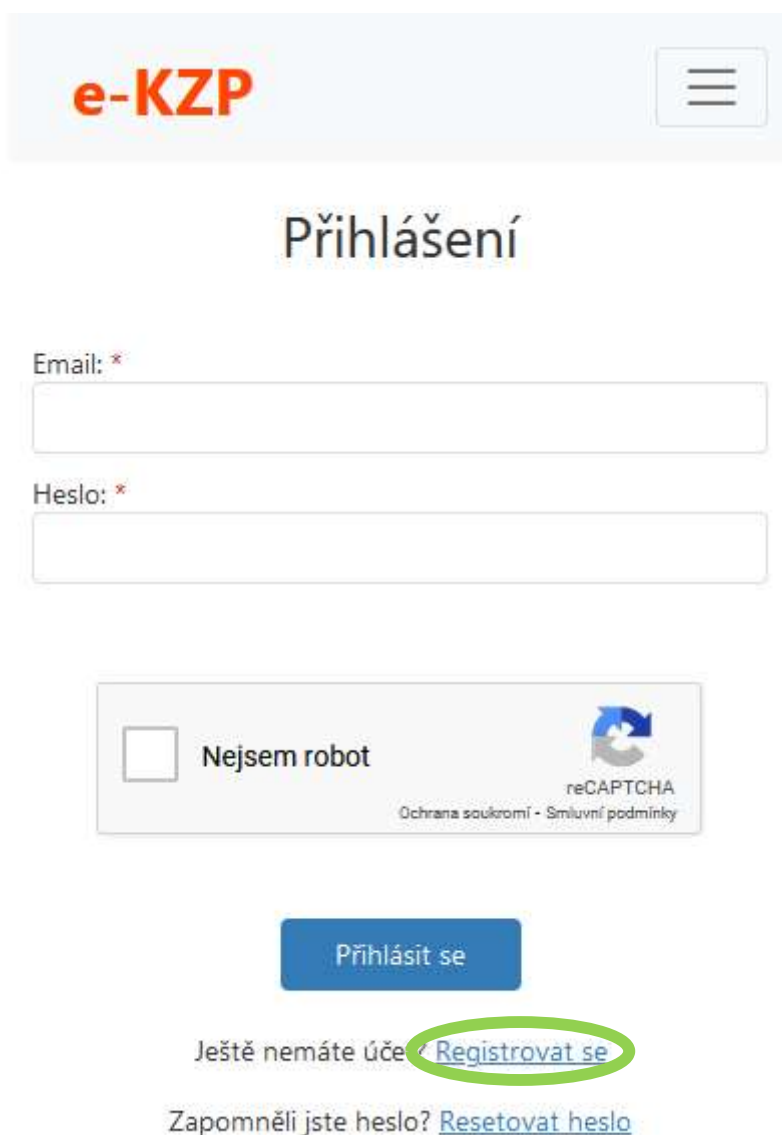
2. Instalace aplikace

Webová aplikace nevyžaduje instalaci – je dostupná přímo na webu <https://www.e-kzp.cz/> jak z počítače, tak z mobilních zařízení.

Pokud chcete, můžete si ji ale i nainstalovat a spouštět přímo ikonou na ploše. Aplikaci nainstalujete prostřednictvím prohlížeče, ve kterém jste ji prvotně spustili:

- Google Chrome (WIN 10, Android) – volba Instalovat aplikaci eKZP
- Microsoft Edge (WIN 10) – volba Aplikace | Nainstalovat eKZP
- Microsoft Explorer (WIN 10) - volba Přidat web k aplikacím
- Interní prohlížeče některých výrobců - např. Samsung (Android) – volba Přidat stránku
- Safari (iOS) – volba Přidat na plochu

Před prvním použitím je však třeba se nejprve zaregistrovat volbou **Registrovat se**.



e-KZP

Přihlášení

Email: *

Heslo: *

☐ Nejsem robot

reCAPTCHA
Ochrana soukromí - Smluvní podmínky

Přihlásit se

Ještě nemáte účel [Registrovat se](#)

Zapomněli jste heslo? [Resetovat heslo](#)

Otevře se registrační okno, kde vyplňte všechny povinné údaje. Pokud bude za Vaše zdravotnické zařízení registrováno více uživatelů, doporučujeme zadat jméno k lepší identifikaci zadávajícího pracovníka. Pokud ale chcete, aby měli ke všem případům vašeho zdravotnického zařízení

přístup všichni pověření pracovníci, vytvořte jeden společný účet pro všechny. Pro Vaše pohodlí je možné vyplnit preferovanou českou (výpomocnou) zdravotní pojišťovnu. Takto zvolená ZP se bude předvyplňovat ve všech žádostech. Samozřejmě ji ale můžete u každé žádosti změnit.

Je nutné ověřit, že nejste robot volbou „Nejsem robot“ a případným vyřešením předložených hádanek. Před registrací musíte souhlasit se Zásadami ochrany soukromí a s Podmínkami používání aplikace. Oba dokumenty můžete zobrazit/stáhnout kliknutím na příslušný odkaz. Pro registraci používejte ideálně takovou e-mailovou adresu, která umožní ověření příslušnosti k Vašemu IČZ. Registraci potvrďte tlačítkem **Registrovat se**.

e-KZPRegistrovat se Přihlásit se

Registrace

E-mail: *	Preferovaná česká pojišťovna:
jmeno@nemocnice.cz	ČPZP
Heslo: *	IČZ (k ověření poskytovatele): *
••••••••	12345678
Heslo znovu: *	Název zdravotnického zařízení: *
••••••••	Nemocnice.cz
Telefon:	Jméno:
+420 XXX XXX XXX	Petr Nový
Datová schránka: *	<i>Vyplňte, pokud Vaše zařízení registruje více uživatelských účtů.</i>
a8d5v22	

☒ Souhlasím se [Zásadami ochrany soukromí](#) *

☒ Souhlasím s [Podmínkami používání](#) *

☒ Nejsem robot


reCAPTCHA
Ochrana soukromí • Smluvní podmínky

Registrovat se

Údaje IČZ, datová schránka, telefon a e-mailová adresa slouží administrátorům aplikace k ověření, zda se skutečně jedná o poskytovatele zdravotních služeb. Je-li identifikace úspěšná, administrátor Vám zašle datovou schránkou, nebo e-mailem (v případě, že datovou schránku nevlastníte případně vyplňte „Není“) aktivační odkaz, na který prosím klikněte. Po aktivaci obdržíte e-mail, že Váš účet je aktivní. Nyní se již můžete do aplikace přihlásit (úvodní nabídka, případně volba Přihlášení). Je nutné ověřit že nejste robot volbou „**Nejsem robot**“ a případným vyřešením předložených hádanek.

Přihlášení

Email: *

Heslo: *



Nejsem robot



reCAPTCHA

Ochrana soukromí - Smluvní podmínky

Přihlásit seJeště nemáte účet? [Registrovat se](#)Zapomněli jste heslo? [Resetovat heslo](#)

Nyní již můžete aplikaci začít plnohodnotně používat. Po přihlášení se zobrazí zadané údaje jako **Profil uživatele**. Je možné upravit a **Uložit** všechny údaje s výjimkou e-mailové adresy. Profilové údaje se zobrazí po kliknutí na logo aplikace e-KZP.

Po delší nečinnosti se aplikace uspí, pokud ji poté znovu začnete používat, budete opět nasměrováni do obrazovky **Profilu uživatele**. Z aplikace však nebudete odhlášeni, pokud se neodhlásíte manuálně, nebo nedojde k restartu zařízení. K přihlašování do aplikace by tedy mělo docházet pouze výjimečně.

3. Jak aplikaci používat?

3.1.Registrace pojištěnce

Funkce Registrace pojištěnce slouží k výpomocné registraci zahraničního pojištěnce, který se prokázal Evropským průkazem zdravotního pojištění nebo náhradním certifikátem (REPL). Pomocí této funkce poskytovatel zdravotních služeb zajistí výpomocnou registraci u české zdravotní pojišťovny a přidělení výpomocného rodného čísla, které použije posléze k vykazání poskytnutých služeb zdravotní pojišťovně. Výsledkem procesu je Potvrzení o registraci, které si poskytovatel stáhne v nabídce **Historie žádostí**.

3.1.1. Vložení přílohy

Základem registrace pojištěnce je vložení skenu nebo fotografie správného dokladu (EHIC – Evropský průkaz zdravotního pojištění, REPL-Potvrzení dočasně nahrazující EHIC). Soubor může být pouze ve formátu **PDF** nebo **JPG**. Soubor zadejte pomocí tlačítka **Procházet/Vybrat soubor**.

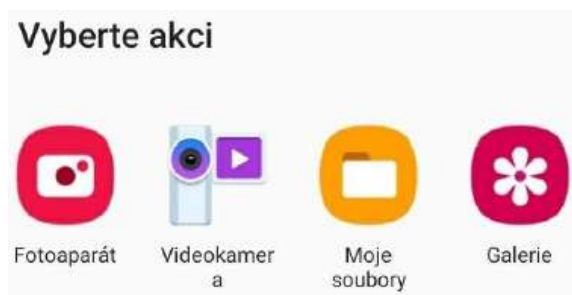
Registrace zahraničního pojištěnce

Příloha *

Vložte nebo vyfotťte Evropský průkaz zdravotního pojištění (EHIC) (?) nebo náhradní certifikát (REPL) (?), ve formátu PDF, JPG, ZIP.

Procházet... Soubor nevybrán.

Při použití mobilní aplikace lze doklad vyfotit. Nabídka výběru souboru pak může podle typu použitého zařízení vypadat např. takto:



Pokud vyberete přílohu ve formátu JPG nebo doklad vyfotíte zabudovaným fotoaparátem, tak se systém u Evropského průkazu zdravotního pojištění pokusí vyhodnotit data a automaticky je předvyplní do formuláře. Úspěšnost přenesení údajů závisí na kvalitě pořízeného snímku, přenášejí se pouze reálně rozpoznané údaje. Doporučujeme vkládat kopii dokladu, kde je EHIC „oříznutý“ až k hranám. Předvyplnit se mohou údaje:

Jméno, Příjmení, Datum narození, Zahraniční ID pojištěnce, Typ dokladu, Číslo dokladu, Platnost do, Stát zahraniční pojišťovny, Zahraniční pojišťovna.

Předvyplněné údaje prosím **vždy překontrolujte a doplňte chybějící položky!** Vždy budete muset doplnit položky Pohlaví, Péče poskytnuta od, Péče poskytnuta do, které na EHICu uvedeny nejsou.

Jakmile jsou údaje z EHICu úspěšně rozpoznány, nelze již měnit položku Platnost do. Pokud zjistíte, že se toto datum nerozpoznalo správně, je třeba nahrát soubor s dokladem znovu.

Úspěšně rozpoznáný EHIC minimalizuje pracnost při zadávání údajů o pojištenci, v ideálním případě je nutné zadat pouze pohlaví a období registrace. Druhým benefitem je rychlost zpracování. Pokud se některé údaje EHICu úspěšně předvyplnily, systémy pojišťoven jej pokládají za důvěryhodný a registrace pojištěnce se provádí automatizovaně, bez nutnosti zásahu referenta. Proces registrace pak obvykle proběhne během několika minut. V opačném případě referent zdravotní pojišťovny kontroluje údaje z přiloženého dokladu a registraci dokončí ručně. V takovém případě může proces trvat výrazně déle.

3.1.2. Údaje o pojištenci

V této sekci jsou povinná všechna pole. Pole Zahraniční ID pojištěnce vyplňte údajem z kolonky č. 6 Evropského průkazu zdravotního pojištění.

Údaje o pojištenci

Jméno: *

Příjmení: *

Datum narození: *

Zahraniční ID pojištěnce: *

Pohlaví: *

Výběr...

3.1.3. Údaje o poskytnuté péči

Zde vyplňte období, po které je poskytována péče, tedy dobu, na kterou žádáte pacienta výpomocně zaregistrovat. Je stanovena maximální doba 90 dní. V případě potřeby delší registrace je nutné ji provést opakovaně. Výpomocné registrace na období před více než měsícem nejsou zpracovávány automatizovaně. Referent zvolené ZP rozhodne, zda registraci provede, nebo bude nutné požádat o náhradní doklad. Tyto registrace, kdy období mezi poskytnutím péče a podáním žádosti o registraci je delší než 30 dní, jsou ze strany českých ZP téměř vždy zamítány.

Poskytnutá zdravotní péče

Doba registrace nesmí přesáhnout 90 dní

Péče poskytnuta od: *

Péče poskytnuta do: *

3.1.4. Údaje o dokladu

V této sekci zvolte typ dokladu EHIC (Evropský průkaz zdravotního pojištění) nebo REPL (náhradní certifikát, potvrzení dočasně nahrazující EHIC). V případě EHICu je povinné pole **Číslo dokladu**. Doklad musí být platný pro celou dobu, na kterou žádáte výpomocnou registraci pacienta. Údaje **Vydaný dne** a **Platnost od** nejsou pro EHIC vyplnitelné, zatímco pro REPL jsou povinné. Pole **Platnost do** je povinné pro oba typy dokladu.

Nárokový doklad

Doklad musí být platný po celou dobu poskytování péče

Typ dokladu: *

Číslo dokladu (povinné pro EHIC):

Vydaný dne (povinné pro REPL):

Platnost od (povinné pro REPL):

Platnost do: *

3.1.5. Údaje o pojišťovnách

V této sekci je třeba z číselníků vybrat jak zahraniční pojišťovnu (ta, která vystavila EHIC nebo REPL), tak českou ZP, u které požadujete provést výpomocnou registraci. Nejprve je třeba vybrat **Stát zahraniční pojišťovny**, čímž se omezí výběr v poli **Zahraniční pojišťovna** jenom na instituce tohoto státu. V poli **Zahraniční pojišťovna** vyberte z nabídky pojišťovnu, která je uvedena na předloženém

dokladu (kolonka 7). Pokud danou pojišťovnu v nabídce nenaleznete, zvolte položku označenou jako Styčné místo. Pokud ani ta není uvedena, kontaktujte helpdesk KZP. V poli **Česká pojišťovna** bude primárně uvedena ta ZP, kterou jste při své uživatelské registraci uvedli jako preferovanou. Lze ji ale změnit.

Údaje o pojišťovnách

Stát zahraniční pojišťovny: *

Výběr...

Zahraníční pojišťovna: *

Výběr...

Česká pojišťovna: *

VZP - centrála

3.1.6. Odeslání údajů

Pokud jsou vyplněné všechny povinné položky, uvolní se tlačítko **Uložit a odeslat**. Po jeho stisknutí se provede kontrola všech zadaných údajů a nastavených pravidel.

Pokud jsou splněna nadefinovaná pravidla, formulář se odešle ke zpracování **zvolené české zdravotní pojišťovně**. Na Váš e-mail je odeslána notifikace o úspěšném odeslání formuláře a žádost čeká na zpracování. Aplikace pokračuje do záložky **Historie žádostí**.

Pokud jsou při kontrole nalezeny chyby, dojde k jejich zobrazení v úvodní části formuláře a zobrazené chyby je nutné opravit. Vždy je nutné znovu zadat přílohu, která je po neúspěšné validaci z bezpečnostních důvodů z formuláře odstraněna. Po nápravě je možné formulář odeslat znovu a proces se opakuje.

3.1.7. Stav žádosti

V sekci **Historie žádostí** můžete sledovat průběh jednotlivých případů. Případy mohou být ve čtyřech různých stavech: (1) **Čeká** – případ je v řešení na straně české zdravotní pojišťovny, (2) **Vyřízeno** – registrace byla provedena, pod odkazem ve sloupci Výpomocné ID lze stáhnout Potvrzení o registraci, případně jen použít uvedené výpomocné číslo pojištěnce, (3) **Zamítnuto** – žádost o registraci nemohla být provedena. Žádosti o registraci budou zpravidla negativně vyřízeny u osob, které jsou alespoň v části požadovaného období již výpomocně registrovány nebo se jedná o české pojištěnce. **Zamítnuté žádosti konzultujte přímo s Vámi zvolenou českou zdravotní pojišťovnou**. Některé případy nelze dokončit v rámci e-KZP a bude Vás kontaktovat zvolená česká zdravotní pojišťovna. (4) **Archivováno** – pokud je uvedeno výpomocné ID, je možné jej využít, ale již není možné stáhnout Potvrzení o registraci.

3.2. Žádost o náhradní doklad

Funkce Žádost o náhradní doklad slouží k získání nárokového dokladu od zahraniční instituce v situaci, kdy se pacient neprokázal žádným dokladem, nebo je jeho doklad již neplatný. Pokud je doklad zahraniční institucí vystavený, je automaticky odeslán do systému zvolené české zdravotní pojišťovny, následuje automaticky výpomocná registrace pacienta u preferované české ZP. Výsledkem je Potvrzení o registraci s uvedeným českým číslem pojištění.

Velká část žádostí o náhradní doklad je do zahraničí automaticky zasílána elektronicky. Některé státy je ale nutné nadále zpracovávat ručně a žádosti zasílat klasickou poštou. Rychlost dokončení jednotlivých případů se tak může podstatně lišit v závislosti na národní praxi.

Pokud poskytovatel zdravotních služeb po odeslání žádosti o náhradní doklad získá doplňující informace nebo doklady, které by mohly pomoci získat požadovaný náhradní doklad, kontaktuje helpdesk e-KZP.

3.2.1. Příloha

V této sekci můžete vložit přílohy, které zahraniční instituci usnadní identifikaci dané osoby (např. osobní doklad). Povolný formát souboru je pouze pdf a jpg.. Soubor vyhledejte ve vašem PC pomocí tlačítka Procházet/Vybrat. Příloha je nepovinná. K pořízení přílohy můžete rovněž využít zabudovaného fotoaparátu mobilního zařízení.

Příloha

Vložte nebo vyfotťte např. osobní doklad ve formátu PDF, JPG, ZIP.

Procházet...

Soubor nevybrán.

3.2.2. Údaje o pojišťovnách

V této sekci je třeba z číselníků vybrat jak zahraniční pojišťovnu, tak českou ZP, u které požadujete provést výpomocnou registraci. Nejprve je třeba vybrat **Stát zahraniční pojišťovny**, čímž se omezí výběr **Zahraniční pojišťovny** jenom na instituce tohoto státu. V poli **Zahraniční pojišťovna** vyberte z nabídky pojišťovnu, u které je pacient v zahraničí pojištěn. Pokud danou pojišťovnu v nabídce nenaleznete, nebo nevíte, u které instituce je pacient pojištěn, zvolte položku označenou jako Styčné místo. Pokud ani ta není uvedena, kontaktujte helpdesk KZP. U některých zahraničních institucí v seznamu je uvedena poznámka, že není vhodné je používat pro žádosti o náhradní doklad. I když víte, že pacient je pojištěn u této instituce, zvolte styčné místo daného státu, případně kontaktujte helpdesk e-KZP.

V poli **Česká pojišťovna** bude primárně uvedena ta ZP, kterou jste při registraci uvedli jako preferovanou. Lze ji ale změnit.

Údaje o pojišťovnách

Stát zahraniční pojišťovny: *

Výběr...

Zahraniční pojišťovna: *

Výběr...

Česká pojišťovna: *

VZP - centrála

3.2.3. Údaje o pojištěnci

Tato sekce slouží k identifikaci pojištěnce jeho zahraniční pojišťovnou. Povinná jsou pole Jméno, Příjmení, Datum narození, Pohlaví, Zahraniční ID pojištěnce a Město v podsekcí Adresa pojištěnce. Údaje je nutné vyplnit i v případě, že je neznáte, alespoň nějakým náhradním údajem nebo symbolem. Pokud v případě Německa, Nizozemí, Švýcarska a Spojeného království neznáte zdravotní pojišťovnu, je třeba uvést i plnou zahraniční adresu pacienta, aby mohl být dohledán zahraničním styčným místem. Bez vyplněných údajů snižujete pravděpodobnost vystavení náhradního dokladu.

Údaje o pojištěnci

Jméno: *

Pohlaví: *

Muž

Příjmení: *

Zahraniční ID pojištěnce: *

Datum narození: *



Adresa pojištěnce

Ulice a č.p.:

PSČ:

Město: *

3.2.4. Údaje o poskytnuté péči

Zde uveďte období, kdy byla péče dané osobě poskytována, na jakou dobu žádáte náhradní doklad a následně výpomocnou registraci. Zde doporučujeme zadat pouze přesné období skutečně poskytnuté péče. V případě, že se jedná o hospitalizaci, nebo jinak odůvodněné delší období, vložte

tuto informaci ve formátu pdf do přílohy žádosti. Zvýšíte tím pravděpodobnost získání dokladu na delší období, případně i období do budoucna.

Poskytnutá zdravotní péče

Doba registrace nesmí přesáhnout 90 dní

Péče poskytnuta od: *

Péče poskytnuta do: *

3.2.5. Odeslání údajů

Pokud jsou vyplněné všechny povinné položky, uvolní se tlačítko **Uložit a odeslat**. Po jeho stisknutí se provede kontrola všech zadaných údajů a nastavených pravidel.

Pokud jsou při kontrole nalezeny chyby, dojde k jejich zobrazení v úvodní části formuláři a zobrazené chyby je nutné opravit. Pokud byla vložena příloha, je nutné ji zadat znovu, neboť je po neúspěšné validaci z bezpečnostních důvodů z formuláře odstraněna. Po nápravě je možné formulář znovu odeslat a proces se opakuje.

Pokud jsou splněna nadefinovaná pravidla, formulář se odešle k dalšímu zpracování. Na Váš e-mail je odeslána notifikace o úspěšném odeslání formuláře a žádost čeká na zpracování. Aplikace pokračuje volbou menu **Historie žádostí**. Celý proces sestává z několika fází:

- odeslání žádosti o náhradní doklad do zahraniční pojišťovny (okamžitě)
- přijetí odpovědi ze zahraniční pojišťovny (od jedné hodiny až po několik týdnů, výjimečně bohužel i měsíce)
- odeslání pozitivní odpovědi (náhradní doklad) k registraci do vybrané české zdravotní pojišťovny (okamžitě po obdržení odpovědi)
- registrace českou zdravotní pojišťovnou probíhá u náhradního dokladu automatizovaně, je tedy okamžitá

3.2.6. Stav žádosti

V sekci Historie žádostí můžete sledovat průběh jednotlivých případů. Případy mohou být ve čtyřech různých stavech: (1) **Čeká** – případ je v řešení. Pokud se čeká na odpověď ze zahraničí, je následující sloupec Výpomocné ID prázdný. Pokud již odpověď ze zahraničí dorazila, ale žádost je v řešení na straně české zdravotní pojišťovny, je ve sloupci Výpomocné ID uvedeno **Předáno ZP**. (2) **Vyřízeno** – registrace byla provedena, pod odkazem ve sloupci Výpomocné ID lze stáhnout Potvrzení o registraci, případně jen použít uvedené výpomocné číslo pojištěnce, (3) **Zamítnuto** – žádosti o náhradní doklad nebo o následnou výpomocnou registraci nemohlo být vyhověno. U žádostí o náhradní doklad bohužel připadá v úvahu celá řada situací, kdy může být Vaše žádost vyřízena negativně. Nejčastěji je to situace, kdy není daná osoba v zahraničí zdravotně pojištěna v době poskytnutí péče, nebo se ji na základě poskytnutých údajů nedaří identifikovat. Pokud by zahraničí požadovalo zaslání dalších informací, bude Vás KZP kontaktovat. Některé případy nelze dokončit v rámci e-KZP a bude Vás kontaktovat zvolená česká zdravotní pojišťovna. (4) **Archivováno** – pokud je uvedeno výpomocné ID, je možné jej využít, ale již není možné stáhnout Potvrzení o registraci.

3.2.7 Kontrola podání duplicitní žádosti

Po vyplnění potřebných údajů do formuláře žádosti o náhradní doklad proběhne kontrola, zda žádost pro stejného pacienta (jméno, příjmení, datum narození), na stejné, nebo překrývající se období, do stejného státu a na stejnou zahraniční instituci nepodal někdo z dalších uživatelů v rámci vašeho zdravotnického zařízení (dle e-mailové domény). Pokud se tedy pokoušíte zadat takto duplicitní žádost o náhradní doklad, zobrazí se chybová hláška, která vás bude informovat o období, na které již byla žádost podána před Vámi, kdo žádost podal a jaké je ID takto podané žádosti. Po tomto upozornění můžete změnit zadané údaje (např. období) a žádost podat, anebo vyplňování žádosti o náhradní doklad ukončit.

3.3. Historie žádostí

V nabídce **Historie žádostí** je možné sledovat stav jednotlivých případů. Modul je společný pro oba typy žádostí. Konkrétní případ lze identifikovat pomocí příjmení pacienta, data podání žádosti a podle typu žádosti.

Historie žádostí

Smazat												Hledání...	
☐	ID žádosti	Typ	Případ	Podání žádosti	Vyřízeno	Stav	Výpomocné ID						
☐	Q	(Vše)	Q	Q	Q	(Vše)							
☐	100000102	REG	HEINONEN	6. 10. 2021		Čeká							...
☐	100000101	REG	PEREZ ROJAS	6. 10. 2021		Čeká							...
☐	100000100	ND	Tate	29. 9. 2021		Čeká							...
☐	100000099	REG	Cimrman	24. 9. 2021		Čeká							...
☐	100000098	REG	BESSEDE	23. 9. 2021	23. 9. 2021	Vyřízeno	9926688002						...

3.3.1. Stav žádosti

Každá žádost může být ve čtyřech různých stavech:

- Čeká – žádost čeká na zpracování ať už systémem KZP, zahraniční nebo české zdravotní pojišťovny
- Vyřízeno – žádost byla pozitivně vyřízena
- Zamítnuto – žádosti nešlo vyhovět a byla zamítnuta
- Archivovaná – od vyřízení uběhla archivační lhůta (jeden rok), došlo k vymazání uloženého Potvrzení

Jak postupovat u každého z uvedených stavů naleznete v kapitolách 3.1.7 (Registrace pojištěnce) a 3.2.6 (Žádost o náhradní doklad).

3.3.2. Potvrzení o registraci a Výpomocné ID

V položce **Výpomocné ID** se po dokončení registrace zobrazí přidělené výpomocné číslo pojištěnce, které lze rozkliknout, čímž se stáhne nebo zobrazí Potvrzení o registraci, vystavené zvolenou zdravotní pojišťovnou. Způsob stažení/zobrazení je závislý na nastavení konkrétního prohlížeče a zařízení. Potvrzení zůstává uložené v úložišti po dobu 365 dní (archivační lhůta), poté je z úložiště odstraněno.

3.3.3. Detail žádosti

Detail každé žádosti lze otevřít kliknutím na symbol „...“ na konci řádku. Takto se zobrazí

- ID žádosti
- Typ žádosti (ND – náhradní doklad, REG – registrace), datum a čas podání žádosti, stav
- Údaje pojištěnce – jméno, příjmení, datum narození, pohlaví a výpomocné číslo pojištěnce
- Adresa – ulice, město, PSČ
- Doklad – typ, platnost, číslo dokladu
- Poskytnutá péče – od-do
- Instituce – zahraniční (stát, ID), česká (ID)

3.3.4. Správa seznamu žádostí

Seznam lze **filtr**ovat a řadit pomocí prvních dvou řádků. Kliknutími na název položky v prvním řádku se seznam seřadí sestupně nebo vzestupně podle vybrané položky.

	Rozpracovanost	Podání žádosti ↓	Vyřízeno	Stav
	(Vše)	🔍 📅	🔍 📅	(Vše)

Druhý řádek umožňuje filtrování dané položky zapsáním textu, přičemž symbol lupy definuje, jak zapsaný text ovlivní filtraci (Obsahuje, Neobsahuje, začíná na, Končí na, Rovná se, Nerovná se, Menší, Větší, Menší nebo rovno, Větší nebo rovno, Mezi).

☐	ID žádosti	Typ	Případ	Pod
	🔍	(Vše)	🔍 LAP	🔍
☐	100000096	REG	Obsahuje	21.1
☐	100000067	REG	Neobsahuje	18.1
☐	100000063	REG	Začíná na	17.1
			Končí na	
			= Rovná se	
			≠ Nerovná se	
			🔍 Reset	

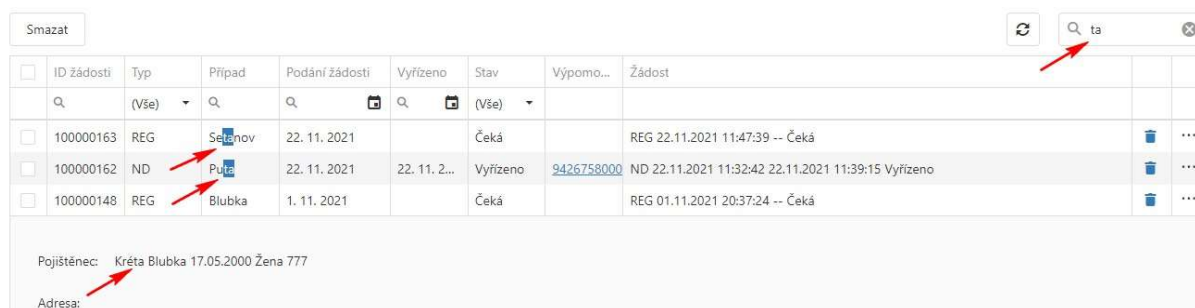
U výčtových položek je možný filtr výběrem hodnoty ze seznamu.

Vyřízeno	Stav	Výpomocné ID
🔍 📅	(Vše)	
18. 6. 2021	Čeká	7926578044
	Vyřízeno	=
	Zamítnuto	8121588002

U položek typu datum se hodnota zadává buď textovým zápisem, nebo výběrem data z kalendáře. Symbolem lupy je možné zvolit, o jaký se jedná rozsah (Rovná se, Nerovná se, Menší, Větší, Menší rovno, Větší rovno, Mezi).

Podání žádosti	Vyřízeno	Stav
🔍 📅	🔍 📅	(Vše)
8. 10. 2021	= Rovná se	Zamítnuto
8. 10. 2021	≠ Nerovná se	Čeká
8. 10. 2021	< Menší	Čeká
8. 10. 2021	> Větší	Čeká
8. 10. 2021	≤ Menší nebo rovno	Čeká
8. 10. 2021	≥ Větší nebo rovno	Čeká
8. 10. 2021	↔ Mezi	Vyřízeno
8. 10. 2021	🔍 Reset	Zamítnuto
8. 10. 2021	8. 10. 2021	Vyřízeno

Dále je možné vyhledat text nebo jeho část napříč všemi položkami pomocí free textového vyhledávače.

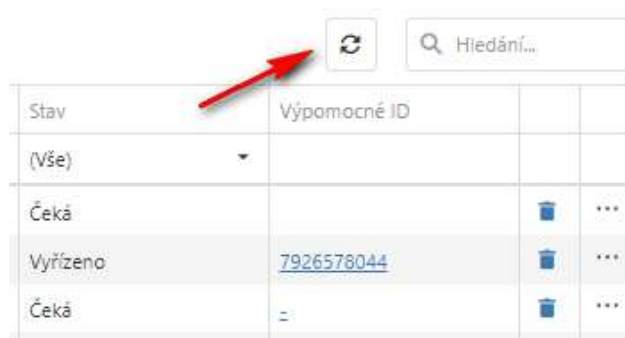


ID žádosti	Typ	Případ	Podání žádosti	Vyřizeno	Stav	Výpomocné ID	Žádost
100000163	REG	Sešnov	22. 11. 2021		Čeká		REG 22.11.2021 11:47:39 -- Čeká
100000162	ND	Pulc	22. 11. 2021	22. 11. 2...	Vyřizeno	9426758000	ND 22.11.2021 11:32:42 22.11.2021 11:39:15 Vyřizeno
100000148	REG	Blubka	1. 11. 2021		Čeká		REG 01.11.2021 20:37:24 -- Čeká

Pojištěnec: Kréta Blubka 17.05.2000 Žena 777

Adresa:

Seznam je možné aktualizovat (např. při čekání na dokončení registrace) tlačítkem aktualizace.



Stav	Výpomocné ID
(Vše)	
Čeká	
Vyřizeno	7926578044
Čeká	

Položky mohou být z Historie žádostí odstraněny smazáním buď jednotlivě, nebo hromadně. Výmaz jednotlivé položky lze provést kliknutím na symbol popelnice (druhá položka od konce řádku). Hromadné mazání se provádí výběrem položek v prvním sloupci zprava a poté kliknutím na tlačítko Smazat. Položky, které jsou ve stavu Čeká, by v žádném případě neměly být z historie vymazané bez předchozí dohody s příslušnou zdravotní pojišťovnou. Jedná se zejména o žádosti o registraci, které je nutné nejprve dokončit (například zamítnutím žádosti) a teprve poté mohou být smazány.

Smazáním položky ji pouze odstraníte ze svého přehledu Historie. Proces zpracování ale pokračuje dál, jak na straně zahraničních institucí, tak na straně českých zdravotních pojišťoven, včetně notifikací, které Vás o stavu žádostí informují ve vašem e-mailu. Pokud chcete mít smazanou položku v Historii opět viditelnou, kontaktujte helpdesk e-KZP.

3.4. Ověření registrace v ČR

Před podáním žádosti o registraci dokladu (EHIC, REPL), ale především před podáním žádosti o náhradní doklad doporučujeme použít volbu menu Ověření registrace v ČR.

Zde můžete zjistit, zda je daný pacient v ČR již registrovaný výpomocně, či jako český pojištěnec a v jakém období.

Po vyplnění povinných údajů (Příjmení, Jméno, Datum narození) anebo i dalších údajů, aplikace e-KZP prověří registrace dané osoby v registrech všech českých zdravotních pojišťoven. Do vyhledávání je možné zadat i konkrétní začátek a konec prověřovaného období.

Výsledkem vyhledávání je buď informace Nebyl nalezen žádný záznam anebo výpis záznamů v přehledu Nalezené registrace. V obou případech můžete pokračovat volbou Podat žádost o ND nebo Registrovat doklad. Popis práce s těmito volbami naleznete v kapitolách 3.2 a 3.1.

Do formulářů žádosti o náhradní doklad i o registraci dokladu budou údaje z vyhledávacího formuláře předvyplněny. Opět doporučujeme jejich pečlivou kontrolu před odesláním žádostí.

3.4.1. Jak vyplnit údaje, abyste dostali nejpřesnější možnou odpověď:

a) Jméno a příjmení

Správný formát jména a příjmení je „Novák Jan“. Pokud vyplníte „NOVÁK JAN“ nebo „novák jan“, nemusíte obdržet odpovědi od všech pojišťoven a výsledky mohou být nepřesné.

b) Datum narození

Vyplňte s tečkami, např. „1.1.1992“.

c) Číslo pojištění

Primárně nevyplňujte. Jedna osoba může být u pojišťoven registrována pod více čísly pojištění. Přidělené číslo pojištění (EČP) nemusí být stejným číslem, pod kterým je osoba vedena u ZP. Pokud číslo pojištění vyplníte, vyhledávač nebere v potaz, jaké jméno, příjmení a datum narození je vyplněno, a vyhledává pouze podle čísla pojištění.

d) Hledané období

Automaticky je jako hledané období nastaveno dnešní datum v obou polích a při vyhledání se vám zobrazí aktuální stav pojištění dané osoby. Pokud vás zajímá konkrétní období v minulosti, změňte data.

Evidence dob pojištění sahá až k 01.01.1992, starší záznamy nejsou k dispozici.

3.4.2. Interpretace výsledků

Příklad: Grunza Robert, nar. 27.06.1967, vyhledávané období je od 01.01.1992 do 21.05.2025.

Nalezené registrace						
Číslo pojištění	Jméno	Příjmení	Druh pojištění	Pojišťovna	Pojištěn od	Pojištěn do
6706272419	ROBERT	GRUNZA	občan ČR s trvalým pobytem	VZP	1. 1. 1992	31. 12. 2008
6706272419	ROBERT	GRUNZA	VZPO - kmenová registrace	VoZP	1. 1. 2012	31. 12. 2012
			Pojišťovna vrátila chybu	CPZP	1. 1. 1901	-
6706272419	Robert	GRUNZA	občan ČR s trvalým pobytem	OZP	1. 7. 2016	10. 6. 2019
6706272419	Robert	GRUNZA	osoba ze země EU – ZP je výpomocná	OZP	11. 6. 2019	7. 9. 2019
6706272419	Robert	GRUNZA	osoba ze země EU – ZP je výpomocná	OZP	8. 9. 2019	31. 5. 2020
6706272419	Robert	GRUNZA	občan ČR s trvalým pobytem	OZP	1. 6. 2020	-
			Pojišťovna vrátila chybu	ZPMV	1. 1. 1901	-

U příkladové osoby jsme dohledali, že je aktuálně registrována u pojišťovny **OZP** od 01.06.2020 do současnosti (ve výsledcích je pomlčka „-“). Jedná se o kmenovou registraci – osoba je českým pojištěncem.

V minulosti byla osoba rovněž registrována u **VZP** od 01.01.1992 do 31.12.2008, u **VoZP** od 01.01.2012 do 31.12.2012 a u **OZP** od 01.07.2016 do 10.06.2019. Všechny tyto záznamy jsou vedeny jako kmenové registrace – osoba byla v těchto obdobích českým pojištěncem.

U pojišťovny **OZP** rovněž evidujeme **výpomocné registrace** v období od 11.06.2019 do 07.09.2019 a od 08.09.2019 do 31.05.2020. V období výpomocné registrace **nebyla** osoba českým pojištěncem.

Pojišťovny **ČPZP** a **ZPMV** měly v okamžiku, kdy proběhlo vyhledání, výpadek; z výsledku tedy nelze vyčíst, zda osoba byla v hledaném období u daných pojišťoven registrována.

Výpadky informačních systémů jednotlivých pojišťoven nejsou časté, ale určitě se s nimi setkáte. Některé výpadky jsou plánované a jindy se jedná o dočasnou chybu. KZP je nemůže opravit, ani jim předcházet. Pokud k výpadku dojde, vyzkoušejte vyhledání později – většina výpadků je vyřešena v rámci minut.

3.4.3. PDF výstup

Chcete-li si výsledky vyhledávání uložit, použijte volbu TISK, které je umístěno pod nalezenými výsledky. Do počítače se vám stáhne soubor PDF, kde je kromě výsledků také vidět, k jakému dni jsou výsledky platné.

V registrech pojišťoven dochází k retroaktivním změnám, které mohou sahát hluboko do minulosti. Změna záznamu, např. na základě informace od pojištěnce, se do výsledků propíše až za nějakou dobu – máte-li pochybnosti o správnosti výsledků, opakujte vyhledávání později.

3.4.5. Běžné problémy/chyby/situace a jejich řešení

Hledanou osobu jsem nedohledal/a.

1. Zkontrolujte, že jsou správně vyplněné údaje ve formátu „Novák – Jan – 01.01.1992“. Zkontrolujte překlepy a velká/malá písmena.
2. Vyzkoušejte hledat podle čísla pojištěnce, máte-li jej k dispozici.
3. Ujistěte se, že vám v kolonce „číslo pojištěnce“ nezůstalo číslo z předchozího vyhledávání.
4. Zkuste vyhledat dle rodného příjmení.
5. Ujistěte se, že vyplňujete všechna jména a všechna příjmení. Zkuste také vyplnit pouze jedno z příjmení/jmen.
6. Máte-li stále pochybnosti, kontaktujte helpdesk.

Vyhledávání našlo duplikaci: Jedna osoba má více překrývajících se záznamů u různých pojišťoven.

➔ Kontaktujte helpdesk.

Duplikace jsou problematické, a pokud k nim došlo, jedná se o chybu, kterou je třeba pojišťovnám nahlásit.

Ve výsledkové kolonce „Druh pojištění“ je hláška „Pojišťovna vrátila chybu“.

➔ Informační systém pojišťovny má výpadek – opakujte vyhledávání později.

KZP nemůže výpadky opravit, ani jim předcházet.

Aplikace našla doby pojištění, ale já si nejsem jist/a, zda je osoba pojištěna kmenově nebo ne, příp. zda je osoba pojištěna v ČR nebo není.

➔ Pokud je v řádku slovo „výpomocná“, jedná se o výpomocnou registraci, kdy daná osoba není českým pojištěncem. Registrace proběhla na základě zahraničního nárokového dokladu (EHIC, REPL, S1, S2, aj).

➔ Pokud v řádku slovo „výpomocná“ není, jedná se o kmenovou registraci, kdy daná osoba je pojištěna v ČR.

- Nejčastějším textem při kmenových registracích je „Občan ČR s trvalým pobytem“, „Kmenová registrace“, „Osoba z EU pojištěná v ČR na základě Nařízení“.

Zajímá mě, na základě jakého dokumentu má osoba v ČR výpomocnou registraci, nebo v jaké zemi EU je osoba pojištěna.

- ➔ Kontaktujte příslušnou pojišťovnu.
- ➔ Kontaktujte e-mailem helpdesk OPKZP.

Klient mi sdělil určité informace, ale výsledky vyhledávání jim neodpovídají.

1. Změna pojistného vztahu ještě nebyla propsána do informačního systému pojišťovny, a proto není reflektována ve výsledcích z OPKZP. Opakujte vyhledávání za několik dní. Při pochybnostech kontaktujte helpdesk OPKZP nebo pojišťovnu.
2. Důvodem může být, že klient nepodal správné/pravdivé informace. Máte-li o čemkoliv pochyby, kontaktujte helpdesk OPKZP nebo pojišťovnu.
3. Výsledky nejsou kompletní. Zkuste osobu vyhledat jinak, viz problém [Hledanou osobu jsem nedohledal/a](#) výše.
4. V záznamech pojišťovny je chyba, např. jméno zcela neodpovídá, je nekompletní. Máte-li o čemkoliv pochyby, kontaktujte helpdesk OPKZP nebo pojišťovnu.

4. HELPDESK

Dotazy ke konkrétním **žádostem o náhradní doklad** směřujte na helpdesk e-KZP nejlépe na adrese e-kzp@kzp.cz, nebo tel.: 236 033 416.

Jednotlivé **žádosti o registraci** prosím řešte přímo s Vámi zvolenou českou zdravotní pojišťovnou.

V případě jiných dotazů nebo potíží s aplikací e-KZP prosím kontaktujte helpdesk e-KZP nejlépe na adrese e-kzp@kzp.cz, nebo tel.: 236 033 416.