

Eesti Apteekrite Liit  
[info@apteekriteliiit.ee](mailto:info@apteekriteliiit.ee)

Teie: detsember 2017 nr 47  
Meie: jaanuar 2018 nr 3-22/52-1

## Vastus pöördumisele

Täname pöördumise eest, mille eesmärgiks oli selgitada digiresepti tehniliste tõrgete korral apteeker-ja elanikkonna teavituse korraldust. Teie hinnangul on sagenenud katkestused digiresepti töös.

Selgitame, et katkestused digiresepti töös võivad olla põhjustatud erinevatest infosüsteemi komponentidest. Tehniline tõrge võib tekkida apteegi infosüsteemis, päringuid vahendava MISP2 turvaserveri või retseptikeskuse töös. Haigekassa vastutab neist viimase ehk retseptikeskuse töökorra tagamise, katkestuse kõrvaldamise, samuti seotud osapoolte teavitamise eest. Retseptikeskuse käideldavustase vastab ISKE (infosüsteemide käideldavuse standard) järgi klass kolmele, mis tähendab, et lubatud summaarne seisak nädalas ei tohi ületada 10 minutit. Retseptikeskuse teenuste töö tagamine ja kommunikatsioonitegevused toimuvad vastavalt haigekassas kinnitatud retseptikeskuse talituspidevusplaanile.

Retseptikeskuse hooldustöödeks vajalikud katkestused planeeritakse töövälisele ajale ning nendest teavitatakse osapooli digiresepti tõrketeabe meililisti vahendusel, kuhu on koondatud partnerite IT kontaktid. Planeerimata katkestustest teavitatakse kasutajaid sama meililisti teel ja võimalusel saadetakse teavitus eraldi apteekide e-mailidele. Tõrketeabe meililisti saadetud infot peaksid apteekidele ja arstidele vahendama meililistis olevad IT kontaktid. Vastavalt retseptikeskuse talituspidevusplaanile lisatakse pikemate kui 1 tunniliste katkestuse korral teave haigekassa kodulehele ning teavitatakse avalikkust pressi vahendusel.

Nagu kirjutas viitate, siis esines laupäeval, 16. detsembril, planeerimata pikaajaline katkestus retseptikeskuse töös. Katkestus oli tingitud ette teadmata RIKS (Riigi Infokommunikatsiooni Sihtasutus) andmekeskuse võrgukatkestusest, mille kõrvaldamine võttis aega ligi 6 tundi. Tõrkest teavitati osapooli digiresepti meililisti alusel, info lisati haigekassa kodulehele ja toimunud katkestusest teavitati pressi. Kahetsusväärset ei teavitatud tol päeval apteekide nende meiliaadressile ning nii kodulehe kui pressiteavituse väljasaatmine viibisid. Suuremate tõrgete korral lisatakse digiresepti operaatoritelefonile automaatteavitus ja püütakse apteekide retseptide broneerimisel teenindada. Tuleb arvestada, et suurte tõrgete korral on liinid üle koormatud ja kõikidel helistajatel ei ole võimalik ühendust saada.

Rõhutame, et meie jaoks on oluline, et haigekassa kriitilised e-teenused, eriti digiresepti teenused, oleksid igal ajal töökorras ja kasutatavad ning teeme kõik selle nimel, et edaspidi esineks vähem ja lühemaid katkestusi. Vaatame uuesti üle tõrgetest teavitamise põhimõtted ja proovime töökorda saada ka apteekrite SMS teavituse läbi riigiportaali.

Lugupidamisega

*(allkirjastatud digitaalselt)*

Rain Laane  
juhatuse esimees

Liis Kruus 6208 312  
[liis.kruus@haigekassa.ee](mailto:liis.kruus@haigekassa.ee)