

REGISTRACIJOS PAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTUS VIEŠOJOJE ĮSTAIGOJE ŠILALĖS RAJONO LIGONINĖJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS PASKIRTIS

1. Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus viešajoje įstaigoje Šilalės rajono ligoninėje (toliau – Ligoninė) tvarkos aprašo (toliau – aprašas) paskirtis – reglamentuoti registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus, t. y. gydytojus konsultantus ir specialistus savarankiškai vykdančius pacientų priėmimą (toliau – Specialistas) Ligoninėje tvarką, nustatyti darbuotojų, tiesiogiai ir/ar netiesiogiai dalyvaujančių pacientų registracijos pas specialistus procese funkcijas bei atsakomybę.

II SKYRIUS TAIKYMO SRITIS

2. Šiuo aprašu vadovaujasi visi Ligoninės ambulatorinio konsultacinio skyriaus gydytojai, bendrosios praktikos slaugytojai, registratūros darbuotojai ir kiti ambulatorinio konsultacinio skyriaus darbuotojai pagal savo kompetenciją, pacientai ir jų įstatyminiai atstovai.

3. Aprašas taikomas visais atvejais, kai pacientas arba paciento atstovas nori užsiregistruoti sveikatos priežiūros paslaugoms gauti: atvykus į Registratūrą, telefonu, internetu, gydančio gydytojo kabinete.

4. Išankstinė pacientų registracijos sistema (toliau – elektroninė sistema) – internetinė svetainė, kurioje vykdoma pacientų registracija pas Specialistus.

5. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir Žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro, Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus įsakymais, reglamentuojančiais bendrą pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarką ir Ligoninės direktoriaus įsakymais.

III SKYRIUS TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI

6. Apraše vartojami terminai ir sąvokos :

6.1. **Ambulatorinė asmens sveikatos istorija** – forma Nr. 025/a (toliau – Asmens istorija);

6.2. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai), globėjai, rūpintojai arba atstovas pagal pavedimą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

IV SKYRIUS PRIĖMIMO LAIKŲ SKIRSTYMAS IR DUOMENŲ SUVEDIMAS Į IŠANKSTINĘ PACIENTŲ REGISTRACIJOS SISTEMĄ

7. Visi Ligoninės Specialistų priėmimo laikai ambulatorinėms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti pateikiami elektroninėje sistemoje.

8. Įvertinus pacientų ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų (toliau – ambulatorinės paslaugos) poreikį, Ligoninės ambulatorinio konsultacinio skyriaus vedėja ir (ar) vyresnioji slaugytoja, atsakingi už Specialistų priėmimo laikų pateikimo elektroninėje sistemoje

organizavimą, vertina ambulatorinių paslaugų savalaikį prieinamumą, užtikrina ir atsako už priėmimo laikų teisingą ir savalaikį pateikimą elektroninėje sistemoje bei ambulatorinės paslaugos suteikimą Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro nustatytais terminais.

9. Ambulatorinio konsultacinio skyriaus vedėja ir (ar) vyresnioji slaugytoja, įvertinus Specialisto teikiamas kitas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų apimtis, suderinusi su Specialistu, gali nurodyti papildomus pacientų priėmimo laikus.

10. Ambulatorinio konsultacinio skyriaus vedėja ir (ar) vyresnioji slaugytoja paskiria atsakingus skyriaus darbuotojus (toliau – atsakingas darbuotojas) priėmimo laikų konsultacijoms sudarymui, jų pateikimui i elektroninę sistemą ir aktyvavimui iki šio aprašo 11 punkte nurodyto termino.

11. Specialistų priėmimo laikai į elektroninę sistemą suvedami nuo einamojo mėnesio 20 iki paskutinės einamojo mėnesio darbo dienos 10 val.:

11.1. jeigu Specialisto darbo grafikas nepastovus, priėmimo laikai į elektroninę sistemą suvedami ne mažiau kaip vienam mėnesiui į priekį;

11.2. jeigu Specialisto darbo grafikas pastovus, priėmimo laikai į elektroninę sistemą suvedami ne mažiau kaip jo trijų ateinančių mėnesių priėmimo laikai.

12. Formuojant priėmimo laikus, būtina nurodyti jų pobūdį:

12.1. pirminiai priėmimo laikai skiriami:

12.1.1. pacientams konsultacijoms pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančio gydytojo ar gydytojo specialisto siuntimu;

12.1.2. ilgalaikiam pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, stebėjimui (pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančio gydytojo siuntimas reikalingas pirmos paciento konsultacijos metu), pastaboms skirtame laukelyje pažymint „ilgalaikis stebėjimas“;

12.1.3. pacientams po konsultacijos priėmimo skyriuje, pastaboms skirtame laukelyje pažymint „kontrolė“ (reikalingas pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančio gydytojo siuntimas);

12.1.4. ambulatorinėms konsultacijoms skubos tvarka suteikti su/ar be pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančio gydytojo ar gydytojo specialisto siuntimo, pastaboms skirtame laukelyje pažymint „Skubos tvarka“ (skaičius priklauso nuo specialybės specifikos, sprendžia ambulatorinio konsultacinio skyriaus vedėjas ir (ar) skyriaus vyresnioji slaugytoja);

12.1.5. pacientams po suteiktos dienos chirurgijos paslaugos, pastaboms skirtame laukelyje pažymint „po operacijos“ (reikalingas pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančio gydytojo siuntimas);

12.2. pakartotiniai priėmimo laikai skiriami:

12.2.1. pacientams po pirminės konsultacijos – tyrimų įvertinimui, pastaboms skirtame laukelyje pažymint „po tyrimų“:

12.2.1.1. jei tyrimai atliekami Ligoninėje ir žinomas jų atlikimo laikas, pacientas iš karto registruojamas į pakartotinio apsilankymo priėmimo laiką, jam pateikiant tikslią apsilankymo informaciją;

12.2.1.2. jei tyrimai ir/ar konsultacijos atliekami kitose gydymo įstaigose ir negalima numatyti tikslaus pakartotinio paciento apsilankymo laiko, kabinete pacientams suteikiama tiksli informacija apie registracijos tvarką pakartotiniam apsilankymui;

12.2.2. pacientams po pirminės specialisto konsultacijos – specializuotiems tyrimams (audiometrija, kompiuterinė perimetrija ir kt.) atlikti, pastabose nurodant tikslų tyrimo pavadinimą.

12.2.3. pacientams, kuriems po pirminės ambulatorinės konsultacijos stacionare bus skiriamas specifinis gydymas, pastabose pažymint „dėl hospitalizacijos specifiniam gydymui“;

13. Už savalaikį ir teisingą pakartotinių priėmimo laikų kiekio nustatymą ir pacientų registracijos tvarką, atsako Specialistas, pakartotinio priėmimo laikus elektroninėje sistemoje suvedantis Specialistas ir/ar bendrosios praktikos slaugytojas, dirbantis su Specialistu kabinete, Specialistui nurodžius.

14. Priėmimo laikų pateikimą elektroninėje sistemoje, jų aktyvavimą kontroliuoja ambulatorinio konsultacinio skyriaus vyresnioji slaugytoja, kiti registratūros darbuotojai.

V SKYRIUS REGISTRACIJOS VYKDYMAS

15. Pacientai registruojami jų kreipimosi metu nuolat, neribojant registravimo terminų, išskyrus kitų teisės aktų numatytas išimtis.

16. Planinėms ambulatorinėms paslaugoms pacientai užregistruojami jų kreipimosi į ambulatorinį konsultacinį skyrių metu (atvykus į ambulatorinio konsultacinio skyriaus registratūrą, telefonu, internetu):

16.1. registruojant pacientus pas Specialistus elektroninėje sistemoje, išankstinės registracijos sistemos vartotojas (Registratūros darbuotojas ir (ar) slaugytojas, dirbantis su Specialistu) įveda paciento vardą, pavardę, gimimo metus (pirmą kartą registruojant – asmens kodą), adresą, kontaktinius telefono numerius;

16.2. kai pacientas kreipiasi į Registratūrą prie langelio ar telefonu, Registratūros darbuotojas:

16.2.1. išsiaiškina paciento kreipimosi tikslą;

16.2.2. identifikuoja pacientą:

16.2.2.1. kai pacientas registruojasi Registratūroje prie langelio, paprašoma jo parodyti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

16.2.2.2. kai pacientas registruojasi telefonu, klausama paciento gimimo datos, patikslinamas vardas, pavardė ir adresas;

16.2.3. pacientui ir (ar) jo atstovui pasiūloma artimiausia objektyviai įmanoma, paslaugos suteikimo data, derina konsultacijos datą ir laiką;

16.2.4. pacientui ir (ar) jo atstovui atsisakius gauti paslaugą artimiausią objektyviai įmanomą jos suteikimo dieną, pacientą registruoja pagal jo ir (ar) jo atstovo pasirinktą vėlesnę datą ir pastaboms skirtame laukelyje pažymint „pacientui pageidaujant“;

16.2.5. informuoja pacientą ir (ar) jo atstovą, kad konsultacijos dieną nurodytu laiku jis turi atvykti prie nurodyto Specialisto kabineto, o jo Asmens istorija bus Specialisto kabinete;

16.2.6. informuoja pacientą ir (ar) jo atstovą, apie mokamas paslaugas, jei pacientas yra Lietuvos Respublikos pilietis, neapdraustas privalomuoju sveikatos draudimu bei nedeklaravęs gyvenamosios vietos Lietuvos Respublikoje, neturi pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančio gydytojo ar gydytojo specialisto siuntimo (Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas forma Nr. 027/a) ir kreipiasi į ambulatorinį konsultacinį skyrių dėl planinių konsultacijų suteikimo;

16.2.7. tikslina turimus paciento asmens duomenis;

16.2.8. informuoja pacientą ir (ar) jo atstovą, kad užregistruotiems Registratūroje ir (ar) telefonu pacientams prieš 48 val. iki paciento priėmimo laiko automatiškai bus išsiųsta trumpoji žinutė su visa konsultacijos informacija, o pacientas ir (ar) jo atstovas turi patvirtinti apie savo atvykimą atsakydamas į žinutę TAIP arba NE. Pacientui atsakius neigiamai, informacinėje sistemoje automatiškai atsiranda laisvas priėmimo laikas.

17. Slaugytojas, dirbantis su Specialistu, kai pacientui reikalingas pakartotinis apsilankymas ar ilgalaikio sveikatos būklės stebėjimo atvejais, Specialisto nurodymu registruoja pacientą informacinėje sistemoje ir iš karto informuoja pacientą apie kito apsilankymo datą ir valandą.

18. Slaugytojas, dirbantis su Specialistu, Specialisto nurodymu, vykdo pacientų registraciją siunčiant pacientą kito specialisto konsultacijai ir/ar instrumentinio tyrimu atlikimui.

19. Slaugytojas, dirbantis su Specialistu, Specialisto nurodymu registruodamas pacientą elektroninėje sistemoje, atlieka veiksmus, nurodytus 16.2.4. - 16.2.7. papunkčiuose.

VI SKYRIUS PACIENTŲ REGISTRAVIMAS LAUKIANČIŲJŲ EILĖJE

20. Registratūros darbuotojas:

20.1. jei nėra paskelbtų laisvų Specialistų priėmimo laikų, pacientui paskambinus į registratūrą telefonu, registruoja jį į laukiančiųjų eilę, fiksuoja paciento kreipimosi datą, laiką, pažymi paciento pareikštas pastabas;

20.2. informuoja pacientą ir (ar) jo atstovą, jog atsiradus laisvam priėmimo laikui pas gydytoją specialistą, medicinos registratorės jam paskambins ir informuos, kad jam paskirta paslaugos gavimo data ir pacientui suteiks visą būtiną informaciją paslaugai gauti.

21. Paskelbus priėmimo laikus ambulatorinio konsultacinio skyriaus vyresn. slaugytoja apie tai informuoja registratūros darbuotojus ir įpareigoja registruoti pacientus iš laukiančiųjų eilės į priėmimo laikus:

21.1. registratūros darbuotojas skambina pacientams ar jų atstovams registruotiems laukiančiųjų eilėje;

21.2. registruoti į priėmimo laikus pradedama nuo anksčiausiai į laukiančiųjų eilę įtrauktų pacientų;

21.3. pacientui ir (ar) jo atstovui pasiūlomi Specialisto priėmimo laiko konkreti data ir valanda;

21.4. pacientui ir (ar) jo atstovui sutikus su nurodytu Specialisto priėmimo laiku, pacientas registruojamas iš laukiančiųjų sąrašo į priėmimo laiką, apie tai pažymint informacinėje sistemoje;

21.5. kai pacientas ir (ar) jo atstovas tris kartus atsisako siūlomo Specialisto priėmimo laiko, jis išbraukiamas iš laukiančiųjų eilės, apie tai pažymint elektroninėje sistemoje;

21.6. jei tris darbo dienas su pacientu ir (ar) jo atstovu, nurodytais telefonų numeriais susisiekti nepavyksta, pacientas išbraukiamas iš laukiančiųjų eilės, apie tai pažymint elektroninėje sistemoje.

22. Kol yra pacientų laukiančiųjų eilėje, Specialisto priėmimo laikai viešai neskelbiami.

23. Už pacientų registracijos į laukiančiųjų eilę, jų perkėlimo iš laukiančiųjų eilės į priėmimo laikus kontrolę, laukiančiųjų eilės stebėseną atsakingas ambulatorinio konsultacinio skyriaus vyresnioji slaugytoja ir (ar) atsakingas registratūros darbuotojas.

24. Atsiradus papildomiems priėmimo laikams (pacientui neatvykus, atšaukus registraciją ar Specialistams skyrus papildomus priėmimo laikus, ambulatorinio konsultacinio skyriaus vyresnioji slaugytoja apie tai informuoja atsakingą registratūros darbuotoją. Pirmiausia į šiuos priėmimo laikus registruojami pacientai iš laukiančiųjų eilės. Jei laukiančiųjų eilės pas tos specialybės Specialistą nėra, skyriaus vyresnioji slaugytoja ir (ar) atsakingas registratūros darbuotojas tokį priėmimo laiką paskelbia registracijai internetu.

VII. SKYRIUS

KONSULTACIJOS PAS GYDYTOJĄ ATŠAUKIMAS

25. Konsultacijų pas Specialistą, atšaukimas dėl Specialisto neatvykimo į darbą:

25.1. Specialisto nedarbingumo metu, ar dėl kitos priežasties negalint atvykti į darbą, už registruotų iš anksto pas jį pacientų konsultavimo organizavimą atsakingas ambulatorinio–konsultacinio skyriaus vedėjas ir (ar) skyriaus vyresnioji slaugytoja, apie Specialisto neatvykimą į darbą ir planuojamą neatvykimo laiką (jeigu yra žinomas) praneša atsakingam registratūros darbuotojui. Ambulatorinio konsultacinio skyriaus vedėjas ir (ar) skyriaus vyresnioji slaugytoja organizuoja jau atvykusių pacientų priėmimą. Ant nesančio Specialisto kabineto durų nurodoma informacija, į kokį kabinetą pacientams kreiptis;

25.2. Specialisto, kurio pavaduoti nėra galimybės, neatvykimo į darbą atveju, Registratūros darbuotojas, registruotas iš anksto konsultacijas atšaukia telefonu: pacientui ir (ar) jo atstovui pasiūlo kitą priėmimo laiką ir jį užregistruoja į išankstinės registracijos sistemoje, jei nėra laisvų priėmimo laikų, registruoja pacientą į laukiančiųjų eilę.

26. Už paciento informavimą apie konsultacijos atšaukimą, bei konsultacijos perkėlimo kontrolę atsakingas ambulatorinio konsultacinio skyriaus vyresnioji slaugytoja ir (ar) atsakingas registratūros darbuotojas.

27. Konsultacijos pas gydytoją atšaukimas dėl paciento neatvykimo:

27.1. pacientai, užsiregistravę Specialisto konsultacijai, tačiau negalintys atvykti nustatytu laiku, prieš parą turi apie tai informuoti paskambindami į registratūrą telefonu. 27.2. pacientui ir (ar) jo atstovui atšaukus konsultaciją telefonu ar atvykus į Registratūrą, registratūros darbuotojas atšaukia priėmimo laiką elektroninėje sistemoje;

27.3. jei pacientas konsultacijai neatvyksta iš anksto nepranešęs apie savo neatvykimą, slaugytojas, dirbantis su Specialistu apie tai pažymi elektroninėje sistemoje.

VIII. SKYRIUS SPECIALISTO KONSULTACIJA SKUBOS TVARKA

28. Kai pacientas dėl ūmios ligos ar ligai paūmėjus skubiai Specialisto konsultacijai kreipiasi į Registratūrą:

28.1. Registratūros darbuotojas pacientą registruoja jo kreipimosi į Registratūrą dieną pas paskirtą Specialistą skubių konsultacijų laikui;

28.2. jeigu visi priėmimo laikai skubiai konsultacija užimti, Registratūros darbuotojas dėl Specialisto konsultacijos informuoja ambulatorinio konsultacinio skyriaus vyresniąją slaugytoją ir jam nurodžius, suformuoja Specialisto konsultacijai skirtą priėmimo laiką, įregistruoja pacientą, pastaboms skirtame laukelyje pažymint „Skubos tvarka“;

28.3. dėl objektyvių priežasčių negalint suteikti Specialisto konsultacijos ambulatoriniame konsultaciniame skyriuje, Registratūros darbuotojas dėl skubios konsultacijos pacientą nukreipia į priėmimo skyrių.

IX. SKYRIUS ATSAKOMYBĖ UŽ APRAŠĖ NUSTATYTOS TVARKOS PAŽEIDIMĄ

29. Aprašo nuostatų laikymosi priežiūrą vykdo Registratūros vyresnioji slaugytoja.

30. Už gydytojų darbo organizavimą, vadovaujantis šio aprašo nuostatomis, atsakingas ambulatorinio konsultacinio skyriaus vedėjas.

31. Ambulatorinio konsultacinio skyriaus darbuotojai gali naudoti pacientų asmens duomenis tik su jų tiesioginių funkcijų vykdymu susijusiems tikslams ir tik tokia apimtimi, kurios reikia funkcijoms atlikti.

32. Ambulatorinio konsultacinio skyriaus darbuotojai, kurie vykdydami darbinės funkcijas tvarko pacientų asmens duomenis, privalo užtikrinti asmens duomenų saugumą, neatskleisti jų. Ši pareiga lieka galioti ir nutraukus darbo sutartį su Ligonine, perėjus dirbti į kitas pareigas.

33. Už šio Aprašo pažeidimus Ligoninės darbuotojai atsako Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

34. Vidaus medicininio audito grupė (auditorius) kartą metuose atlieka auditą įvertindami priėmimo laikų formavimą, pacientų registravimo ir paslaugų suteikimo santyki.

35. Tvarkos aprašas peržiūrimas ir, jei reikia, koreguojamas pasikeitus teisės aktų reikalavimams, bet ne rečiau kaip kas penkerius metus Ligoninės direktoriaus įsakymu.
