

REGISTRACIJOS PAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTUS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS PASKIRTIS

1. Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus viešojoje įstaigoje Šilalės rajono savivaldybės sveikatos centre (toliau – Sveikatos centras) tvarkos aprašo (toliau – Aprašas) paskirtis – reglamentuoti registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus (toliau – Specialistas) tvarką, nustatyti darbuotojų, tiesiogiai ir (ar) netiesiogiai dalyvaujančių pacientų registracijos pas specialistus procese funkcijas bei atsakomybes.

II SKYRIUS TAIKYMO SRITIS

2. Šiuo Aprašu vadovaujasi visi Sveikatos centro padaliniai ir darbuotojai pagal savo kompetenciją visame pacientų registracijos ir jų lankymosi įstaigoje procese ar sprendžiant bet kuriuos su pacientų registracija, paslaugų teikimu susijusius klausimus.

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 Sveikatos centro 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.

6.3. **Ūmiai susirgęs pacientas** – tai pacientas, kuriam pasireiškia karščiavimas ir vidutinio stiprumo skausmas (4–5 balai pagal vizualinę analoginę skausmo skalę), taip pat – kai paros laikotarpiu, pacientui esant ramybės būsenos, atsiranda dusulys, galvos skausmas ir svaigimas, pykinimas ir vėmimas, sutrinka koordinacija, pasireiškia staiga progresuojantis tinimas, bei tais atvejais, kai patiriamos įvairios kilmės traumos ir sužeidimai.

6.4. **Planinis vizitas** – tai vizitas skirtas vaistų išrašymui, naujam susirgimui gydyti, siuntimų specialistų konsultacijoms išdavimui, kitiems tyrimams ir t.t.

6.5. **Pakartotinis vizitas** – tai vizitas skirtas išrašytų kompensuojamųjų vaistų pratęsimui, nedarbingumo tęsimui ar užbaigimui, tyrimo atsakymų aptarimui, iš ligoninės grįžusių pacientų konsultavimui ir t.t.

6.7. **Papildomas vizitas** – tai neplaninis vizitas, esant būtinumui. Gyventojų aptarnavimo skyriaus vadovas ar jį pavaduojantis asmuo apie atvejus, kuomet reikia užtikrinti paslaugų prieinamumą, praneša skyriaus vedėjui ir skyriaus vyresniajam slaugytojui. Skyriaus vedėjas ar jo nurodymu vyresnysis slaugytojas užtikrina paciento priėmimą.

IV SKYRIUS

GYDYTOJŲ SPECIALISTŲ PRIĖMIMO LAIKŲ PATEIKIMAS IR PASKIRSTYMAS

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

8. Įvertinus pacientų ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų (toliau – ambulatorinės paslaugos) poreikį, Sveikatos centro Ambulatorinio konsultacinio skyriaus vedėjas 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 vedėjas ir (ar) vyresnioji slaugytoja, įvertinus Specialisto teikiamas kitas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų apimtį, suderinusi su Specialistu, gali nurodyti papildomus pacientų priėmimo laikus.

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

11. Išankstinėje pacientų registracijos informacinėje sistemoje iki einamojo mėnesio 25 dienos skelbiami ne mažiau kaip keturių mėnesių paslaugų teikimo Sveikatos centro visų asmens sveikatos priežiūros specialistų darbo grafikai. Iš jų pacientams atveriami (viešai skelbiami) ne mažiau kaip 80 procentų vizitų laikų:

11.1. jeigu specialisto darbo grafikas pastovus, t. y. specialistas dirba kiekvieną dieną tuo pačiu laiku, nuolat skelbiamas ne mažiau kaip keturių mėnesių jo paslaugų teikimo grafikas;

11.2. jeigu asmens sveikatos priežiūros specialisto darbo grafikas nepastovus/kintantis, t. y. specialistas dirba pagal suderintą su darbdaviu pamaininį/individualų grafiką, nuolat skelbiamas ne mažiau kaip trijų mėnesių jo paslaugų teikimo grafikas, nebent su darbdaviu sutarta ir darbuotojo darbo sutartyje fiksuoti kiti individualūs susitarimai.

12. Vieno paciento priėmimui planuojamas skirti laikas:

12.1. šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytojams: pirminiam, pakartotiniam vizitui, ūmiam atvejui – 15 min. (pirminiai, tarp jų ir ūmiems atvejams skirti vizitai, turi sudaryti ne mažiau kaip du trečdalius visų numatytų vizitų skaičiaus);

12.2. bendrosios ir išplėstinės praktikos slaugytojams: pirminiam vizitui – 15 min.;

12.3. atvejo vadybininkams: pirminiam ir pakartotiniam kontaktiniam vizitui – 15 min., nuotolinei konsultacijai – 10 min.;

12.4. gyvensenos medicinos specialistams: pirminiam vizitui – 30 min., pakartotiniam – 20 min.;

12.5. gydytojams odontologams: pirminiam, pakartotiniam vizitui, skubiam atvejui – 20 min. (pakartotiniai vizitai turi sudaryti ne daugiau kaip pusę visų numatytų vizitų skaičiaus), vaikų dantų dengimo silantais (vaikų eduonies profilaktinė programa), ikimokyklinio ir mokyklinio amžiaus vaikų profilaktinėms apžiūroms – 10-15 min., siuntimams ir dokumentų rengimui dėl dantų protezavimo – 15 min., burnos higienistams vizitui – 30 min.;

12.6. gydytojams specialistams:

12.6.1. pirminiam vizitui – 15-20 min., pakartotiniam vizitui, ūmiam atvejui – 10-15 min. (pirminiai vizitai turi sudaryti ne mažiau kaip tris ketvirtadalius visų numatytų vizitų skaičiaus);

12.6.2. konsultacijos metu atliekantiems echoskopijas ir (ar) intervencines procedūras – 25-30 min.;

12.6.3. nuotolinėms konsultacijoms – 10-15 min.

13. Formuojant Ambulatorinio konsultacinio skyriaus gydytojų specialistų priėmimo laikus, būtina nurodyti jų pobūdį:

13.1. pirminiai priėmimo laikai skiriami:

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

13.1.2. 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“;

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

13.1.4. 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). Dėl objektyvių priežasčių negalint suteikti Specialisto konsultacijos ambulatoriniame konsultaciniame skyriuje, Registratūros darbuotojas dėl skubios konsultacijos pacientą nukreipia į Priėmimo ir skubiosios pagalbos skyrių.

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

13.1.6. pacientų, gaunančių stacionarines gydymo paslaugas Sveikatos centre, pas gydytojus kardiologus, gydytoją pulmonologą ir gydytoją endokrinologą palikti pirmąją konsultacijos laiką stacionariųjų pacientų konsultavimui, pastaboms skirtame laukelyje pažymint „stacionaras“.

13.2. pakartotiniai priėmimo laikai skiriami:

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

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

13.2.1.2. 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;

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

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

14. 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.

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

16. Esant operatyvaus darbo organizavimo poreikiams (gydytojui susirgus ar dėl kitų teisėtų priežasčių neatvykus į darbą) pacientus turi teisę registruoti skyrių vedėjai, vyresnieji slaugytojai, slaugos vadovas ir kiti administracijos darbuotojai (direktoriaus pavaduotojas medicinai), siekiant maksimalaus pacientų interesų bei lūkesčių, gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugą kuo operatyviau, patenkinimo.

V SKYRIUS

REGISTRACIJOS PAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTUS

VYKDYMAS

17. Pacientų aptarnavimo Sveikatos centro Ambulatorinio konsultacinio skyriaus registratūroje laikas pirmadieniais – penktadieniais: 8.00 – 16.00 val. Vytauto Didžiojo g. 19, Šilalė ir Laukuvos šeimos medicinos padalinio registratūroje pacientų aptarnavimo laikas pirmadieniais – penktadieniais: 8.00 – 16.00 val. Šilalės g. 29, Laukuva.

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

19. Planinėms ambulatorinėms paslaugoms pacientai užregistruojami jų kreipimosi į Ambulatorinį konsultacinį skyrių metu (atvykus į Ambulatorinio konsultacinio skyriaus registratūrą, telefonu, internetu):

19.1. registruojant pacientus pas Specialistus elektroninėje sistemoje, išankstinės registracijos sistemos vartotojas (Registratūros darbuotojas ir (ar) slaugytojas, dirbantis su Specialistu) patikrina ar informacinėje sistemoje yra kontaktiniai duomenys: adresas, telefono ir mobilaus telefono numeriai; registruojant pacientą specializuotoms ambulatorinėms ar dienos stacionaro paslaugoms, dienos chirurgijai elektroninėje sistemoje varnele pažymi reikiamą siuntimą;

19.2. jei IPR informacinėje sistemoje registracijos formoje atvaizduojamos užduotys, kurias reikia atlikti prieš vizitą, kad gydytojas galėtų suteikti paslaugas. Su užduotimis supažindina pacientą ir pažymi, kad pacientas su užduotimis supažindintas ir sutinka jas atlikti;

19.3. jei IPR informacinėje sistemoje registracijos formoje atvaizduojamas klausimynas, jį užpildo pagal paciento atsakymus;

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

19.4.1. išsiaiškina paciento kreipimosi tikslą;

19.4.2. identifikuoja pacientą:

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

19.4.2.2. kai pacientas registruojasi telefonu, klausiama paciento gimimo datos, tikslina kitus turimus paciento asmens duomenis;

19.4.2.3. patikrina paciento draustumą, prisirašymo į Laukuvos šeimos medicinos padalinio aptarnaujamų gyventojų sąrašą (jei kreipiasi dėl specialistų paslaugų Laukuvos šeimos medicinos padalinyje), siuntimo dokumentus (Forma Nr. 027/a);

19.4.3. pacientui ir (ar) jo atstovui pasiūloma artimiausia objektyviai įmanoma, konkretaus asmens sveikatos priežiūros specialisto paslaugos suteikimo data ir laikas bei užregistruojamas pacientas IPR informacinėje sistemoje jo pasirinktu laiku (arba nesant paskelbto paslaugų teikimo grafiko registruoja į IPR informacinėje sistemoje sudaromą laukiančiųjų sąrašą;

19.4.4. jeigu pacientas atsisako gauti paslaugą pasiūlytu laiku ir pageidauja ją gauti vėliau negu per nustatytą terminą, pacientą užregistruoja jo pasirinkta vėlesne nei nustatytas terminas data (arba nesant paskelbto paslaugų teikimo grafiko registruoja į IPR informacinėje sistemoje sudaromą laukiančiųjų sąrašą ir IPR informacinėje sistemoje pažymi nustatyto termino viršijimo priežastį (pastaboms skirtame laukelyje pažymint „pacientui pageidaujant“);

19.4.5. 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;

19.4.6. išduoda pacientui popierinį „vizito lapelį“, nurodant tikslų priėmimo laiką, vietą bei konsultuojančio specialisto vardą ir pavardę;

19.4.7. 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;

19.4.8. 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 (priminimas) su visa konsultacijos informacija.

19.4.9. tais atvejais, kai registratūros darbuotojas dėl objektyvių priežasčių (pvz., tuo metu dėl pacientų srauto nėra galimybės pasiūlyti registracijos, dėl specialisto ilgalaikio nedarbingumo ar kitų objektyvių priežasčių) neturi galimybės užregistruoti pacientą, pasiūlo pacientą registruoti paciento kreipimosi eilės tvarka, nenurodant paslaugos teikimo datos ir laiko (toliau – laukiančiųjų sąrašas) bei, jei pacientas sutinka, registruoja jį į laukiančiųjų sąrašą bei informuoja, kad per vieną darbo dieną nuo paslaugos, į kurios laukiančiųjų sąrašą užsiregistravo pacientas, teikimo grafiko paskelbimo užsiregistravusiam į laukiančiųjų sąrašą pacientui bus paskirta paslaugos gavimo data ir laikas pagal paciento kreipimosi į Sveikatos centro eilės tvarką ir ne vėliau kaip per vieną darbo dieną nuo paslaugos gavimo datos ir laiko paskyrimo ryšių ir (ar) informacinių technologijų priemonėmis pacientui bus pranešta apie numatytą paslaugos gavimo datą ir laiką. Jei pacientui paskirtas laikas netinka, pacientas gali kreiptis į Sveikatos centrą dėl perregistravimo jam tinkama data ir laiku. Kol yra pacientų laukiančiųjų sąrašas, Specialisto priėmimo laikai viešai neskelbiami. Už pacientų registracijos į laukiančiųjų sąrašą, jų perkėlimo iš laukiančiųjų sąrašo į priėmimo laikus kontrolę, laukiančiųjų sąrašo stebėseną atsakingas Ambulatorinio konsultacinio skyriaus vyresnysis slaugytojas ir (ar) registratūros darbuotojas.

20. Gydytojas ar jo komandos narys vykdo pacientų registraciją šiais atvejais:

20.1. nukreipiant pacientą specialisto konsultacijai ar rentgenodiagnostiniam, ultragarsiniam, endoskopiniam ir laboratoriniam tyrimui atlikti Sveikatos centre;

20.2. planuojant pakartotiną paciento apsilankymą, pvz., dėl nedarbingumo pažymėjimo tęsimo ar užbaigimo, dėl vaistų išrašymo ar kitų priežasčių;

20.3. šeimos / vidaus ligų / vaikų ligų gydytojas siunčiant ir registruojant pacientus specialistų konsultacijoms, tyrimams ar stacionariniam gydymui sprendžia dėl savo pakartotinos konsultacijos poreikio. Tuo atveju, kai duomenys reikalingi sprendimui dėl reikšmingo gydymo taktikos keitimo, operacinio gydymo, pakartotino vaistų išrašymo ir kitais svarbiais atvejais, numato savo pakartotinos konsultacijos datą;

20.4. Gydytojas ar jo komandos narys, vykdydamas pacientų registraciją, patikslina ir, esant pasikeitimams, įveda duomenis nurodytus 19.1. punkte į elektroninę sistemą;

20.5. Jeigu elektroninėje sistemoje trūksta duomenų, nurodytų 19.1. punkte, slaugytojas įveda trūkstamus duomenis paciento vizito metu;

20.6. Vizito pas specialistą atšaukimas:

20.6.1. konsultacijos pas gydytoją atšaukimas dėl paciento neatvykimo:

20.6.1.1. pacientai, užsiregistravę Specialisto konsultacijai, tačiau negalintys atvykti nustatytu laiku, prieš parą turi apie tai informuoti paskambindami į registratūrą telefonu;

20.6.1.2. pacientui ir (ar) jo atstovui atšaukus konsultaciją telefonu ar atvykus į Registratūrą, registratūros darbuotojas atšaukia priėmimo laiką elektroninėje sistemoje;

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

20.6.2. specialistas, savarankiškai vykdamas pacientų priėmimą, ligos atveju ar dėl kitos priežasties negalintis atvykti į darbą, nedelsiant praneša apie tai skyriaus vedėjui;

20.6.2.1. nesant darbe specialistui, savarankiškai vykdančiam pacientų priėmimą, už užregistruotų pas jį pacientų aptarnavimo organizavimą atsakingas pagal kompetenciją skyriaus vedėjas ir skyriaus vyresnysis slaugytojas. Skyriaus vedėjas apie specialisto neatvykimą į darbą ir planuojamą neatvykimo laiką (jeigu yra žinomas) praneša skyriaus vyresniajam slaugytojui, o pastarasis registratūros darbuotojams. Skyriaus vedėjas gali nesančio darbe specialisto pacientus paskirstyti jį pavaduojančiam asmeniui ar kitiems skyriaus darbuotojams;

20.6.2.2. neatvykus į darbą specialistui, savarankiškai vykdančiam pacientų priėmimą, kurio nėra galimybės pavaduoti, iš anksto užsiregistravę pacientai telefonu yra informuojami apie vizito pas asmens sveikatos priežiūros specialistą perkėlimą, su pacientu suderinama kita jo vizito data ir laikas. Už paciento informavimą apie vizito atšaukimą bei vizito perkėlimą atsakingas pagal

kompetenciją skyriaus vedėjas ir skyriaus vyresnysis slaugytojas. Jeigu yra žinoma, kad specialisto nebus darbe tam tikrą laiką – vizitai atšaukiami minėtam laikotarpiui, informuojant pacientus apie objektyvias priežastis;

20.6.2.3. tiek šiame punkte nurodytais atvejais, tiek visais kitais atvejais, kuomet specialistas negali vykdyti pacientų priėmimo dėl teisėtų specialisto nebuvimo darbe priežasčių, visi pacientai privalo būti informuojami apie vizito atšaukimą ir jų priėmimo perkėlimą kitai datai, tai pažymint elektroninėje registracijos sistemoje.

20.7. Vizito paskirties keitimo kriterijai ir sąlygos:

20.7.1. skyriaus vyresnysis slaugytojas ar jį pavaduojantis asmuo darbo dienos pabaigoje privalo pakeisti skyriaus gydytojų ateinančios dienos laisvų vizitų, skirtų pakartotinoms konsultacijoms bei pacientų, kuriems nustatytas ilgalaikio sveikatos būklės stebėjimo poreikis, paskirtį į pirmines konsultacijas. Laisvais vizitais laikomi vizitai į kuriuos nėra registruotų pacientų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti, pakartotinis vizitas – vizitas skirtas išrašytų kompensuojamųjų vaistų pratęsimui, nedarbingumo tęsimui ar užbaigimui, tyrimo atsakymų aptarimui, iš stacionaro grįžusių pacientų konsultavimui ir t.t., ilgalaikis sveikatos būklės stebėjimas – reguliarius paciento, sergančio lėtine liga, sveikatos būklės stebėjimas, kurį nustatytu periodiškumu vykdo gydytojas specialistas, pagal poreikį skirdamas pacientui tyrimus, gydymą ir teikdamas išvadą bei rekomendacijas šeimos medicinos paslaugas teikiančiam gydytojui dėl tolesnės paciento sveikatos priežiūros;

20.7.2. atvejais, kai dėl objektyvių priežasčių, pvz.: didelio pacientų ar darbuotojų sergamumo, ilgalaikio nedarbingumo ar kt., teisę keisti vizitų paskirtį turi Sveikatos centro slaugos administratorius;

20.7.3. jeigu registratūros darbuotojas, vykdydamas registraciją, nustato, kad yra laisvų registracijos laikų, pacientui pageidaujant, privalo registruoti pacientus į tos pačios dienos laisvus registracijos laikus, nepriklausomai nuo tų laikų paskirties, ir pastabų srityje nurodant paciento vizito tikslą.

20.8. Atlikus vizito paskirties keitimą pagal 20.7. punkto nuostatas, informacija apie laisvus vizitus, skirtus pirminėms konsultacijoms, skelbiama IPR informacinėje sistemoje;

20.9. Iškvietimų į namus registracija vykdoma pacientui kreipiantis į Laukuvos šeimos medicinos padalinio registratūrą asmeniškai bei telefonu. Padalinio registratūros darbuotojas:

20.9.1. identifikuoja pacientą;

20.9.2. išsiaiškina kreipimosi tikslą, iškvietimo priežastį;

20.9.3. iškvietimą registruoja „Gydytojų iškvietimų į namus elektroniniame žurnale (Forma Nr. 031/a)“;

20.9.4. teikia informaciją apie planuojamą gydytojo vizito laiką.

20.10. Jeigu pacientas kreipiasi dėl būtiniosios medicinos pagalbos, jokie apribojimai netaikomi. Būtinoji medicinos pagalba teikiama teisės aktų nustatyta tvarka.

20.11. Jeigu pacientas ūmios ligos atveju ar paūmėjus lėtinei ligai kreipiasi siekdamas gauti:

20.11.1. šeimos, vidaus ligų, vaikų ligų gydytojo konsultaciją:

20.11.1.1. ūmios ligos atveju, kai pasireiškia karščiavimas, vidutinis skausmas (4–5 balai pagal vizualinę analoginę skausmo skalę), paros laikotarpiu, esant ramybės būsenos, atsiranda dusulys, galvos skausmas ir svaigimas, koordinacijos sutrikimas, pykinimas ir vėmimas, staiga progresuojantis tinimas, patyręs įvairios kilmės traumas ir sužeidimus, registratūros darbuotojas pacientą registruoja jo kreipimosi į šeimos medicinos padalinį dieną, bet ne vėliau kaip per 24 val. nuo kreipimosi:

20.11.1.1.1. pas paciento šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytoją į ūmiam atvejui skirtą vizito laiką;

20.11.1.1.2. jeigu visi ūmiems atvejams skirti laikai pas minėtus gydytojus užimti – pas bet kurį tuo metu (tą dieną) dirbantį šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytoją į esantį laisvą vizito laiką, įrašius į pastaboms skirtą laukelį „ūmiai susirgęs pacientas“;

20.11.1.1.3. jeigu visi vizitams skirti laikai užimti, padalinio šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytojas ar jo nurodymu vyresnysis slaugytojas organizuoja paciento priėmimą bei užtikrina

pirminių ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų suteikimą pacientui jo kreipimosi dieną, bet ne vėliau kaip per 24 val. nuo kreipimosi į Laukuvos šeimos medicinos padalinį.

20.11.1.2. paūmėjus lėtinei ligai, padalinio registratūros darbuotojas registruoja pacientą pas vaikų ar šeimos gydytoją ar kitą pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros specialistą – per 7 kalendorines dienas nuo jo kreipimosi į Laukuvos šeimos medicinos padalinį dienos:

20.11.1.2.1. pas šeimos gydytoją į pirminiam vizitui skirtą laiką;

20.11.1.2.2. jeigu visi vizitams skirti laikai pas šeimos gydytoją užimti – pacientas registruojamas pas bet kurį šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytoją į pirminiam vizitui skirtą laiką, įrašius į komentarams skirtą laukelį simptomatiką;

20.11.1.2.3. jeigu visi vizitams skirti laikai užimti, padalinio šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytojas ar jo nurodymu vyresnysis slaugytojas organizuoja paciento priėmimą bei užtikrina pirminių ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų suteikimą per 7 kalendorines dienas nuo kreipimosi į Laukuvos šeimos medicinos padalinį dienos.

20.11.2. gydytojų odontologo, chirurgo ar akušerio ginekologo konsultaciją:

20.11.2.1. ūmios ligos atveju, Laukuvos šeimos medicinos padalinio registratūros darbuotojas pacientą registruoja jo kreipimosi į padalinį dieną pas tuo metu dirbantį gydytoją odontologą / chirurgą ar akušerį ginekologą į ūmiam atvejui skirtą vizito laiką;

20.11.2.2. jeigu visi ūmiems atvejams skirti vizitų laikai užimti – pas gydytoją odontologą / chirurgą ar akušerį ginekologą į pirminiam vizitui skirtą laiką, įrašius į pastaboms skirtą laukelį „ūmiai susirgęs pacientas“;

20.11.2.3. jeigu visi vizitams skirti laikai užimti, padalinio šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytojas ar jo nurodymu vyresnysis slaugytojas, organizuoja paciento priėmimą bei užtikrina pirminių ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų suteikimą pacientui jo kreipimosi dieną, bet ne vėliau kaip per 24 val. nuo kreipimosi į Laukuvos šeimos medicinos padalinį.

20.12. Traumą patyrusiam pacientui po konsultacijos stacionare, šeimos gydytojo/gydytojo chirurgo paslaugos teikiamos kreipimosi į Laukuvos šeimos medicinos padalinį dieną. Tolesnės reikalingos gydytojo chirurgo paslaugos teikiamos padalinyje, išskyrus atvejus, kai to nepageidauja pacientas arba stacionare išduotame išrašė iš medicininių dokumentų nurodytas tolesnės konsultacijos poreikis pirminę konsultaciją suteikusiame įstaigoje.

21. Sveikatos centro Ambulatorinio konsultacinio skyriaus registratūros darbuotojai ir Laukuvos šeimos medicinos padalinio darbuotojai teikia informaciją pacientui prie langelio bei telefonu pagal savo kompetenciją apie:

21.1. prisirašymo prie Laukuvos šeimos medicinos padalinio tvarką;

21.2. galimybę rinktis sveikatos priežiūros įstaigą;

21.3. Sveikatos centre teikiamas paslaugas: nemokamas, mokamas, iš dalies mokamas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti;

21.4. pacientui sveikatos priežiūros paslaugas teikiantį sveikatos priežiūros specialistą (vardas, pavardė, pareigos), informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją, darbo laiką ir vietą;

21.5. galimybę rinktis sveikatos priežiūros specialistą;

21.6. galimybę registruotis internetu ir šios registracijos privalumus;

21.7. teikia kitą informaciją pagal savo kompetenciją.

VI. SKYRIUS

PACIENTŲ SKAMBUČIŲ SRAUTŲ VALDYMAS

22. Pacientų skambučių srauto valdymas Sveikatos centro Ambulatorinio konsultacinio skyriaus registratūroje:

22.1. Registratūroje yra įrengtos trys darbo vietos, turinčios tris fiksuoto ryšio telefono aparatus. Telefono numeris, skirtas pacientų registravimuisi +370 449 74 340.

22.2. Registratūroje įdiegtas skaitmeninis autoatsakiklis – skambučių valdymo sistema, skambinant telefono numeriu, skirtu pacientų registravimuisi, po 15 sek. (3-o kvietimo), jei neatsiliepiama pirmuoju fiksuoto ryšio telefono aparatu (registratorė užimta), skambutis

peradresuojamas į antrąjį fiksuoto ryšio telefono aparatą ir/ar trečiąjį fiksuoto ryšio telefono aparatą, tokiu būdu užtikrinant, kad bet kuriai registratorei atsilaivinus, skambinančiam asmeniui iškart būtų atsiliepta.

22.3 Registratūros darbo valandomis į skambučius atsako registratūros darbuotojos.

VII. SKYRIUS

ATSAKOMYBĖ UŽ APRAŠE NUSTATYTOS TVARKOS PAŽEIDIMĄ

23. Aprašo nuostatų laikymosi priežiūrą vykdo Ambulatorinio konsultacinio skyriaus vyresnioji slaugytoja.

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

25. 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.

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

27. Už šio Aprašo pažeidimus Sveikatos centro darbuotojai atsako Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

VIII. SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

29. Aprašas peržiūrimas ir, jei reikia, koreguojamas pasikeitus teisės aktų reikalavimams Sveikatos centro direktoriaus įsakymu.

30. Aprašas skelbiamas Sveikatos centro interneto svetainėje www.silalesrssc.lt.
