



VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS RESPUBLIKINĖS ŠIAULIŲ LIGONINĖS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL REGISTRACIJOS PAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTUS VIEŠOJOJE ĮSTAIGOJE RESPUBLIKINĖJE ŠIAULIŲ LIGONINĖJE

2020 m. vasario 24 d. Nr. V- 249
Šiauliai

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. liepos 16 d. įsakymu Nr. V-812 „Dėl pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos aprašo patvirtinimo“, Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2014 m. spalio 28 d. įsakymu Nr. 1K-287 „Dėl asmens registravimo į asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eiles ir šių eilių stebėsenos tvarkos aprašo ir asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eilių stebėsenos ataskaitų formų patvirtinimo, bei atsižvelgdamas į Lietuvos Respublikos Specialiųjų tyrimo tarnybos išvadas dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eiles ir šių eilių valdymo srityje:

1. T v i r t i n u Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus viešojoje įstaigoje Respublikinėje Šiaulių ligoninėje tvarkos aprašą (pridedama).

2. N u r o d a u:

2.1. Centrų/skyrių vadovams/vedėjams/koordinatoriams su Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus viešojoje įstaigoje Respublikinėje Šiaulių ligoninėje tvarkos aprašu supažindinti centro/skyriaus darbuotojus ir kopiją laikyti pacientams prieinamojo vietoje susipažinti;

2.2. Dokumentų valdymo ir klientų aptarnavimo skyriaus viešųjų ryšių specialistei Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus viešojoje įstaigoje Respublikinėje Šiaulių ligoninėje tvarkos aprašą paskelbti viešosios įstaigos Respublikinės Šiaulių ligoninės interneto svetainėje.

3. P r i p a ž i s t u netekusiu galios viešosios įstaigos Respublikinės Šiaulių ligoninės direktoriaus 2019 m. liepos 19 d. įsakymą Nr. V-753 „Dėl pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms viešojoje įstaigoje Respublikinėje Šiaulių ligoninėje gauti tvarkos aprašo patvirtinimo“.

4. N u s t a t a u, kad šis įsakymas galioja nuo 2020 m. kovo 1 d.

Direktorius

Remigijus Mažeika

Teisės skyriaus
vedėja
Indrė Masiulienė
2020-02-26

Direkcinės pavaduotoja
medicinal
Jolanta Gedvillienė
2020.02.26

Laikintai einanti Diagnostikos
centro vadovės pareigas
Jolanta Gedvillienė
2020-02-26

REGISTRACIJOS PAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTUS VIEŠOJOJE ĮSTAIGOJE RESPUBLIKINĖJE ŠIAULIŲ LIGONINĖJE TVARKOS APRAŠAS

I. PASKIRTIS

1. Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus viešajoje įstaigoje Respublikinėje Šiaulių 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. TAIKymo SRITIS

2. Šiuo aprašu vadovaujasi visų Ligoninės konsultacijų skyrių, Klinikų ir Centrų vadovai, vedėjai, koordinatoriai, gydytojai, akušeriai, bendrosios praktikos slaugytojai, registratūrų darbuotojai ir kiti konsultacijų Skyrių darbuotojai pagal savo kompetenciją, pacientai ir jų atstovai pagal įstatymą.

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. 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, tėviviai), globėjai, rūpintojai arba atstovas pagal pavedimą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

IV. 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 Skyrių vedėjai/Centrų vadovai ir (ar) koordinatoriai atsakingi už Specialistų priėmimo laikų pateikimo elektroninėje sistemoje organizavimą. Skyrių vedėjai/Centrų vadovai ir (ar) koordinatoriai 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. Skyrių vedėjai/Centrų vadovai ir (ar) koordinatoriai įvertinę Specialisto teikiamas kitas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų apimtį, gali nurodyti papildomus priėmimo laikus.

10. Centro vadovas/Skyriaus vedėjas ir (ar) koordinatorius paskiria atsakingus skyrių/centrų darbuotojus (toliau – atsakingas darbuotojas) priėmimo laikų konsultacijoms sudarymui, jų pateikimui į elektroninę sistemą ir aktyvavimui iki šio aprašo 10 punkte nurodyto termino.

11. Specialistų priėmimo laikai į elektroninę sistemą suvedami iki einamojo mėnesio 25 dienos, jei tai ne darbo diena iki artimiausios po jos einančios darbo dienos:

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, 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 skyriuose, pastaboms skirtame laukelyje pažymint „kontrolė“ (reikalingas pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančio gydytojo siuntimas);

12.1.4. tikslinėms ambulatorinėms konsultacijoms Ligoninėje nustatyta tvarka, pastaboms skirtame laukelyje pažymint paslaugos pavadinimą („žali koridoriai“ ir kt.);

12.1.5. pacientams be siuntimo gydytojo dermatovenerologo konsultacijai;

12.1.6. 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 Skyrių vedėjai/Centrų vadovai ir (ar) koordinatoriai);

12.1.7. 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“;

12.2.4. pacientams, kuriems po pirminės ambulatorinės konsultacijos reikalinga skirti chemioterapijos gydymą ambulatorinėmis sąlygomis, pastabose pažymint „dėl ambulatorinės chemoterapijos“.

13. Už savalaikį ir teisingą pakartotinių priėmimo laikų kiekio nustatymą ir pacientų registracijos tvarką atsako Specialistas, pakartotinio priėmimo laikus elektroninėje sistemoje suveda

Specialistas ir/ar konsultacijų skyriaus bendrosios praktikos slaugytojas ir (ar) akušeris, dirbantis su Specialistu kabinete, Specialistui nurodžius.

14. Priėmimo laikų pateikimą elektroninėje sistemoje, jų aktyvumą kontroliuoja Diagnostikos centro Konsultacijų skyriuje vyresnysis medicinos registratorius, kituose konsultacijų skyriuose kiti registratoriaus darbuotojai.

V. 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 konsultacijų skyrius metu (atvykus į konsultacijų skyrių registratūras, telefonu, internetu):

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

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

16.2.1. išsiaiškina paciento kreipimosi tikslą;

16.2.2. identifikuoja pacientą:

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

16.2.2.2. kai pacientas registruojasi telefonu, klausia paciento gimimo datos, patikslina vardą, pavardę ir adresą;

16.2.3. pacientui ir (ar) jo atstovui pasiūlo artimiausią objektyviai įmanomą paslaugos suteikimo datą, 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 konsultacijų skyrius 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 atstovą turi patvirtinti apie savo atvykimą žinute. Pacientui atsakius neigiamai, informacinėje sistemoje automatiškai atsiranda laisvas priėmimo laikas.

17. Slaugytojas ir (ar) akušeris, 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 ir (ar) akušeris dirbantis su Specialistu, Specialisto nurodymu, vykdo pacientų registraciją siunčiant pacientą kito specialisto konsultacijai ir/ar instrumentinio tyrimų atlikimui.

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

VI. PACIENTŲ REGISTRAVIMAS LAUKIANČIŲJŲ EILĖJE

20. Registratūros darbuotojas:

20.1. jei nėra paskelbtų laisvų Specialistų priėmimo laikų, pacientui sutikus, registruoja jį į laukiančiųjų eilę elektroninėje sistemoje, fiksuoja paciento kreipimosi datą, laiką ir būdą, pažymi paciento pareikštas pastabas;

20.2. informuoja pacientą ir (ar) jo atstovą, jog per vieną darbo dieną nuo priėmimo laikų paskelbimo, bus paskirta paslaugos gavimo data ir pacientui bus suteikta visa būtina informacija paslaugai gauti.

21. Paskelbus priėmimo laikus Skyrių/Centrų atsakingi darbuotojai apie tai informuoja Diagnostikos centro konsultacijų skyriaus registratūros vyresnįjį medicinos registratorių ir (ar) atsakingą registratūros darbuotoją, kuris įpareigoja registratūros darbuotoją registruoti pacientus iš laukiančiųjų eilės į priėmimo laikus:

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

21.2. registruoti į priėmimo laikus pradėdama 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 Registratūros vyresnysis medicinos registratorius ir (ar) atsakingas registratūros darbuotojas.

24. Atsiradus papildomiems priėmimo laikams (pacientui neatvykus, atšaukus registraciją ar Centrų vadovams/Skyriaus vedėjams ir (ar) koordinatoriams skyrus papildomus priėmimo laikus Specialistams) Skyriaus/Centro atsakingas darbuotojas apie tai informuoja Registratūros vyresnįjį medicinos registratorių ir (ar) atsakingą registratūros darbuotoją. Pirmiausia į šiuos priėmimo laikus registruojami pacientai iš laukiančiųjų eilės. Jei laukiančiųjų eilės pas tos specialybės Specialistą nėra, Registratūros vyresnysis medicinos registratorius ir (ar) atsakingas registratūros darbuotojas tokį priėmimo laiką paskelbia registracijai internetu.

VII. 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 atitinkamo centro vadovas/skyriaus vedėjas. Jis ir (ar) jo įgaliotas darbuotojas apie Specialisto neatvykimą į darbą ir planuojamą neatvykimo laiką (jeigu yra žinomas) praneša Registratūros vyresniajam medicinos registratoriui ir (ar) atsakingam registratūros darbuotojui. Centro vadovas/skyriaus vedėjas ir (ar) koordinatorius, ar jo įgaliotas asmuo 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 išankstinės registracijos sistemoje, jei nėra laisvų priėmimo laikų, registruoja į laukiančiųjų eilę.

26. Už paciento informavimą apie konsultacijos atšaukimą bei konsultacijos perkėlimo kontrolę atsakingas Registratūros vyresnysis medicinos registratorius ir (ar) atsakingas registratūros darbuotojas.

27. Konsultacijos pas gydytoją atšaukimas dėl paciento neatvykimo:

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

27.2. jei pacientas konsultacijai neatvyksta iš anksto nepranešęs apie savo neatvykimą, akušeris ir (ar) slaugytojas, dirbantis su Specialistu apie tai pažymi elektroninėje sistemoje.

VIII. 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 Registratūros dieną pas paskirtą Specialistą skubių konsultacijų laikui;

28.2. jeigu visi priėmimo laikai skubiai konsultacija užimti, Registratūros darbuotojas dėl Specialisto konsultacijos informuoja Centro vadovą/Skyriaus vedėją ir (ar) koordinatorių, ar jo įgaliotą asmenį 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 konsultacijų skyriuose, Registratūros darbuotojas dėl skubios konsultacijos pacientą nukreipia į priėmimo skyrių.

IX. ATSAKOMYBĖ UŽ APRAŠE NUSTATYTOS TVARKOS PAŽEIDIMĄ

29. Aprašo nuostatų laikymosi priežiūrą vykdo Registratūros vyresnysis medicinos registratorius/slaugos administratorius/administratorius.

30. Už gydytojų darbo organizavimą, vadovaujantis šio aprašo nuostatomis, atsakingi Centrų vadovai/skyrių vedėjai ir (ar) koordinatoriai.

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

32. Konsultacijų skyrių 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 kontrolės grupė kartą metuose atlieka auditą įvertindami priėmimo laikų formavimą, pacientų registravimo ir paslaugų suteikimo santykį.

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