

PATVIRTINTA
 VšĮ Alytaus rajono savivaldybės
 pirminės sveikatos priežiūros
 centro direktoriaus
 2018 m. spalio 17 d. įsakymu Nr. V-47

REGISTRACIJOS PAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTUS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS PASKIRTIS

1. Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus 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 atsakomybę.

II SKYRIUS TAIKymo SRITIS

2. Šiuo aprašu vadovaujasi viešosios įstaigos Alytaus rajono savivaldybės pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – PSPC) gydytojai, bendrosios praktikos slaugytojai, registratūros darbuotojai ir kiti PSPC darbuotojai pagal savo kompetenciją, pacientai ir jų atstovai pagal įstatymą.

3. Aprašas taikomas visais atvejais, kai pacientas arba paciento atstovas, norėdamas užsiregistruoti sveikatos priežiūros paslaugoms, kreipiasi į PSPC. Pacientai registruojami: atvykus į registratūrą, telefonu, internetu, gydančio gydytojo kabinete.

III SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

4. Išankstinė pacientų registracijos sistema (toliau – elektroninė sistema) – internetinė svetainė www.sergu.lt, kurioje vykdoma pacientų registracija pas asmens sveikatos priežiūros specialistus.

5. Apraše vartojamos sąvokos:

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

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

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

7. PSPC darbuotojai, atsakingi už asmens sveikatos priežiūros specialistų darbo grafikų sudarymą, jų darbo grafikus į elektroninę sistemą suveda iki šios tvarkos 8 punkte nurodyto termino. Suvedimą kontroliuoja vyriausiasis slaugos administratorius.

8. Specialistų darbo grafikai parengiami ir suvedami į elektroninę sistemą iki einamojo mėnesio 15 dienos, jei tai ne darbo diena – artimiausią darbo dieną:

8.1. jeigu specialisto darbo grafikas nepastovus, grafikas į elektroninę sistemą suvedamas ne mažiau kaip vienam mėnesiui į priekį;

8.2. jeigu specialisto darbo grafikas pastovus, į elektroninę sistemą suvedamas ne mažiau kaip jo trijų ateinančių mėnesių darbo grafikas.

V SKYRIUS REGISTRACIJOS VYKDYMAS

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

10. Planinėms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms pacientai užregistruojami jų kreipimosi į PSPC metu (atvykus į Registratūrą, telefonu, internetu ar slaugytojo, dirbančio su gydytoju):

10.1. registruojant pacientus pas gydytojus elektroninėje registracijos sistemoje, išankstinės registracijos sistemos vartotojas (registratūros darbuotojas ar slaugytojas, dirbantis su gydytoju) įveda paciento vardą, pavardę, gimimo metus, adresą, kontaktinių telefonų (fiksuito ryšio ir mobilaus telefono) numerius.

10.2. pacientai pas gydytojus odontologus pirminiam apsilankymui registruojami telefonu, elektroninėje registracijos sistemoje bei kreipimosi į PSPC metu.

10.3. kai pacientas ar jo atstovas kreipiasi į Registratūrą prie langelio ar telefonu, Registratūros darbuotojas:

10.3.1. išsiaiškina paciento kreipimosi tikslą;

10.3.2. identifikuoja pacientą;

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

10.3.2.2. kai registruojasi telefonu, paklausia paciento vardo, pavardės, adreso, gimimo datos ir telefono numerio;

10.3.3. patikrina, ar pacientas apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu, ar prisirašęs prie PSPC aptarnaujamų gyventojų sąrašo, siuntimo pas specialistus dokumentus („Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas forma Nr. 027/a);

10.3.4. derina su pacientu konsultacijos datą ir laiką;

10.3.5. pacientui pasiūlo anksčiausią galimą paslaugos suteikimo datą;

10.3.6. pacientui atsisakius gauti paslaugą anksčiausią galimą jos suteikimo dieną, pacientą registruoja pagal jo pasirinktą vėlesnę datą ir apie tai pažymi elektroninėje sistemoje skiltyje „Kita informacija“;

10.3.7. informuoja pacientą, kad konsultacijos dieną talone nurodytu laiku jis turi atvykti prie talone nurodyto gydytojo kabineto, o jo kortelė bus gydytojo kabinete;

10.3.8. tikslina paciento asmens duomenis. Pasikeitus paciento adresui ar kitiems asmens duomenims, Registratūros darbuotojas, vadovaujantis paciento pateikta informacija, pakeičia jo asmens duomenis istorijoje.

11. Kai pacientas registruojasi pas gydytoją atvykęs į PSPC, jam išduodamas „Priėmimo pas gydytoją talonas“ forma 025-4/a (toliau – talonas).

12. Pacientai pas gydytojus registruojami:

12.1. vaistų išrašymo ir pakartotino vizito pas gydytoją, ikimokyklinio ir mokyklinio amžiaus vaikų profilaktiniam patikrinimui – bendra tvarka;

12.2. papildomai registruojama tik suderinus su gydytoju telefonu.

13. Slaugytojas gydytojo nurodymu vykdo pacientų registraciją siunčiant pacientą specialistų konsultacijoms;

14. Slaugytojas, gydytojo nurodymu registruodamas pacientą elektroninėje sistemoje, atlieka veiksmus, nurodytus 10.3.4., 10.3.5., 10.3.6. ir 10.3.7. papunkčiuose.

15. Jeigu elektroninėje sistemoje trūksta duomenų, nurodytų 10.3.8. papunktyje, slaugytojas, dirbantis su gydytoju, įveda trūkstamus duomenis paciento vizito metu.

VI SKYRIUS NAUJŲ VARTOTOJŲ REGISTRAVIMO TVARKA

17. Naujus elektroninės sistemos vartotojus (gydytojus, registratūros darbuotojus) registruoja už informacinių technologijų priežiūrą atsakingas specialistas.

18. Kiekvienam vartotojui suteikiamas unikalų vartotojo vardą ir slaptažodį.

19. Darbuotojas, rengiantis įsakymą dėl gydytojų priėmimo arba atleidimo iš darbo, apie šį faktą tuojau pat raštu informuoja informacinių technologijų specialistą, kuriam pranešamas naujai priimto į darbą ar atleisto gydytojo vardas, pavardė, pareigos, spaudo numeris, darbo kabineto numeris.

20. Informacinių technologijų specialistas nedelsiant užtikrina gydytojo prisijungimą prie išankstinės registracijos sistemos.

VII SKYRIUS VIZITO ATŠAUKIMAS

21. Vizito pas specialistą atšaukimas:

21.1. specialistas, savarankiškai vykdančias pacientų priėmimą, ligos atveju ar dėl kitos priežasties negalintis atvykti į darbą, nedelsiant apie tai praneša savo tiesioginiam vadovui ir kartu dirbančiam slaugytojui;

21.2. neatvykus į darbą specialistui, savarankiškai vykdančiam priėmimą, už užregistruotų pas jį pacientų aptarnavimo organizavimą atsakingas vyriausiasis slaugos administratorius. Jis apie specialisto neatvykimą į darbą ir planuojamą neatvykimo laiką (jeigu yra žinomas) praneša Registratūros darbuotojams. Vyriausiasis slaugos administratorius ar jo paskirtas darbuotojas ant neatvykusio specialisto kabineto durų nurodo informaciją, į kokį kabinetą pacientams kreiptis;

21.3. neatvykus į darbą specialistui, savarankiškai vykdančiam pacientų priėmimą, kurio pavaduoti nėra galimybės, su specialistu dirbantis slaugytojas atšaukia vizitus telefonu: pacientui pasiūlo kitą konsultacijos laiką ir jį užregistruoja išankstinės registracijos sistemoje. Už paciento vizito atšaukimą, vizito perkėlimą bei informavimą apie tai atsakingas neatvykusio specialisto slaugytojas, o jam nesant darbe tiesioginio (liga, atostogos ar kitos priežastys) – vyriausiasis slaugos administratorius ar jo paskirtas registratūros darbuotojas. Jei yra žinoma, kad specialisto nebus darbe tam tikrą laiką, vizitai atšaukiami minėtam laikotarpiui. Vizitų pas specialistus atšaukimą kontroliuoja vyriausiasis slaugos administratorius.

VIII SKYRIUS IŠKVIETIMŲ Į NAMUS REGISTRACIJA

22. Iškvietimų į namus registracija vykdoma pacientui ar jo atstovams kreipiantis į gydantį šeimos, vaikų ar vidaus gydytoją telefonu.

IX SKYRIUS NEPLANINIŲ APSILANKYMŲ PAS GYDYTOJUS TVARKA

23. Jeigu pacientas kreipiasi dėl būtinosios medicinos pagalbos, jis turi būti priimtas nedelsiant. Būtinoji medicinos pagalba teikiama teisės aktų nustatyta tvarka.

24. Jeigu pacientas ūmios ligos atveju ar paūmėjus ligai kreipiasi siekdamas gauti gydytojo konsultaciją:

24.1. 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 PSPC dieną:

24.1.1. pas paciento šeimos gydytoją į ūmiam atvejui skirtą vizito laiką;

24.1.2. jeigu visi ūmiems atvejams skirti vizitų laikai užimti, registratūros darbuotojas papildomą priėmimą derina telefonu su paciento šeimos gydytoju ir jam sutikus, registruoja pas paciento šeimos gydytoją į pirminiam vizitui skirtą laiką, įrašius į laukelį „Kita informacija“;

24.1.3. jeigu visi vizitams pas paciento šeimos gydytoją skirti laikai užimti – pas kitą gydytoją į ūmiems atvejams skirtus vizitus, įrašius į laukelį „Kita informacija“ žodžius „Ūmiai susirgęs pacientas“;

24.1.4. jeigu visi laikai, skirti ūmiems atvejams pas abu gydytojus užimti, Registratūros darbuotojas - pas bet kurį kitą gydytoją, pas kurį laisvas artimiausias talonas;

24.2. paūmėjus lėtinei ligai, registratūros darbuotojas registruoja pacientą pas šeimos gydytoją ar kitą pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros specialistą per 5 kalendorines dienas nuo jo kreipimosi į PSPC dienos:

24.2.1. pas paciento šeimos gydytoją į pirminiam vizitui skirtą laiką;

24.2.2. jeigu visi pirminiams vizitams skirti laikai užimti – pas šeimos gydytoją į ūmiems atvejams skirtą vizitą, įrašius į komentarams skirtą laukelį „Ūmiai susirgęs pacientas“;

24.2.3. jeigu visi vizitams skirti laikai pas šeimos gydytoją užimti – pacientas registruojamas pas bet kurį šeimos gydytoją į pirminiam vizitui skirtą laiką, įrašius į komentarams skirtą laukelį „Ūmiai susirgęs pacientas“;

24.2.4. jeigu visi pirminiams vizitams skirti laikai užimti, Registratūros darbuotojas papildomą priėmimą derina telefonu su paciento šeimos gydytoju.

24.3. gydytojo odontologo, gydytojo chirurgo, gydytojo akušerio ginekologo konsultaciją;

24.3.1. ūmios ligos atveju Registratūros darbuotojas pacientą registruoja jo kreipimosi į PSPC dieną pas gydytoją odontologą, gydytoją chirurgą ar gydytoją akušerį ginekologą į ūmiam atvejui skirtą vizito laiką;

24.3.2. jeigu visi ūmiems atvejams skirti vizitų laikai užimti – pas gydytoją odontologą, gydytoją chirurgą ar gydytoją akušerį ginekologą į pirminiam vizitui skirtą laiką, įrašius į laukelį „Kita informacija“ įrašoma „Ūmiai susirgęs pacientas“;

24.3.3. jeigu visi vizitų laukai užimti, Registratūros darbuotojas informuoja apie tai gydytoją odontologą, jam nesant (liga, atostogos ar kitos priežastys) – direktoriaus pavaduotoją asmens sveikatos priežiūrai, kurie užtikrina, kad ūmios ligos atveju pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos pacientui būtų suteiktos jo kreipimosi dieną.

25. Pacientų aptarnavimo Registratūroje laikas: pirmadieniais – penktadieniais nuo 7 val. 00 min. iki 18 val. 00 min., šeštadieniais – nuo 9 val. 00 min. iki 13 val. 00 min.

X SKYRIUS VIZITŲ (TALONŲ) SUSKIRSTYMAS PER PAMAINĄ

26. Pirminiam vizitui ir skubiam (ūmiam) atvejui skirti vizitai turi sudaryti ne mažiau kaip du trečdalius, gydytojus odontologus – ne mažiau vieną trečdalį visų numatytų vizitų skaičiaus. Iš jų du vizitai skiriami vienai darbo dienai skubiam (ūmiam) atvejui.

XI SKYRIUS NUOTOLINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TVARKA

27. Nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos (toliau – NSP paslauga) paskirtis – naudojantis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį, skirti pacientui pakartotinius tyrimus, tęsti vaistinių preparatų ar medicinos pagalbos priemonių (įskaitant tuos, kurių įsigijimo išlaidos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis) (toliau – vaistai ir MPP) skyrimą.

28. Nuotoliniu būdu pacientams gali būti teikiamos tik tęstinės paslaugos šeimos gydytojo komandoje, kurią sudaro šeimos gydytojas, vaikų ligų gydytojas, vidaus ligų, gydytojas akušeris ginekologas, gydytojas chirurgas bei slaugytojas (toliau - šeimos gydytojo komanda).

29. Nuotoliniu būdu galima pacientui skirti medicinos pagalbos priemones, pratęsti receptus naudojamiems vaistams.

30. Prieš norėdamas gauti NSP paslaugą, pacientas privalo užpildyti sutikimą gauti NSP paslaugą forma.

31. Norėdami pasinaudoti nuotoline paslauga, pacientai ar jo atstovas pirmiausia turi užsiregistruoti. PSPC pacientai nuotolinei sveikatos paslaugai registruojami registratūroje nuo 7.00 – 18.00 valandos telefonu (8 315) 71413 darbo dienomis (nuo pirmadienio iki penktadienio). Pacientas identifikuojamas aprašo 10.3.2. punkte nustatyta tvarka.

32. Pacientai turi kreiptis ne vėliau kaip prieš 2 savaites iki baigsis jų vartojami vaistai ar medicinos pagalbos priemonės.

33. Pacientas, registratūros nurodytu laiku ir telefono numeriu, turi paskambinti šeimos gydytojo komandos nariui.

34. Pradėdamas teikti NSP paslaugą, šeimos gydytojo komandos narys pirmiausia identifikuoja pacientą. Pacientas identifikuojamas, pasakius paciento vardą, pavardę, gimimo datą ir telefono numerį bei, jeigu kreipiasi atstovas, nurodyti atstovo vardą, pavardę, ryšį su globojamu asmeniu.

35. Pradėdamas teikti NSP paslaugą, šeimos gydytojo komandos narys pirmiausia išsiaiškina subjektyvią paciento sveikatos būklę (remdamasis paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis) ir sprendžia dėl tolesnio paslaugos teikimo.

36. šeimos gydytojo komandos nariui suteikus NSP paslaugą, formoje Nr. 025/a „Asmens sveikatos istorija“, patvirtintoje Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. V-120 „Dėl privalomų sveikatos statistikos apskaitos ir kitų tipinių formų bei privalomų sveikatos statistikos ataskaitų formų patvirtinimo“, (toliau – forma Nr. 025/a) nurodoma NSP paslaugos suteikimo data, laikas, naudotos informacinės ir ryšių technologijos, paciento kreipimosi priežastis, subjektyvi paciento sveikatos būklė (arba gali būti nurodomas su NSP paslaugos teikimu susijusios skaitmeninės medžiagos atsekamumas) ir suteikta paslauga;

37. šeimos gydytojo komandos nariui nusprendus NSP paslaugos neteikti (negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateikiamų duomenų apie sveikatą tikrumu, prašoma paslauga nėra NSP paslauga, nes tai naujas gydymo atvejis, šeimos gydytojo komandos narys negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros, prašoma paskirti vaistų ar MPP, kurių jis anksčiau nevartojo, ir pan.), pacientas užsiregistruoja į konsultaciją įprastine tvarka. Apie atsisakymo suteikti NSP paslaugą pacientui priežastį įrašoma formoje Nr. 025/a .

38. šeimos gydytojo komandos narys, teikdamas NSP paslaugą, gali:

38.1. tęsti suaugusiam pacientui anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, išrašydamas receptą; vaikams receptą išrašyti gali ne ilgiau kaip 1 mėnesio laikotarpiui;

38.2. jei paciento būklė stabili, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą, vaistų ar MPP vartojimą.

39. Šeimos gydytojo komandos narys, teikdamas NSP paslaugą, tęsti pacientui anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą gali ne daugiau kaip 1 kartą.

40. Suteikus NSP paslaugą, pacientas kitą kartą dėl tos pačios priežasties privalo atvykti į PSPC.

41. Nauji gydymo atvejai (nauji nusiskundimai, pasikeitus paciento sveikatos būklei) sprendžiami pacientui atvykus į PSPC.

42. Nauji vaistai ar medicinos pagalbos priemonės skiriami įprastinės konsultacijos metu, pacientui atvykus į PSPC.

43. Šeimos gydytojo komandos nariui negalint objektyviai įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros, pacientas užsiregistruoja įprastinei konsultacijai, kuri teikiama pacientui atvykus į įstaigą.

44. Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už informacinėmis ar elektroninio ryšio technologijomis pateiktų duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.

XII SKYRIUS

ATSAKOMYBĖ UŽ APRAŠE NUSTATYTOS TVARKOS PAŽEIDIMĄ

45. Už aprašo nuostatų laikymosi priežiūrą atsakingas vyriausiasis slaugos administratorius. Už gydytojų darbo organizavimą, vadovaujantis aprašo nuostatomis, atsakingas PSPC direktoriaus pavaduotojas, atsakingas už asmens sveikatos priežiūrą ir padalinių vedėjai.

46. PSPC darbuotojai gali naudoti pacientų asmens duomenis tik su jų tiesioginių funkcijų vykdymu susijusiems tikslams.

47. Vartotojai ir kiti PSPC darbuotojai, kurie vykdydami darbinės funkcijas tvarko pacientų asmens duomenis, privalo saugoti asmens duomenų paslaptį bei neatskleisti jų. Ši pareiga galioja ir

nutraukus darbo sutartį su PSPC, perėjus dirbti į kitas pareigas arba pasibaigus darbo ar sutartiniam santykiams.

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

49. Jei pacientas, patyręs žalą dėl neteisėto asmens duomenų tvarkymo, išsireikalauja žalą iš PSPC, PSPC įgyja regresą teisę šias lėšas išieškoti iš darbuotojo, dėl kurio kaltės žala atsirado.

XIII SKYRIUS APRAŠO KEITIMAS

50. Aprašas peržiūrimas ir, jei reikia, koreguojamas pasikeitus teisės aktų reikalavimams.
