



RESPUBLIKINIS
PRIKLAUSOMYBĖS LIGŲ
CENTRAS

**RESPUBLIKINIO PRIKLAUSOMYBĖS LIGŲ CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL REGISTRACIJOS PAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS
SPECIALISTUS RESPUBLIKINIAME PRIKLAUSOMYBĖS LIGŲ CENTRE
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2021 m. kovo 26 d. Nr. 1.3- 43 (1.2)
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – LR SAM) 2018 m. liepos 16 d. įsakymu Nr. V-812 „Dėl pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos aprašo patvirtinimo“, Valstybinės ligonių kasos prie LR SAM 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“, LR SAM – Valstybės lygio ekstremaliosios situacijos Valstybės operacijų vadovo 2020-08-10 Nr. V-01824 sprendimus „Dėl pacientų registracijos asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti gerinimo Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemai priklausančiuose asmens sveikatos priežiūros įstaigose“:

1. T v i r t i n u Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus Respublikiniame priklausomybės ligų centre tvarkos aprašą (pridedama).

2. N u r o d a u:

2.1. RPLC filialų direktoriams/skyrių vedėjams/specialistams registruojantiems pacientus pas asmens sveikatos priežiūros specialistus RPLC filialuose su šiuo tvarkos aprašu supažindinti RPLC filialų darbuotojus ir kopiją laikyti pacientams prieinamoje vietoje susipažinti;

2.2. RPLC Metodinio vadovavimo ir monitoringo skyriaus viešųjų ryšių specialistei paskelbti šią tvarką RPLC internetinėje svetainėje.

2.3. RPLC vidaus audito specialistui ir RPLC direktoriaus pavaduotojai ne rečiau nei vieną kartą per metus atlikti priėmimo laikų formavimo, pacientų registravimo ir paslaugų suteikimo santykio auditą, pateikti išvadas ir/ar rekomendacijas.

2.4. RPLC filialų direktoriams pasitvirtinti filialų vidaus tvarka atsakingus specialistus, vykdančius ir kontroliuojančius eilių formavimą.

3. N u s t a t a u, kad šis įsakymas įsigalioja nuo 2021 m. balandžio 1 d.

Direktorius



Emilis Subata

**REGISTRACIJOS PAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTUS
RESPUBLIKINIAME PRIKLAUSOMYBĖS LIGŲ CENTRE
TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
PASKIRTIS**

1. Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus Respublikinio priklausomybės ligų centro Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Panevėžio ir Šiaulių filialuose (toliau – RPLC filialuose) tvarkos aprašo (toliau – aprašo) paskirtis – reglamentuoti registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus, t. y. gydytojus ir specialistus, vykdančius pacientų priėmimą (toliau – Specialistas) RPLC filialuose tvarką, nustatyti darbuotojų, tiesiogiai ir / ar netiesiogiai dalyvaujančių pacientų registracijos pas specialistus procese funkcijas bei atsakomybę.

2. Tvarka numato skambučių srautų valdymą, naujų techninių priemonių taikymą, kurios padidina pacientų galimybes prisiskambinti į RPLC filialų registratūrą ir užtikrina grįžtamąjį ryšį (perskambinimą į neatsilieptus skambučius).

**II SKYRIUS
TAKYMO SRITIS**

3. Šiuo aprašu vadovaujasi visų RPLC filialų ambulatorinių ir stacionarinių skyrių vedėjai, gydytojai, slaugytojai, psichologai, socialiniai darbuotojai, registratūros darbuotojai ir kiti darbuotojai pagal savo kompetenciją, pacientai ir jų atstovai pagal įstatymą.

4. Aprašas taikomas visais atvejais, kai pacientas arba paciento atstovas, nori užsiregistruoti sveikatos priežiūros paslaugoms gauti: atvykus į registratūrą, telefonu, internetu, RPLC specialistų kabinete.

5. Pacientai pas gydytoją gali užsiregistruoti internetu www.esveikata.lt, atvykę į RPLC Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių, Panevėžio filialo registratūrą ar pasiskambinę į reikiamą filialą www.rplc.lt svetainėje skelbiamais telefonais – tai pačiais dienais (jei yra vietų) arba išankstinei registracijai, išankstinės registracijos nustatyta tvarka.

6. Aprašas parengtas vadovaujantis LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, LR SAM, Valstybinės ligonių kasos prie LR SAM direktoriaus įsakymais, reglamentuojančiais bendrą pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarką ir RPLC direktoriaus įsakymais.

**III SKYRIUS
TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI**

7. Apraše vartojami terminai ir sąvokos:

7.1. **Paslaugų laukimo eilė** – laiko tarpas nuo paciento kreipimosi į RPLC filialą dienos iki paslaugos suteikimo dienos. Į šį laikotarpį neįskaičiuojami atvejai, kai pacientas jo paties pageidavimu registruojamas vėliau, negu RPLC gali pasiūlyti, arba, kai pacientas registruojamas pakartotiniam apsilankymui.

7.2. **Specializuotos ambulatorinės ir stacionarinės, dienos stacionaro paslaugos, kurioms taikoma stebėseną, procedūros** – Asmens sveikatos priežiūros paslaugų, kurioms taikoma jų laukimo eilių stebėseną, planinės paslaugos, kurioms gauti reikalingas gydytojo išduotas siuntimas.

7.3. **Pacientas** – asmuo, RPLC filialų klientas, kuris naudojasi RPLC filialuose teikiamomis paslaugomis.

7.4. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

7.5. **Siuntimas** – tai gydytojo kreipimasis į kitą gydytoją, siekiant pasikonsultuoti dėl paciento sveikatos būklės, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, pateikiant informaciją apie pacientui iki siuntimo nustatytą diagnozę, atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialistų išvadas, taikytą gydymą bei užpildant Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. V-636 „Dėl siuntimų ambulatorinėms specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti ir brangesniems tyrimams bei procedūroms atlikti įforminimo, išdavimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ nustatytos formos dokumentus.

7.6. **Elektroninė sistema** – išankstinės pacientų registracijos sistema (IPR IS) – www.esveikata.lt.

IV SKYRIUS PACIENTŲ REGISTRAVIMO IR KONSULTAVIMO TVARKA

8. RPLC filialuose teikiamos specializuotos antrinio lygio ambulatorinės, stacionarinės ir dienos stacionaro paslaugos (toliau šioje tvarkoje – asmens sveikatos priežiūros paslaugos). Pacientų skambučių srautų valdymas RPLC filialuose vyksta šia tvarka:

8.1. Registratūroje įrengti 1-2 telefono aparatai, kurių numeriai skirti pacientų užsiregistravimui:

- Vilniaus filialo +370 5 213 7274; dienos stacionaro pacientams tel. +370 5 233 3709;
- Kauno filialo +370 37 33 32 55;
- Klaipėdos filialo +370 46 41 50 25;
- Šiaulių filialo +370 41 45 56 44;
- Panevėžio filialo +370 45 58 26 73.

8.2. Registratūros darbo valandomis joje dirba 1 – 2 registratorės / darbuotojai, kurie atsakinėja į telefono skambučius. Jeigu filialo Ambulatorinėje registratūroje dirba vienas darbuotojas, turi būti užtikrinta, kad jam laikinai palikus darbo vietą atsakymo į skambučius funkciją perimtų kitas atsakingas filialo darbuotojas.

9. Pacientų registracija vykdoma šiomis priemonėmis:

9.1 Registravimas telefonu per RPLC filialo registratūrą jos darbo valandomis kai registratūros darbuotojas ar kitas atsakingas specialistas telefonu registruoja pacientą nuotolinei ar kontaktinei

konsultacijai. Registratūros darbuotojas ar kitas atsakingas specialistas gavęs prašymą registruoti pacientą nuotolinei konsultacijai (NK) informuoja konsultuojantį specialistą apie NK poreikį. Specialistas ne vėliau nei per 1 – 2 dienas perskambina pacientui ir suteikia jam NK. Pirmoji specialisto konsultacija pacientui teikiama tik tiesioginio kontakto būdu, išskyrus atvejus, kai įtariama / nustatyta užkrečiamoji liga ir paciento būklė leidžia jam suteikti paslaugas nuotoliniu būdu.

9.2. Registratūros darbuotojai dienos eigoje į neatsakytus pacientų skambučius perskambina paciento skambintu numeriu ir išsiaiškina kokios paslaugos pacientui reikia.

9.3. Registratūros darbuotojas iš vakaro perskambina dėl stacionarinio gydymo registruotiems pacientams pasitiksinti ar jis atvyks numatytą dieną.

9.4 Registravimas elektroniniu paštu per Centro filialų registratūros elektroninius paštus:

- Vilniaus filialo registratura@rplc.lt
- Kauno filialo kaunas.registratura@rplc.lt
- Klaipėdos filialo klaipeda.registratura@rplc.lt
- Šiaulių filialo siauliai.registratura@rplc.lt
- Panevėžio filialo panevezys.registratura@rplc.lt

10. Pacientai elektroninėje registracijos sistemoje www.esveikata.lt, registruojami nuolat. Užregistruotas pacientas gauna patvirtinimą į savo telefoną SMS žinute. Esant galimybei pacientui išsiunčiama žinutė apie vizito priminimą, likus vienai dienai iki vizito ir prašoma paciento patvirtinti savo atvykimą/neatvykimą SMS žinute.

11. Pacientai, kurie pageidauja gydytis neatskleidžiant asmens tapatybės gali registruotis telefonu per RPLC filialo registratūrą.

V SKYRIUS

PRIĖMIMO LAIKŲ SKIRSTYMAS IR DUOMENŲ SUVEDIMAS Į IŠANKSTINĘ PACIENTŲ REGISTRACIJOS SISTEMĄ

12. Visi RPLC filialų Specialistų priėmimo laikai asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti pateikiami elektroninėje sistemoje.

13. RPLC filialų skyrių vedėjai (toliau – Skyrių vedėjai) ir (ar) kiti atsakingi asmenys vertina paslaugų savalaikį prieinamumą, užtikrina ir atsako už priėmimo laikų teisingą ir savalaikį pateikimą elektroninėje sistemoje bei paslaugos suteikimą LR SAM nustatytais terminais.

14. Skyrių vedėjai ir (ar) kiti atsakingi asmenys įvertinę Specialisto teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų apimtį, gali nurodyti papildomus priėmimo laikus.

15. Skyrių vedėjai ir (ar) atsakingi specialistai pateikia į elektroninę sistemą specialistų priėmimo laikus iki einamo mėnesio 25 dienos, jei tai nedarbo diena – iki artimiausios po jos einančios darbo dienos. Specialistų priėmimo laikai į elektroninę sistemą suvedami ne mažiau kaip vienam mėnesiui į priekį (esant situacijai, kai negalima organizuoti ar planuoti paslaugų ilgesniam nei vienam mėnesiui).

16. Formuojant priėmimo laikus, būtina nurodyti jų pobūdį:

16.1. pirminiai priėmimo laikai skiriami:

16.1.1. pacientams atvykstantiems pirmai gydytojo konsultacijai;

16.1.2. ilgalaikiam pacientų stebėjimui (pvz. farmakoterapijos metadonu pacientų ir pan.), pastaboms skirtame lauke pažymint „ilgalaikis stebėjimas“;

16.1.3. pacientams po stacionarinio gydymo RPLC filialų stacionariniuose skyriuose;

16.1.4. dienos stacionaro pacientams.

16.2. Pakartotiniai priėmimo laikai skiriami: pacientams po pirminės konsultacijos – psichologinio ištyrimo įvertinimui, pastaboms skirtame laukelyje pažymint „po ištyrimo“.

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

18. Priėmimo laikų pateikimą elektroninėje sistemoje, jų aktyvumą kontroliuoja Ambulatorinio sk. vedėjai.

VI SKYRIUS REGISTRACIJOS VYKDYMAS

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

20. Ambulatorinėms ir stacionarinėms paslaugoms pacientai užregistruojami jų kreipimosi į registratūrą metu (atvykus į RPLC filialo registratūrą, telefonu, internetu):

20.1. registruojant pacientus konsultacijai elektroninėje sistemoje, išankstinės registracijos sistemos vartotojas (registratūros darbuotojas, paskirtas atsakingas asmuo) įveda paciento vardą, pavardę, gimimo metus (pirmą kartą registruojantis – asmens kodą), adresą, kontaktinių telefonų numerius;

20.2. kai pacientas kreipiasi į registratūrą prie langelio ar telefonu, registratūros darbuotojas:

20.2.1. išsiaiškina paciento kreipimosi tikslą;

20.2.2. identifikuoja pacientą:

20.2.2.1. kai pacientas registruojasi registratūroje prie langelio, paprašo parodyti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

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

20.2.2.3. kai pacientas kreipiasi norėdamas gydytis neatskleidžiant asmens tapatybės, vadovaujamas RPLC direktoriaus įsakymu „Dėl paslaugų teikimo anonimiškai (neatskleidžiant asmens tapatybės) tvarka“ 2017 m. gruodžio 11 d. Nr. 1.3-(1.2)-39, išsiaiškina ar jam jau buvo suteiktas individualus kodas ir koks, jeigu ne – paprašo paciento nurodyti koku vardu užregistruoti ir amžių,

20.2.3. Išsiaiškina konsultacijos tikslą ir kitas aplinkybes, kurios gali būti svarbios (ką vartoja – alkoholi / narkotikus / kitas psichoaktyvias medžiagas ar kitas, pvz. su patologiniu potraukiu susijusias problemas, kreipiasi dėl ambulatorinės konsultacijos / abstinencijos gydymo / psichosocialinės reabilitacijos, motyvacinės terapijos. Jeigu skambina ne pats pacientas – ar jis sutinka / pageidauja gydytis ir k.t.);

20.2.4. pacientui ir (ar) jo atstovui pasiūlo artimiausią objektyviai įmanomą paslaugos suteikimo datą, derina konsultacijos datą ir laiką;

20.2.5. 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 pažymima „pacientui pageidaujant“;

20.2.6. informuoja pacientą ir (ar) jo atstovą, nuroydamas adresą kur pacientas turi atvykti, kur kreiptis ir kt. reikalingą informaciją;

20.2.7. informuoja pacientą ir (ar) jo atstovą, apie mokamas paslaugas, jei pacientas yra LR 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“) ar kreipiasi dėl paslaugų neatskleidžiant asmens tapatybės;

21. Pacientui atvykus paskirtu laiku į RPLC filialą registratūrą, registratūros darbuotojas užpildo reikiamus medicininius dokumentus, nukreipia pacientą prie gydytojo ar kito reikalingo specialisto kabineto.

VII SKYRIUS

PACIENTŲ REGISTRAVIMAS LAUKIANČIŲJŲ EILĖJE

22. Registratūros darbuotojas (ar kitas atsakingas asmuo):

22.2. informuoja pacientą ir (ar) jo atstovą, jog per vieną darbo dieną nuo laisvų vietų ambulatorinėms konsultacijoms paskelbimo, bus paskirta paslaugos gavimo data ir pacientui bus suteikta visa būtina informacija paslaugai gauti.

22.3. Informacija apie laisvas vietas stacionaro skyriuje registratūros darbuotojai arba paskirti už eilių stacionariniam gydymui valdymą atsakingi asmenys nustatyta tvarka iš skyrių gauna kiekvieną darbo dieną ir pagal eilę susisieikia su joje užrašytais pacientais ir suderina dėl dienos ir atvykimo laiko stacionariniam gydymui gauti.

23. Paskelbus laisvus laikus / gavus informaciją apie laisvas vietas skyriuje Skyrių atsakingi darbuotojai apie tai informuoja registratūros atsakingus asmenis, kurie registruoja pacientus ir laukiančiųjų eilės į priėmimo laikus:

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

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

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

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

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

24. Už pacientų registracijos į laukiančiųjų eilę, jų perkėlimą iš laukiančiųjų eilės į priėmimo laikus kontrolę, laukiančiųjų eilės stebėseną atsakingas registratūros darbuotojas ar kitas paskirtas atsakingas asmuo.

25. Atsiradus papildomiems priėmimo laikams / vietoms gydymui stacionare (pacientui neatvykus, atšaukus registraciją) registratūros darbuotojas, ar kitas atsakingas asmuo registruoja pacientus iš laukiančiųjų eilės.

VIII SKYRIUS

KONSULTACIJOS PAS GYDYTOJĄ ATŠAUKIMAS

26. Konsultacijų pas Specialistą atšaukimas dėl Specialisto neatvykimo į darbą:

26.1. Specialisto nedarbingumo metu ar dėl kitos priežasties negalint atvykti į darbą, už registruotų iš anksto pas jį pacientų konsultavimo organizavimą atsakingas skyriaus vedėjas ir / ar slaugos administratorius. Jis ir (ar) jo įgaliotas darbuotojas apie Specialisto neatvykimą į darbą ir planuojamą neatvykimo laiką (jeigu yra žinomas) praneša registratūros atsakingam darbuotojui. Jau atvykusių pacientų priėmimą organizuoja atsakingo skyriaus vedėjas ar jo paskirtas atsakingas asmuo.

26.2. Specialisto, kurio pavaduoti nėra galimybės, neatvykimo į darbą atveju, registratūros darbuotojas ar kitas atsakingas asmuo 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.

27. Už pacientų informavimą apie konsultacijos / priėmimo atšaukimą bei konsultacijos / priėmimo perkėlimo kontrolę atsakingas registratūros darbuotojas ar kitas paskirtas atsakingas specialistas.

28. Konsultacijos pas gydytoją atšaukimas dėl paciento neatvykimo:

28.1. pacientui ir (ar) jo atstovui atšaukus konsultaciją, registratūros darbuotojas atšaukia priėmimo laiką elektroninėje sistemoje;

28.2. jei pacientas konsultacijai neatvyksta iš anksto nepranešęs apie savo neatvykimą, registratūros specialistas apie tai pažymi elektroninėje sistemoje.

IX SKYRIUS

ATSAKOMYBĖ UŽ APRAŠĖ NUSTATYTOS TVARKOS PAŽEIDIMĄ

29. Aprašo nuostatų laikymosi priežiūrą vykdo Ambulatorinių skyrių vedėjai ir Registratūros specialistai bei kiti paskirti atsakingi asmenys.

30. Už gydytojų, kitų specialistų darbo organizavimą, vadovaujantis šio aprašo nuostatomis, atsakingi Skyrių vedėjai.

31. RPLC filialų specialistai gali naudoti pacientų asmens duomenis tik su jų tiesioginių funkcijų vykdymu susijusiems tikslams ir tik tokia apimtimi, kurios reikia funkcijoms atlikti.

32. RPLC filialų specialistai, kurie vykdydami darbinės funkcijas tvarko pacientų asmens duomenis, privalo užtikrinti asmens duomenų saugumą, neatskleisti jų. Ši pareiga lieka galioti ir nutraukus darbo sutartį su RPLC, perėjus dirbti į kitas pareigas.

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

34. Vidaus audito specialistas kartą metuose atlieka auditą įvertinti 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 RPLC direktoriaus įsakymu.

X SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

36. Informacija apie filialų registratūros darbo organizavimo pokyčius viešinama RPLC internetinėje svetainėje, socialiniuose tinkluose.

37. Pacientui turi būti suteikta galimybė prisiskambinti į RPLC. Atsakingi už Aprašo vykdymo kontrolę asmenys privalo informuoti filialo direktorių pastebėjus problemas dėl pacientų registravimo.

