

**MEDICINOS KLINIKOS ANDOKA
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

**DĖL PACIENTŲ IŠANKSTINĖS REGISTRACIJOS ŽURNALO TVIRTINIMO IR
PASLAUGŲ LAUKIMO EILĖS STEBĖSENOS REGISTRAVIMO**

2019 m. sausio 3 d. Nr. V – 17

Šilalė

Siekiant valdyti pacientų eiles, vadovaujantis šešioliktos vyriausybės 2012–2016 metų programos, kuriai pritarta Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. gruodžio 13 d. nutarimu Nr.XII–51 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos“ 251 punktu, bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012-2016 metų programos įgyvendinimo prioritetinių priemonių, patvirtintų Lietuvos Respublikos vyriausybės 2013 m. kovo 13 d. nutarimu Nr.228 „Dėl Lietuvos Respublikos vyriausybės 2012-2016 metų programos įgyvendinimo prioritetinių priemonių patvirtinimo“ XI skyriaus „Sveikatos tausojimo ir stiprinimo, asmens ir visuomenės sveikatos apsaugos politika“ pagrindinių rodiklių 6 punktą, patvirtintas 2014 m. sausio 27 d. sveikatos apsaugos ministro įsakymas Nr.V–108 „Dėl pacientų laukimo eilių mažinimo“, **vadovaudamasi Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2014 m. spalio 28 d. įsakymu Nr.1 K-287,**

1. T v i r t i n u:

- 1.1. „Specializuotų ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų, dienos stacionaro eilių valdymo Medicinos klinikos Andoka tvarkos aprašą“ (pridedamas);
- 1.2. Medicinos klinikos Andoka pacientų eilių mažinimo planą (pridedamas);
- 1.3. „Pacientų išankstinės registracijos žurnalas“, (pridedamas).
2. N u r o d a u slaugos administratoriui susipažinti su įsakymu ir skiriu jį atsakingu asmeniu, registruojant pacientus į pacientų išankstinės registracijos žurnalą ir ruošiant ataskaitas apie eilių stebėseną Klaipėdos TLK kiekvieną mėnesį.
3. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę slaugos administratoriui.
4. Įsakymas įsigalioja nuo 2019 m. sausio 3 d.

Direktorė

Irena Pintverienė

Su įsakymu susipažinau:

..... Data

SPECIALIZUOTŲ AMBULATORINIŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ, DIENOS STACIONARO PASLAUGŲ, LAUKIMO EILIŲ VALDYMO MEDICINOS KLINIKOJE ANDOKA TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Specializuotų ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų, dienos stacionaro laukimo eilių valdymo, Asmens sveikatos priežiūros įstaigoje (ASPI) – Medicinos klinikoje Andoka tvarkos aprašas reglamentuoja planinių pirmo lygio gydytojų-specialistų teikiamų paslaugų – konsultacijų ir tyrimų atlikimo eiliškumą ir valdymą (veiklos adresu: Kudirkos g. 19, Šilalė).
2. Šiuo aprašu vadovaujasi visa Medicinos klinikos Andoka specialistų komanda.
3. Pagrindinės Apraše vartojamos sąvokos:
 - 3.1. Paslaugų laukimo eilė – laikotarpis nuo paciento kreipimosi į ASPI dienos iki paslaugos suteikimo dienos. Į šį laikotarpį neįskaičiuojami atvejai, kai pacientas jo paties pageidavimu registruojasi vėliau, negu ASPI gali pasiūlyti, arba kai pacientas registruojamas pakartotiniam apsilankymui, arba kai teikiama būtinoji medicinos pagalba.
 - 3.2. Specializuotos ambulatorinės ir 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.

II. SPECIALIZUOTŲ AMBULATORINIŲ PASLAUGŲ EILIŲ VALDYMAS

4. Pacientas užregistruojamas jo kreipimosi į įstaigą metu: atvykęs pats, arba telefonu.
5. Pacientą užregistruoja Slaugos tarnybos medicinos registratorius popieriniame arba elektroniniame „Asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo registracijos žurnale“, užpildydamas grafą: paciento kreipimosi į ASPI data, paciento registracijos eilės numeris, paciento vardas, pavardė, gimimo metai, adresas ir (ar) kontaktinis telefonas, ir (ar) el.pašto adresas, ASPI, išdavusios siuntimą gauti specializuotas ambulatorines ar dienos stacionaro paslaugas, pavadinimas, siuntimo išdavimo paslaugos suteikimo data, pastabos;
6. Paslaugos, kurioms taikoma jų laukimo eilių stebėseną, registruojamos atskiruose žurnaluose. Jei tą pačią paslaugą teikia keli gydytojai, pacientai gali būti registruojami atskiruose kiekvienam gydytojui specialistui skirtuose žurnaluose.
7. Pacientai į Medicinos klinikos Andoka dienos stacionarą registruojamas nuolat, Medicinos klinikos Andoka darbo metu. Pacientui pasiūlomas artimiausias gydymosi dienos stacionare laikas, kuris negali būti ilgesnis kaip 7 kalendorinės dienos.
8. Asmenys dėl profilaktinio patikrinimo neregistruojami iš anksto – priimami kreipimosi dieną:
 - 8.1. asmuo atėjęs į Medicinos kliniką, psichikos sveikatos slaugytojo yra užregistruojamas pas gydytoją psichiatrą ir užpildžius reikiamus medicininius dokumentus, nukreipiamas prie gydytojo kabineto;
 - 8.2. gydytojas psichiatras, pacientą kviečiasi į kabinetą ir suteikia paslaugą.
9. Vaikai ir paaugliai iki 18 metų pas vaikų ir paauglių gydytoją psichiatrą registruojami iš anksto telefonu arba apsilankius Medicinos klinikoje:
 - 9.1. pacientui pasiūlomas artimiausias konsultacijos pas gydytoją laikas, kuris negali būti ilgesnis kaip 14 kalendorinių dienų;

- 9.2. registracijos žurnale turi būti užrašyta paciento: vardas, pavardė, gimimo metai, registracijos data, konsultacijos data, laikas, telefono numeris;
- 9.3. atsiradus priežasčių dėl kurių vaikų ir paauglių gydytojas psichiatras negalės priimti užregistruotą vizitui dieną, pacientas informuojamas telefonu ir perregistruojamas artimiausiam laisvam laikui, bet ne vėliau kaip po 7 kalendorinių dienų;
- 9.4. atsiradus laisvam ankstesniam vizito pas gydytoją laikui, pacientas informuojamas telefonu.
10. Pas medicinos psichologą pacientai registruojami iš anksto, paskambinus telefonu arba apsilankius Medicinos klinikoje Andoka, nukreipus gydytojui psichiatrai, vaikų ir paauglių gydytojui psichiatrai:
- 10.1. registracijos žurnale turi būti įrašyta paciento: vardas, pavardė, gimimo metai, konsultacijos data ir laikas bei psichologo paslaugos pavadinimas (tyrimas, konsultavimas);
- 10.2. pirmai konsultacijai pasiūlyta registracijos data negali būti vėlesnė kaip po 3 kalendorinių dienų;
- 10.3. pacientui iš anksto nepranešus apie neatvykimą į medicinos psichologo konsultaciją (pirminę ar pakartotiną), neatvykimas įskaičiuojamas į atliktų konsultacijų skaičių, kuris yra nustatytas atskiru Medicinos klinikos direktoriaus įsakymu.

III. SKUBIOS PAGALBOS (ŪMIOS BŪKLĖS) PACIENTUI PASLAUGŲ TEIKIMAS

11. Pacientui, kuriam reikalinga skubi pagalba (ūmi būklė), gydytojo psichiatro paslauga suteikiama per 1 valandą:
- 11.1. pakvietus registruotis, pacientas psichikos sveikatos slaugytojo nukreipiamas tiesiai pas gydytoją psichiatrą į kabinetą.
12. Vaikams ir paaugliams iki 18 metų, kuriems reikalinga skubi pagalba (ūmi būklė), tą pačią dieną registruojami pas gydytoją psichiatrą ir pagalba suteikiama per 1 valandą.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13. Siekiant optimizuoti pacientų laukimo eiles, Medicinos klinikoje Andoka turi būti nuolat:
- 13.1. atliekamas personalo poreikio vertinimas, savalaikė darbuotojų paieška, atranka ir įdarbinimas;
- 13.2. atliekama personalo darbo valandų, grafikų analizė, atsižvelgiant į pacientų poreikius, esant reikalui koreguojama;
- 13.3. racionalizuojamas pakartotinių atvykimų srautas, siekiant, kad reikiamos paslaugos pacientams būtų suteiktos per kuo mažesnę apsilankymų skaičių;
- 13.4. rekomenduoti sergantiems lėtinėmis ligomis pas gydytoją registruotis ne anksčiau kaip prieš 3 dienas;
- 13.5. įpareigoti psichikos sveikatos slaugytojas iš anksto informuoti pacientus apie jų gydytojo planuojamas atostogas, komandiruotes į tobulinimosi kursus ir pan.
- 13.6. Medicinos klinikos Andoka interneto svetainėje skelbiamas pacientų priėmimo laikas;
- 13.7. Medicinos klinikoje Andoka vykdoma nuolatinė pacientų eilių stebėseną. Informacija apie susidariusias eiles, eilių mažinimo priemonių rezultatus bei iškilusias problemas reguliariai pateikiama Medicinos klinikos Andoka direktoriui;
- 13.8. vadovaujantis Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2014 m. spalio 28 d. įsakymu Nr. 1K-287 „Dėl asmenų 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“, kiekvieno mėnesio 10-ą dieną (jei ši diena ne darbo – kitą darbo dieną) fiksuojamos paslaugų, kurioms taikoma stebėseną, laukimo eilės. Įstaigoje užfiksuoti duomenys per 5 darbo dienas elektroniniu būdu (Microsoft Excel formatu) ir raštu (tvirtinama vadovo parašu bei spaudu) arba tik elektroniniu būdu (tvirtinamu elektroniniu vadovo parašu) pateikiami Klaipėdos teritorinei ligonių kasai.

PATVIRTINTA
Medicinos klinika Andoka
direktorius 2019 m. sausio 3 d.
įsakymu Nr. V-17

MEDICINOS KLINIKOS ANDOKA PACIENTŲ EILIŲ MAŽINIMO PLANAS

Eil. Nr.	Numatomos priemonės laukimo eilių Medicinos klinikoje sumažinimui	Įgyvendinimo planas
1.	Sudaryti galimybę pacientams naudotis išankstine registracija telefonu, ar atvykus į Centrą.	2019 m.
2.	Įpareigoti registratūros darbuotojus telefonu priminti pacientui iš vakaro apie jo apsilankymo pas gydytoją laiką ir pasiteirauti ar jis galės laiku atvykti pas gydytoją.	2020 m.
3.	Pacientų vizitų metu mėginti keisti registravimosi įpročius: 3.1. rekomenduoti sergantiems lėtinėmis ligomis pas gydytoją registruotis ne anksčiau kaip prieš 3 dienas; 3.2. rekomenduoti profilaktiniams sveikatos patikrinimo vizitui registruotis ne anksčiau kaip prieš 5 dienas; 3.3. tik esant ūmiam psichikos sveikatos pablogėjimui registruoti tą pačią dieną.	nuolat
4.	Analizuoti eilių susidarymo priežastis.	nuolat
5.	Griežtai laikytis pacientų priėmimo grafiko pagal išankstinę registraciją. Neregistruotus pacientus, sergančius lėtinėmis ligomis priimti tik tuomet, jei atsiranda laisvo laiko (pvz.: neatvyko užsiregistravęs pacientas ir pan.)	nuolat
6.	Registracijos tvarkaraštyje palikti laiko staiga susirgusiems ūmia liga pacientams.	nuolat
7.	Įpareigoti registratūros darbuotojus iš anksto informuoti pacientus apie jų gydytojo planuojamas atostogas, komandiruotes į tobulinimosi kursus ir pan.	2019 m.
8.	Maksimaliai išnaudoti darbo valandas pacientų priėmimui kabinete pagal darbo krūvį.	nuolat