

VŠĮ JONAVOS LIGONINĖS PACIENTŲ REGISTRAVIMO ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS KONSULTACINĖJE POLIKLINIKOJE GAUTI TVARKOS APRAŠAS

I. SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Jonavos ligoninės Pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato apdraustų privalomuoju sveikatos draudimu pacientų (toliau – Apdraustasis pacientas) registravimo VšĮ Jonavos ligoninėje (toliau – ASPĮ) teikiamoms antrinėms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms, tyrimams ir (ar) procedūroms, stacionarinėms, dienos stacionaro ir (ar) dienos chirurgijos asmens sveikatos priežiūros paslaugoms planinės pagalbos atveju, kurių išlaidos apmokamos Privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau – PSDF) biudžeto lėšomis (toliau kartu – Paslauga), gauti tvarką.

2. Apraše vartojamos sąvokos ir jų apibrėžtys:

2.1. **Išankstinės pacientų registracijos informacinė sistema (toliau – IPR informacinė sistema)** – valstybės informacinė sistema, kurioje registruojami pacientai paslaugoms gauti.

2.2. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatyme, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28 d. įsakyme Nr. V-636 „Dėl Siuntimų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti išdavimo, informavimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. vasario 28 d. įsakyme Nr. V-288 „Dėl Ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Ilgalaikio pacientų stebėjimo tvarkos aprašas).

3. ASPĮ IPR informacinėje sistemoje iki einamojo mėnesio 25 dienos skelbiami ASPĮ kito mėnesio paslaugų teikimo grafikai:

3.1. jeigu asmens sveikatos priežiūros specialisto darbo grafikas pastovus, nuolat skelbiamas ne mažiau kaip trijų mėnesių jo paslaugų teikimo grafikas;

3.2. jeigu asmens sveikatos priežiūros specialisto darbo grafikas nepastovus, nuolat skelbiamas ne mažiau kaip vieno mėnesio jo paslaugų teikimo grafikas.

4. ASPĮ asmens duomenis tvarko pacientų registracijos paslaugoms gauti tikslais.

II. SKYRIUS

APDRAUSTŲJŲ PACIENTŲ REGISTRAVIMO PASLAUGOMS GAUTI TVARKA

5. ASPĮ Apdraustiesiems pacientams ar jų atstovams (toliau – Pacientas) sudaroma galimybė registruotis paslaugoms gauti (toliau – Registruotis) atvykus į ASPĮ ir telefonu. Pacientai taip pat gali registruotis naudodamiesi IPR informacine sistema arba ASPĮ elektronine registracijos sistema, suintegruota su IPR informacine sistema (toliau – ASPĮ elektroninė registracijos sistema). Pacientai registruojami tiesioginio kontakto arba nuotolinei konsultacijai šeimos gydytojo siuntimu, esant formai Nr. E027 pateiktai į Elektroninę sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (toliau - ESPBI IS). Siunčiantis gydytojas ar jo komandos narys, ar pacientas - registruojasi gydytojo specialisto konsultacijai telefonu, skambinant į Konsultacinę polikliniką (toliau – KP) registratūrą telefonų numeriais: Stacionariais: +370 349 69080; +370 349 69081, Mobiliaisiais:

+370 658 49589 ir +370 658 48366. Paciento registracija patvirtinama ne vėliau kaip per vieną darbo dieną nuo Paciento registracijos IPR informacinėje sistemoje arba ASPĮ elektroninėje registracijos sistemoje bei ryšių ir (ar) informacinių technologijų priemonėmis informuojant Pacientą apie registracijos patvirtinimą.

6. Registruotis ASPĮ dėl paslaugų ūmių būklių atvejais Pacientas gali telefonu arba atvykęs į ASPĮ registratūrą.

7. Registruotis ASPĮ dėl paslaugų, išskyrus Aprašo 6 punkte nurodytus atvejus, ir (ar) dėl specializuotų ambulatorinių paslaugų, kurioms nereikia siuntimo, pacientas gali Aprašo 5 punkte nurodytais būdais.

8. Pacientą apsilankyti pakartotinai dėl tos pačios priežasties ir pacientą, sergantį lėtine liga, nurodyta Ilgalaikio pacientų stebėjimo tvarkos aprašo prieduose, ilgalaikio sveikatos būklės stebėjimo atvejais dėl antro ir tolesnio apsilankymo Registruoja specialistas iš karto po asmens sveikatos priežiūros specialisto paslaugų suteikimo, arba Pacientas į ASPĮ dėl Registracijos kreipiasi Aprašo 5 punkte nurodytais būdais, vadovaujantis ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-288 reikalavimais. Kai teisės aktų nustatyta tvarka nereikalingas formos Nr. E027 siuntimas, Pacientą Registruoti gali ir kartu dirbantis komandos narys.

9. Pacientą paslaugoms, kurioms reikia siuntimo, gauti Paciento pageidavimu ir esant galimybei iš karto po siuntimo išdavimo užregistruoja specialistas, kuris išdavė siuntimą, arba Pacientas per siuntimo galiojimo laikotarpį į ASPĮ dėl registracijos kreipiasi Aprašo 5 punkte nurodytais būdais. Su galiojančiu siuntimu Registruotis galima vieną kartą.

10. ASPĮ, į kurią Pacientas yra siunčiamas dėl stacionarinių, dienos stacionaro ir (ar) dienos chirurgijos asmens sveikatos priežiūros paslaugų planinės pagalbos atveju, asmens sveikatos priežiūros specialistui priėmus sprendimą dėl šių paslaugų teikimo, Pacientas registruojamas paslaugai, remiantis atitinkamų paslaugų teikimo tvarka bei reikalavimais.

11. ASPĮ privalo ASPĮ vadovo nustatyta tvarka visus Pacientus registruoti jų kreipimosi į ASPĮ momentu, neribodama registravimosi terminų, nepriklausomai nuo to, ar IPR informacinėje sistemoje paskelbti paslaugų teikimo grafikai.

12. ASPĮ Pacientų registraciją atliekama tokia tvarka:

12.1. išsiaiškinamas Paciento kreipimosi tikslas;

12.2. IPR informacinėje sistemoje nurodomas Paciento vardas ir pavardė, gimimo data, adresas ir (ar) kontaktinis telefonas, ir (ar) elektroninio pašto adresas;

12.3. IPR informacinėje sistemoje fiksuojama Paciento kreipimosi į ASPĮ data, laikas ir būdas;

12.4. Pacientas informuojamas apie teisę gauti paslaugą per Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 15³ straipsnio 2 dalyje nustatytus terminus (toliau – Nustatytas terminas);

12.4.1. tikrinamas elektroninio siuntimo išrašymas ir data (pas specialistą būtina užsiregistruoti mėnesio laikotarpyje nuo išduoto siuntimo datos).

12.4.2. su „skubiu“ šeimos gydytojo elektroniniu siuntimu, Pacientas nukreipiamas į Priėmimo - Skubios pagalbos skyrių arba susiskambinama su tuo metu KP dirbančiu gydytoju - specialistu, patikslinamas laikas, ir gavus leidimą, Pacientas registruojamas vizitui tą pačią dieną.

12.4.3. pageidaujant Pacientui, nurodoma dirbančio gydytojo - specialisto, kontaktinis darbinis telefono Nr. ir pasiūloma susisiekti tiesiogiai.

12.4.5. būtiniosios pagalbos atveju, pas gyd. oftalmologą ir gyd. otorinolaringologą Pacientas nukreipiamas iš karto, paskambinant ir informuojant kabineto personalą apie atvykstantį Pacientą.

12.4.6. jei Pacientas užregistruotas nuotolinei konsultacijai paaiškinama, jog Registracijos dieną, nurodytą valandą su juo susisieks gydytojas - specialistas telefonu.

12.5. laikomasi nuostatos, jog pasiūlomas Pacientui artimiausią objektyviai įmanomas šios ASPĮ konkretaus asmens sveikatos priežiūros specialisto paslaugos suteikimo data ir laikas (laikantis nustatytų terminų) ir užregistruojamas Pacientas IPR informacinėje sistemoje jo pasirinktu laiku (arba nesant paskelbto paslaugų teikimo grafiko Registruojamas į laukiančiųjų sąrašą Aprašo 12.6

papunktyje nustatyta tvarka). Jeigu Pacientas atsisako gauti paslaugą pasiūlytu laiku ir pageidauja ją gauti vėliau negu per nustatytą terminą, Pacientas užregistruojamas jo pasirinkta vėlesne nei nustatytas terminas data (arba nesant paskelbto paslaugų teikimo grafiko Registruojamas į laukiančiųjų sąrašą Aprašo 12.6 papunktyje nustatyta tvarka) ir IPR informacinėje sistemoje pažymima, kad Pacientas sutinka paslaugą gauti vėliau negu per nustatytą terminą;

12.6. jei ASPĮ neturi galimybės paskirti paslaugos suteikimo datos ir laiko (nepaskelbti paslaugų teikimo grafikai), pasiūloma Pacientą registruoti paciento kreipimosi eilės tvarka, nenurodant paslaugos teikimo datos ir laiko (toliau – laukiančiųjų sąrašas), ir, jei Pacientas sutinka, Registruojamas į laukiančiųjų sąrašą bei informuojama, kad per vieną darbo dieną nuo paslaugos, į kurios laukiančiųjų sąrašą užsiregistravo Pacientas, teikimo grafiko paskelbimo užsiregistravusiam į laukiančiųjų sąrašą Pacientui bus automatiškai paskirta paslaugos gavimo data ir laikas pagal Paciento kreipimosi į ASPĮ 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;

12.7. jei ASPĮ dėl Aprašo 13 punkte nurodytų priežasčių negali suteikti paslaugos per nustatytą terminą, ji atlieka šiuos veiksmus:

12.7.1. pirmiausia pasiūlo paslaugos suteikimo datas ir laiką (laikydamosi nustatytų terminų) kitose ASPĮ (nurodomos bent 3 ASPĮ). Jeigu Pacientas pasirenka ir sutinka gauti paslaugą (nustatytais terminais) kitoje ASPĮ, ASPĮ IPR informacinėje sistemoje pažymi, kad Pacientas sutinka paslaugą gauti pasiūlytoje ASPĮ, ir užtikrina, kad būtų atlikta Paciento registracija jo pasirinktoje ASPĮ jo pasirinkta data ir laiku (neviršijant nustatytų terminų);

12.7.2. jei Pacientas atsisako registruotis kitoje ASPĮ Aprašo 12.7.1 papunktyje nustatyta tvarka, Paciento pageidavimu pasiūlomos paslaugos suteikimo datas, viršijančias nustatytus terminus, šioje ASPĮ, užregistruojamas Pacientas jo pasirinkta data ir laiku ir IPR informacinėje sistemoje pažymima, kad Pacientas sutinka paslaugą gauti vėliau negu per nustatytą terminą;

12.8. jeigu Aprašo 12.5 arba 12.7.2 papunkčiuose nurodytais atvejais nėra gaunamas Paciento sutikimas paslaugą gauti vėliau negu per nustatytą terminą ir (arba) 12.7.1 papunktyje nurodytu atveju Pacientas nesutinka paslaugą gauti kitoje ASPĮ pasiūlytu laiku neviršijant nustatytų terminų, fiksuojamas Paciento nesutikimas ir IPR informacinėje sistemoje įrašoma, kad Pacientas atsisako pasinaudoti teise gauti iš PSDF biudžeto lėšų apmokamą paslaugą;

12.9. registruojant Pacientą IPR informacinėje sistemoje nurodomas paslaugos pavadinimas, paslaugą teiksiantis asmens sveikatos priežiūros specialistas, numatyta paslaugos suteikimo datą ir laikas bei prireikus įrašomos pastabos. Registruojant Pacientą paslaugoms, kurioms reikia siuntimo, gauti taip pat nurodomas siuntimą išdavusios ASPĮ pavadinimas, siuntimo išdavimo data ir numeris (jeigu toks yra), ligos diagnozė arba siuntimo priežastis ir ligos ar sveikatos sutrikimo kodas pagal Tarptautinės statistinės ligų ir sveikatos sutrikimų klasifikacijos, dešimtojo pataisyto ir papildyto leidimo, Australijos modifikaciją (TLK-10-AM);

12.10. užregistravusi Pacientą informuoja jį apie pareigą pranešti ASPĮ, jei negalės atvykti nustatytu laiku Aprašo 18 punkte nustatyta tvarka.

13. Priežastys, dėl kurių paslaugos ASPĮ, į kurią kreipėsi Pacientas, negali būti objektyviai suteiktos per nustatytus terminus:

13.1. kai medicinos priemonės (prietaisai) tyrimams atlikti sugedo arba kai sustabdoma medicinos priemonių (prietaisų) tyrimams atlikti veikla dėl techninių priežasčių (pvz., įvairių technologinių procesų sutrikimai, dėl kurių įvyksta elektros instaliacijos gedimai, įvairių energetikos rūšių avarijos ir kitos įrangos, prietaisų, įrankių, įrenginių gedimai, nuo kurių priklauso medicinos priemonių (prietaisų) tyrimams atlikti darbas) ir numatoma, kad jie nebus pataisyti arba jų naudojimas nebus atnaujintas tokiu laiku, kad būtų suspėta Pacientui suteikti paslaugą per nustatytą terminą;

13.2. kai ASPĮ nėra 30 proc. ir daugiau atitinkamos profesinės kvalifikacijos gydytojų specialistų, galinčių suteikti paslaugą, dėl laikinojo nedarbingumo ar kitų svarbių aplinkybių, kurių ASPĮ negalėjo kontroliuoti, numatyti ir užkirsti kelio jų atsiradimui;

13.3. kai ASPĮ padidėja Pacientų srautai dėl ekstremaliųjų situacijų, kai jos paskelbtos dėl pavojaus gyventojų gyvybei ar sveikatai.

14. Pacientui registruojantis IPR informacinėje sistemoje arba ASPĮ elektroninėje registracijos sistemoje Aprašo 12.4–12.6 ir 12.10 papunkčiuose nurodyta informacija turi būti pateikiama ir Aprašo 12.1–12.3 ir 12.8 ir 12.9 papunkčiuose nurodyti veiksmai turi būti atliekami ir minėtose sistemose.

15. Jei Pacientas registracijos metu pateikė savo kontaktinį telefoną ir (ar) elektroninio pašto adresą, ASPĮ užsiregistravusiam Pacientui ryšių ir (ar) informacinių technologijų priemonėmis ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos teikimo laiko pradžios primena apie numatytą paslaugos teikimo datą ir laiką ir sudaro galimybes Pacientui ryšių ir (ar) informacinių technologijų priemonėmis prireikus pateikti atsakymą.

16. Jei užsiregistravusiam Pacientui dėl Aprašo 13 punkte nurodytų priežasčių paslauga numatytu laiku nebus teikiama arba dėl pasikeitusių aplinkybių paslaugą teiks kitas asmens sveikatos priežiūros specialistas, ASPĮ iš karto nuo šių priežasčių ar aplinkybių paaiškėjimo Pacientui ryšių ir (ar) informacinių technologijų priemonėmis apie tai praneša ir, jei paslauga nebus teikiama dėl priežasčių, nurodytų Aprašo 13 punkte, užregistruoja Pacientą Aprašo 12 punkte nustatyta tvarka.

17. ASPĮ užsiregistravęs, tačiau neatvykęs ir apie neatvykimą nepranešęs Aprašo 18 punkte nustatyta tvarka Pacientas įspėjamas apie neatsakingą Aprašo 12.10 papunktyje nurodytos pareigos vykdymą.

18. Pacientas turi teisę nenurodydamas priežasčių atšaukti registraciją arba pakeisti registracijos datą ir (ar) laiką Aprašo 12 punkte nustatyta tvarka. Jei Pacientas negali atvykti nustatytu laiku, jis apie tai ASPĮ privalo pranešti kuo anksčiau, bet ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios, Aprašo 5 punkte nurodytais būdais.

19. ASPĮ, registruodama ir informuodama Pacientus, Aprašo nustatytais atvejais tvarko Aprašo 12.2 ir 12.9 papunkčiuose nurodytus asmens duomenis ir juos saugo vadovaudamasi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymą įgyvendinančių teisės aktų nustatyta tvarka.

Rengė direktoriaus pavaduotojas teisei ir kokybei Gediminas Ramanauskas