

PACIENTŲ EILIŲ VALDYMO VŠĮ KRETINGOS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRE TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pacientų eilių valdymo tikslas – tobulinti pacientų registravimo tvarką, operatyviai spręsti medicinos personalo trūkumo klausimus, koreguoti medicinos personalo pacientų priėmimo valandas bei optimizuoti darbo organizavimą, keisti informacija apie laukimo eiles kitose sveikatos priežiūros įstaigose, viešinti informaciją apie laukimo eiles pacientams.

2. **Paslaugų laukimo eilė** – laikotarpis nuo paciento kreipimosi į ASPI dienos iki paslaugos suteikimo dienos. Į šį laikotarpį neįskaičiuojami atvejai, kai pacientas, jo paties pageidavimu, registruojamas vėliau negu ASPI gali pasiūlyti, arba kai pacientas registruojamas pakartotiniam apsilankymui, arba kai teikiama skubioji medicinos pagalba.

3. Ši tvarka privaloma visiems VšĮ Kretingos pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – Kretingos PSPC) medicinos darbuotojams.

4. Nuorodos:

4.1. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. kovo 13 d. nutarimo Nr.228 „dėl LRV 2012-2016 metų programos įgyvendinimo prioritetinių priemonių patvirtinimo“ XI skyrius „Sveikatos tausojimo ir stiprinimo, asmens ir visuomenės sveikatos apsaugos politika“.

4.2. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. sausio 27 d. įsakymas Nr.V-108 „Dėl pacientų laukimo eilių mažinimo“.

II. PACIENTŲ SRAUTŲ VALDYMO TVARKA

5. VšĮ Kretingos pirminės sveikatos priežiūros centre pacientams sudarytos galimybės registruotis trimis būdais:

5.1. atvykus į bet kurį VšĮ Kretingos PSPC padalinį;

5.2. telefonu, paskambinus į bet kurį įstaigos padalinį;

5.3. internetu per išankstinę pacientų registravimo sistemą.

6. Kreipiantis į registratūrą, registracija neturi trukti ilgiau nei 15 min. Registruojami visi pacientai jų kreipimosi metu, pasiūlant anksčiausiai galimą paslaugos suteikimo dieną. Pacientui atsisakius gauti paslaugą anksčiausią jos suteikimo dieną, pacientas užregistruojamas jo pasirinkta vėlesne data. Registratūros darbuotojai įpareigojami telefonu iš vakaro „nedrausmingiems“ pacientams (t.y. pacientams, kurie užsiregistravę neatvyksta) priminti jų vizito laiką.

7. Registracija internetu suteikia galimybę pacientams patiems pasirinkti jiems tinkamą vizito pas specialistą laiką.

8. Pacientų priėmimo pas specialistą metu:

- laikytis priėmimo grafiko pagal išankstinę registraciją;

- pacientus, kuriems reikalinga būtinoji pagalba, priimti be eilės;

- raginti pacientus iš anksto registruotis dėl lėtinių ligų tęstinio gydymo, profilaktinių sveikatos patikrinimų ir kt.;

- informuoti pacientus apie planuojamas gydytojo atostogas, komandiruotes ir pan.

9. Jei specialistas negali priimti paciento iš anksto numatytu laiku (neplanuotos atostogos, kitos priežastys), asmeniškai apie tai informuoja registratūros darbuotojus. Su gydytoju dirbanti slaugytoja ar registratūros darbuotoja praneša pacientams apie pasikeitimus ir pasiūlo perregistruoti kitu laiku ar pas kitą specialistą.

10. Nenumatytomis aplinkybėmis (sutrikus elektros tiekimui ar pan.) pacientų registracija atidedama.

III. SITUACIJOS KONTROLĖ

11. Vyriausiojo gydytojo pavaduotojas privalo:

- nuolat sekti, kad pacientų skaičius vienam gydytojo etatui neviršytų SAM nurodytų maksimalių dydžių priklausomai nuo pacientų amžiaus struktūros reikalavimų (kategorijos);
- kas mėnesį analizuoti pacientų laukimo eilių būklę pagal kiekvieną apylinkę ir gyventojų amžiaus struktūrą (kategoriją), atkreipti dėmesį ne tik į pacientų laukimo eilių trukmę, bet ir į specialistų darbo krūvius;
- nustatyta tvarka teikti laukimo eilių stebėsenos ataskaitas Klaipėdos teritorinei ligonių kasai;
- nustačius nuolatinės specialistų tarpusavio pagalbos „poras“, kai vienas iš jų laikinai nedirba (atostogų, komandiruotės, kursų, ligos metu), kitas tuo tarpu priima to gydytojo opiausius pacientus, kontroliuoti darbą.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12. Laukimo eilės trukmė skaičiuojama kalendorinėmis dienomis. Nustatant laukimo eilės trukmę, paciento kreipimosi į ASPI diena ir paslaugos suteikimo diena skaičiuojamos kaip viena diena. Jei paciento kreipimosi diena sutampa su paslaugos suteikimo diena, laukimo eilės trukmė nurodoma „0“.
