

PACIENTŲ EILIŲ VALDYMO VŠĮ KRETINGOS PSICHIKOS SVEIKATOS 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, keistis informacija apie laukimo eiles kitose sveikatos priežiūros įstaigose, viešinti informaciją apie laukimo eiles pacientams.

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

3. Ši tvarka privaloma visiems VšĮ Kretingos psichikos sveikatos centro (toliau – Kretingos PSC) medicinos darbuotojams.

4. Nuorodos:

4.1. Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2014 m. spalio 28 d. įsakymas 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“.

II. PACIENTŲ SRAUTŲ VALDYMO TVARKA

5. VšĮ Kretingos PSC pacientams sudarytos galimybės registruotis šiais būdais:

5.1. atvykus į VšĮ Kretingos PSC;

5.2. telefonu, paskambinus į įstaigos registratūrą;

5.3. per Kretingos PSC elektroninę registracijos sistemą;

5.4. per IPR informacinę 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 ir apie tai pažymėti žurnalo skiltyje „Pastabos“. Pacientai registruojami popieriniame sveikatos priežiūros paslaugų laukimo registracijos žurnale neribojant registravimosi terminų. Pagal paslaugas teikiančius gydytojus specialistus šios paslaugos laukiantieji pacientai registruojami atskirame kiekvienam gydytojui specialistui skirtame žurnale. Žurnale nurodoma paciento kreipimosi į Kretingos PSC data, paciento registracijos eilės numeris, paciento vardas ir pavardė, gimimo metai, adresas ir (ar) kontaktinis telefonas ir (ar) elektroninio pašto adresas.

7. Pacientai į Kretingos PSC psichikos dienos stacionarą registruojamas nuolat, PSC psichikos dienos stacionaro darbo metu. Pacientui pasiūlomas artimiausias gydymosi dienos stacionare laikas, kuris negali būti ilgesnis kaip 7 kalendorinės dienos.

8. Pacientui, kuriam reikalinga skubi pagalba (ūmi būklė), gydytojo psichiatro paslauga suteikiama per 1 valandą: pakvietus registruotis, pacientas psichikos sveikatos slaugytojo nukreipiamas tiesiai pas gydytoją psichiatrą į kabinetą.

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

10. Pacientų priėmimo pas specialistą metu siekiama:

- 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.

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

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

III. SITUACIJOS KONTROLĖ

13. Registratūros darbuotojai 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, 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;

- sukontroliuoti, kad kai vienas iš gydytojų laikinai nedirba (atostogų, komandiruotės, kursų, ligos metu), kitas gydytojas priima to gydytojo opiausius pacientus.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. 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“.

15. Kretingos PSC vykdoma nuolatinė pacientų eilių stebėseną. Informacija apie susidariusias eiles, eilių mažinimo priemonių rezultatus bei iškilusias problemas reguliariai pateikiama Kretingos PSC vadovui;

16. 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.
