

Viešoji įstaiga Radviliškio rajono pirminės sveikatos priežiūros centras

## **KOKYBĖS SISTEMOS PROCEDŪRA Nr.001 /3**

### **Suaugusiųjų ir vaikų registratūros darbo proceso valdymas**

#### **Valdomas egzempliorius Nr.1**

Registruoti laikytojai:

1. Vidaus medicininio audito grupės vadovė.
2. Vyriausioji slaugytoja – slaugos administratorė.
3. Direktorius pavaduotojas medicinai.

Įteikimo data 2019-01-30

Paruošė

Vidaus medicininio audito grupės vadovė  
ir nariai

PATVIRTINTA  
VšĮ Radviliškio r. PSC  
direktorės 2019-01-30  
įsakymu Nr. V-40

KSP 001/3 PAT (+)

## Viešoji įstaiga Radviliškio rajono pirminės sveikatos priežiūros centras

### **1.Procedūros paskirtis.**

Užtikrinti kokybišką į VšĮ Radviliškio rajono PSPC registratūrą atvykstančių pacientų registravimą, racionalų slaugytojų, dirbančių registratūroje darbo laiko panaudojimą, numatyti atsakomybę, laiko sąnaudas.

### **2.Procedūros apimtis.**

Procedūra apima pacientų registraciją pas šeimos gydytojus, vidaus ligų gydytojus, vaikų ligų gydytojus, gydytojus chirurgus, gydytojus akušerius ginekologus, gydytojus odontologus, informacijos teikimą ir informacijos teikimą apie nuotolinę sveikatos priežiūrą, asmens sveikatos istoriją F 025/a ir F 025-112/ a. saugojimą ir priežiūrą, numato atsakomybę, laiko sąnaudas.

### **3. Atsakomybė.**

Už paciento registraciją, asmens sveikatos istorijos F.025/a., F 025-112/a iškėlimą, teisingą informacijos pateikimą pacientui, atsakinga registratūroje dirbanti slaugytoja. Ji privalo vertinti paciento sveikatos būklę, surinkti trumpą anamnezę pagal savo kompetenciją ir priimti tinkamus sprendimus, vadovaujantis MN 28 : 2011.

### **4. Su procedūra susiję dokumentai.**

4.1. MN 28:2011. Bendrosios praktikos slaugytoja. Teisės, pareigos, kompetencija ir atsakomybė. SAM 2011 m. birželio 8 d. įsakymas Nr. V- 591.

4.2. Asmens sveikatos istorija F Nr. 025/a.

4.3. Vaiko sveikatos raidos istorija F. Nr. 025-112/a.

4.4. Gydytojų iškvietimų į namus registracijos knyga F. Nr. 031/a.

4.5. LR SAM 2004-04-08 d. įsakymas Nr. V-208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos ir būtiniosios medicinos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“, aktuali redakcija.

4.6. KSP 061/1 „Būtiniosios medicinos pagalbos pacientų srautų procedūra VšĮ Radviliškio rajono PSPC poliklinikoje“.

4.7. Gaunamų iš stacionaro epikrizių registracijos knygos.

4.8. Medicininio mirties liudijimo registracijos žurnalas.

4.9. LR SAM įsakymas 2005-12-05 d. Nr. V-943 „Dėl pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo organizavimo ir šių paslaugų išlaidų apmokėjimo tvarkos aprašo tvirtinimo“ pakeitimo 2018-07-19 d. Nr. V-826.

### **5. Procedūros aprašymas, registruojant pacientą, atvykusi į registratūrą:**

Registratūra darbą pradeda 7 val. ryto. Telefonu registracija priimama nuo 8 valandos ryto. Slaugytojos į registratūrą pateikia talonus prieš dvi savaites. Pacientai registruojami dviem savaitėms į priekį. Pas pediatrus vaikai registruojami ta pačia tvarka. Registruojantis išankstine elektronine registracija [www.sergu.lt](http://www.sergu.lt). galima užsiregistruoti pas šeimos gydytoją prieš dvi savaites.

5.1. Registracijos proceso eiga:

5.1.1. Priežasties aiškinimasis dėl ko kreipiasi į gydymo įstaigą;

5.1.2. Asmenybės tapatumo nustatymas, patikrinti asmens tapatybės duomenis ( prašyti pateikti asmens pasą arba asmens tapatybės kortelę );

5.1.3. Patikrinti asmens duomenis kompiuterinėje sistemoje apie prisirašymą prie gydymo įstaigos ir šeimos gydytojo, patikrinti asmens draustumą PSD informacinėje sistemoje;

5.1.4. Slaugytoja, išduodanti taloną, privalo paaiškinti atvykimo pas gydytoją laiką, kabineto numerį, pasakyti gydytojo pavardę;

5.1.5. Esant paciento skundams, atitinkantiems ūmių būklių sąrašą, vadovautis KSP 061/1. Registratūros slaugytoja privalo pranešti extra valandomis dirbančiam gydytojui apie atvykusį pacientą, surinkti trumpą anamnezę, ją perduoti gydytojui telefonu, surasti asmens sveikatos istoriją, palydėti pacientą iki kabineto, o jei pacientui reikalinga, kviesti gydytoją ir organizuoti pagalbos teikimą

KSP 001/3 PAT (+ )

## Viešoji įstaiga Radviliškio rajono pirminės sveikatos priežiūros centras

vietoje, poliklinikos I aukšte procedūriniame kabinete. Registracijos laikas 3 minutės.

5.1.6. Greitosios medicinos pagalbos atvežtą pacientą slaugytoja privalo aptarnauti be eilės, paimti GMP darbuotojo siuntimus, surasti asmens sveikatos istoriją ir palydėti pacientą į gydytojo kabinetą ir informuoti gydytoją.

### 6. Procedūros aprašymas, registruojant pacientus telefonu.

6.1. Proceso eiga:

6.1.1. Pasisveikinimas ir prisistatymas. (Radviliškio poliklinika, slaugytoja pasako vardą, klauso).

6.1.2. Smulkus paciento kreipimosi priežasties išsiaiškinimas. Asmenybės nustatymas, paciento vardas, pavardė, gimimo data, gyvenamoji vieta, šeimos gydytojo pavardė. (Pokalbio trukmė ne daugiau 1 minutė).

6.1.3. Slaugytoja registruoja pacientą ir kartu informuoja apie registracijos talone nurodytą laiką, kabineto numerį ir gydytojo pavardę. ( pokalbio trukmė ne daugiau 1 minutė ).

6.1.4. Papildomi paciento klausimai ( ne daugiau 1 minutė ).

6.1.5. Būtina paklausti koks paciento telefono numeris, kaip būtų jam galima paskambinti, jei pasikeistų gydytojo darbo laikas ar iškiltų kitos nenumatytos priežastys.

### 7. Procedūros aprašymas, registruojant gydytojo vizitą į namus.

Iškvietimai į namus pas kaimo ir miesto gyventojus registruojami iki 12 valandos.

7.1. Proceso eiga:

7.1.1. Priežasties aiškinimasis dėl ko kviečiamas gydytojas į namus. Gydytojas į namus gali būti kviečiamas tik staiga pablogėjus sveikatai, bet ne išrašyti kompensuojamų vaistų. Dėl kompensuojamų vaistų išrašymo gydytojas į namus **n e r e g i s t r u o j a m a s**, o būtina pasakyti, kad į PSPC privalo atvykti artimieji ar prižiūrintys pacientą socialiniai darbuotojai ar kiti žmonės, turintys tam juridinius įgaliojimus. Gydytojas lanko namuose ir rašo vaistus pacientams, kurie turi specialųjį, nuolatinės slaugos poreikį.

7.1.2. Slaugytoja patikrina kompiuteryje duomenis apie prisirašymą prie gydymo įstaigos ir šeimos gydytojo, patikrina draustumą PSD.

7.1.3. Slaugytoja išsiaiškina vizito tikslingumą, nes atvykus į polikliniką, yra geresnės ištyrimo galimybės.

7.1.4. Slaugytojai būtina paklausti paciento telefono numerį, jį užrašyti kortelėje, paklausti paciento namo durų kodą, jį taip pat užrašyti kortelėje.

7.1.5. Jei pacientas gyvena kaime, smulkiai aprašyti kelią, kaip rasti paciento sodybą.

7.1.6. Paašškinti pacientui, kuriuo laiku atvyks gydytojas ( iš ryto ar po pietų ).

7.1.7. Padaryti įrašą apie vizitą į namus gydytojų registracijos knygoje, atžymint kvietimo datą ir laiką. Surasti asmens sveikatos kortelę, užvesti asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelę. (Asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelę registratūros slaugytojos pildo tik iškvietimams į namus, kitais atvejais pildo kabinete dirbanti slaugytoja). Dar kartą patikslinti adresą , jei pasikeitęs, perrašyti kortelės viršelyje.

7.1.8. Slaugytoja, užregistravusi iškvietimą, praneša darbuotojui, kuris tvarko įstaigos automobilių išvykimus į iškvietimus.

**8. GYDYTOJAI PATYS TURI SUŽINOTI REGISTRATŪROJE KIEK YRA IŠKVIETIMŲ Į NAMUS IR JUOS APTARNAUTI.**

## Viešoji įstaiga Radviliškio rajono pirminės sveikatos priežiūros centras

### **9. Procedūros aprašymas, registruojant nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugoms.**

Vadovaujantis LR SAM 2018-07-19 įsakymo Nr. V-826 reikalavimais, teikiamos nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos (NSP paslauga) pacientams neatvykstant į polikliniką. Pacientas (ar jo atstovas), pageidaujantis gauti NSP paslaugą, pirmiausia kreipiasi į savo šeimos gydytoją ir ten pasirašo sutikimą dėl nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos gavimo. NSP paslaugą, naudojantis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį, teikiama šeimos gydytojo komandos (šeimos, vidaus ligų, vaikų ligų gydytojas, kartu dirbanti slaugytoja). NSP paslaugos paskirtis – skirti pacientui pakartotinius tyrimus, tęsti vaistinių preparatų ar medicinos pagalbos priemonių skyrimą (įskaitant tuos, kurių įsigijimo išlaidos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis), informuoti pacientą apie atliktų tyrimų rezultatus.

9.1. Registracijos proceso eiga:

9.1.1 Informuoti pacientą ar jo šeimos narį, kad pokalbis bus įrašomas.

9.1.2. Priežasties aiškinimasis dėl ko kreipiasi į gydymo įstaigą;

9.1.3. Asmens tapatumo nustatymas (pacientas privalo nurodyti vardą, pavardę bei 4 paskutinius asmens kodo skaitmenis);

9.1.4. Patikrinti asmens duomenis kompiuterinėje sistemoje apie prisirašymą prie gydymo įstaigos ir šeimos gydytojo, patikrinti asmens draustumą PSD informacinėje sistemoje;

9.1.5. Pacientas sujungiamas telefoniniu ryšiumi su jo šeimos gydytoju, gydytojo darbo metu.

Šeimos gydytojas, šeimos gydytojo komandos narys, teikdamas NSP paslaugą, tęsti pacientui anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą gali ne daugiau kaip 1 kartą. Suteikus NSP paslaugą, pacientas kitą kartą dėl tos pačios priežasties privalo atvykti į PSPC.

Vaikams receptą išrašyti galima ne ilgiau kaip 1 mėnesio laikotarpiui.

Tuo atveju, jeigu šeimos gydytojas pagrįstai nesuteikė pacientui NSP paslaugos, pacientas registruojasi apsilankymui pas gydytoją registratūroje, įprastine nustatyta tvarka.

10. Asmenys, atvykę mirties liudijimo, priimami be eilės. Slaugytoja suranda asmens sveikatos istoriją ir su mirties liudijimo registravimo žurnalu nuneša į gydytojo kabinetą, kartu palydėdama mirties liudijimo atėjusį asmenį. Jei šeimos gydytojas tuo metu nedirba, mirties liudijimo formą ŠRASPI IS programos apskaitos sistemoje užpildo ir elektroniniu parašu pasirašo gydytojas, tuo metu atsakingas už extra pagalbą. Esant pageidavimui – atspausdina popierinį variantą. Mirties liudijimas registruojamas žurnale, kuris laikomas registratūros seife. Mirusiojo asmens tapatybės dokumentas palieka pas mirties liudijimą užpildžiusį gydytoją, kuris jį perduoda statistikos kabinetui, o pastarasis – policijos komisariato migracijos skyriui.

11. Jeigu pacientas nedraustas sveikatos draudimu, reikia informuoti, kad pacientas už paslaugas turės apsimokėti pagal įstaigoje nustatytus įkainius, jei tai nėra būtinoji pagalba.

12. Slaugytoja, dirbanti registratūroje, pacientams turi suteikti pilną informaciją apie gydytojų darbo laiką, tyrimų ir procedūrų atlikimo laiką, apie atliekamus profilaktinius patikrinimus.

13. Apie gydytojų darbo laiko pasikeitimus, išvykimą, atostogas, kabinetuose dirbančios slaugytojos privalo atžymėti gydytojo darbo grafike registratūroje.

14. Asmens sveikatos istorijos išsiunčiamos už įstaigos ribų teisės aktų nustatyta tvarka, informacija apie pacientą yra konfidenciali.

15. Gautos epikrizės iš kitų gydymo įstaigų registruojamos epikrizių registracijos knygoje. Atskirai registruojamos epikrizės, gautos iš ginekologų, chirurgų, stacionaro, dienos stacionaro,

Viešoji įstaiga Radviliškio rajono pirminės sveikatos priežiūros centras

pediatro ir kt. Jos išskirstomos šeimos gydytojams, o kabinetų slaugytojos, po to, kai gydytojas jas peržiūri, klijuoja į asmens sveikatos istorijas F. 025/a.