

**PRIENŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS
BALBIERIŠKIO PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO**

**AMBULATORINIŲ IR STACIONARIŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS
PASLAUGŲ LAUKIMO EILIŲ VALDYMO TVARKA**

PATVIRTINTA:
Vyriausiosios gydytojos
2015-09-24 įsakymu Nr. V-34

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eilių valdymo VŠĮ Balbieriškio pirminės sveikatos priežiūros centre (toliau - Centras) tvarkos aprašas reglamentuoja planinių pirminio lygio gydytojų teikiamų paslaugų atlikimo eiliškumą ir valdymą Centro ambulatorijoje.

2. Šiuo aprašu vadovaujasi medicinos registratorė, šeimos gydytojai, odontologai, bendruomenės slaugytojos.

3. Pagrindinės sąvokos:

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

3.2. PAASP paslaugos, kurioms taikoma stebėseną – planinės šeimos gydytojo arba gydytojų komandos (vidaus ligų gydytojo, vaikų ligų gydytojo, gydytojo akušerio-ginekologo, gydytojo chirurgo), gydytojo odontologo paslaugos.

3.3. Stacionarinės paslaugos, kurioms taikoma stebėseną – planinės palaikomojo gydymo ir slaugos stacionarinės paslaugos.

3.4. Kitos apraše vartojamos sąvokos atitinka kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

II. AMBULATORINIŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ LAUKIMO EILIŲ VALDYMAS

4. Pacientas užregistruojamas jo kreipimosi į Centrą metu: atvykęs pats arba telefonu.
5. Pacientus registruoja registrorė popieriniame žurnale (toliau – žurnalas) užpildydamas grafą: paciento kreipimosi į ASPI datą, paciento registracijos eilės numerį, paciento vardą ir pavardę, gimimo metus, adresą ir (ar) kontaktinį telefoną, ir (ar) elektroninio pašto adresą, taip pat nurodyti numatytą paslaugos suteikimo datą ir įrašyti pastabas.
6. Paslaugos, kurioms taikoma jų laukimo eilių stebėseną, registruojamos atskiruose žurnaluose. Jeigu tą pačią paslaugą teikia keli gydytojai, laukiantieji šios paslaugos gali būti registruojami atskirame kiekvienam gydytojui skirtame žurnale.
7. Pacientas registruojamas nuolat, poliklinikos darbo metu, neribojant registravimosi terminų.
8. Pacientui pasiūloma anksčiausia galima paslaugos suteikimo data. Pacientui atsisakius gauti paslaugą anksčiausią galimą jos suteikimo dieną, pacientas registruojamas pagal jo pasirinktą vėlesnę datą ir apie tai pažymima žurnalo (priedas Nr. 1) skiltyje „Pastabos“ -, pagal pageidavimą“ (šis atvejis nebus įskaičiuotas į paslaugų laukimo eilę).
9. Laukimo eilės trukmė skaičiuojama kalendorinėmis dienomis. Nustatant laukimo eilės trukmę, paciento kreipimosi į Centrą diena ir paslaugos suteikimo diena skaičiuojamos kaip viena diena. Jei paciento kreipimosi diena sutampa su paslaugos suteikimo diena, laukimo eilės trukmė nurodoma „0“. Informacija apie Centro paslaugų laukimo eiles skelbiama pacientams matomose vietose, taip pat Centro interneto svetainėje.
10. Nesant eilių, pacientai pas gydytoją registruojami ir priimami tą pačią dieną.
11. Jei gydytojas negali priimti paciento iš anksto numatytu laiku (atostogos ar kitos nenumatytos priežastys), pats apie tai informuoja medicinos registratorę ar slaugytoją, kurios informuoja pacientą apie pasikeitimus ir pasiūlo persiregistruoti kitu laiku pas gydytoją, jį užregistruoja.
12. Jei laukimo trukmė viršija 5 kalendorines dienas, administracija išnagrinėja šio viršijimo priežastis bei suplanuoja kaip sutrumpinti laukimo eiles.
13. Medicinos registratorė teikia informaciją nedelsiant, jei eilė viršija aukščiau nurodytus terminus.
14. Jei yra eilė pas gydytoją, vieną kartą per mėnesį administracija atlieka eilių stebėsenos kontrolę. Artėjant prie paslaugų laukimo eilės viršijimo terminų, nagrinėja priežastis ir ieško būdų, kaip sutrumpinti eiles: keičiant organizacinę tvarką Centre, koreguojant darbo grafikus ar kt.
15. Pacientai į palaikomojo gydymo ir slaugos skyrių stacionarizuojami iš anksto užsiregistravę. Esant laisvai vietai, gali būti stacionarizuojami tą pačią dieną.

16. Pacientai iš kitų stacionarų, kuriems reikalingos stacionarinės palaikomojo gydymo ir slaugos paslaugos, priimami pirmumo tvarka.

17. Registraciją vykdo slaugos administratorė, kuri teikia informaciją apie užsiregistravusių eilėje skaičių tikėtiną stacionarizavimo datą.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

18. Skundų dėl eilių formavimo nagrinėjimas vykdomas pagal VŠĮ Balbieriškio PSPC Vidaus tvarkos taisyklių 13 (trylikta) punktą „Ginčų ir konfliktų tarp įstaigos ir pacientų sprendimo tvarka.“

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

19. Vadovaujantis Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2014 m. spalio 28 d. įsakymu Nr. 1K-287, Centras kiekvieno mėnesio 10-ą dieną (jei ši diena nedarbo diena- kitą darbo dieną), fiksuoja paslaugų, kurioms taikoma stebėseną, laukimo eiles ir užfiksuotus duomenis per 5 darbo dienas raštu ir elektroniniu būdu teikia savo veiklos zonos TLK.

1 priedas

Asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo registracijos žurnalas

Gydytojo pavardė, specializacija:

Data	Eil. Nr.	Paciento pavardė, vardas	Gimimo data	Adresas	Kontaktinis Telefonas ar el. paštas	Numatyta paslaugos suteikimo data	Pastabos