

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS
TELŠIŲ RAJONO PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PACIENTŲ REGISTRAVIMO Į TELŠIŲ RAJONO PIRMINĖS SVEIKATOS
PRIEŽIŪROS CENTRO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ LAUKIMO TVARKOS
PATVIRTINIMO**

2020 m. rugpjūčio 26 d. Nr. V-161
Telšiai

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro – Valstybės lygio ekstremaliosios situacijos Valstybės operacijų vadovo 2020-08-10 Nr. V-01824 sprendimus „Dėl pacientų registracijos asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti gerinimo Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemai priklausančiuose asmens sveikatos priežiūros įstaigose“:

1. T v i r t i n u pacientų registravimo į Telšių rajono pirminės sveikatos priežiūros centro teikiamų paslaugų laukimo tvarką.
2. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę ir eilių formavimą registratorei Vilijai Barauskienei, slaugos administratorei Valerijai Jonušienei, poliklinikinio skyriaus vedėjai V. Šilinskienei pagal veiklos sritį.
3. Į p a r e i g o j u ūkio skyriaus vedėją Kęstutį Niaurą užtikrinti reikalingų techninių priemonių užtikrinimą registratūroje.
4. Į p a r e i g o j u koordinatorę Ernestą Radzevičienę informaciją apie registratūros darbo organizavimo pokyčius paviėšinti Centro interneto svetainėje, spaudoje.

Direktorė

Laima Jurytė-Zakarauskienė

PACIENTŲ REGISTRAVIMO Į TELŠIŲ RAJONO PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ LAUKIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro – Valstybės lygio ekstremaliosios situacijos Valstybės operacijų vadovo 2020-08-10 Nr. V-01824 sprendimus „Dėl pacientų registracijos asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti gerinimo Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemai priklausančiuose asmens sveikatos priežiūros įstaigose“ parengta tvarka numato pacientų registravimo į asmens sveikatos priežiūros paslaugas gerinimo galimybes Telšių rajono pirminės sveikatos priežiūros centre (toliau – Tvarka).
2. Parengta Tvarka neprieštarauja VšĮ Telšių rajono pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – Centras) vidaus tvarkos taisyklėms patvirtintoms direktorės Laimos Jurytės-Zakarauskienės 2020-02-17 įsakymu Nr. V-38, kuriose numatyta:
 - 2.1 Pacientai pas gydytoją gali užsiregistruoti internetu, atvykę į VšĮ Telšių rajono PSPC registratūrą ar paskambinę į registratūrą, telefonai skelbiami www.tpoliklinika.lt. – tai pačiai dienai arba išankstinei registracijai, išankstinės registracijos nustatyta tvarka.
3. Tvarka numato skambučių srautų valdymą, naujų techninių priemonių taikymą, kurios padidina pacientų galimybes prisiskambinti į Centro registratūrą ir užtikrina grįžtamąjį ryšį (perskambinimą į neatsilieptus skambučius).

II. PACIENTŲ REGISTRAVIMO IR KONSULTAVIMO TVARKA

4. Pacientų skambučių srautų valdymas Centre vyksta šia tvarka:
 - 4.1.Registratūroje įrengtas vietinio numerio **139** telefono aparatas, kurio pagalba įstaigos darbuotojai iš/į registratūrą skambina iš tam skirto telefono aparato tokiu būdu atlaisvinami registratūros numeriai, kuriais skambina pacientai į Centrą.
 - 4.2.Registratūroje yra 2 telefono aparatai, kurių numeriai 8444 51990, 8444 52003 skirti pacientui užsiregistruvimui.
 - 4.3.Registratūroje dirba 4 darbuotojai, 2 darbuotojai nuolat atsakinėja į telefono skambučius.
 - 4.4.Centro internetinėje svetainėje <https://www.tpoliklinika.lt/> veikia <https://www.tpoliklinika.lt/klausimai-pageidavimai-skundai/> skiltis, pagalba gyvai.
 - 4.5.Pacientai turi galimybę paskambinti į pageidaujamo gydytojo kabinetą, neatsiliepus – skambutis peradresuojamas į registratūrą.
5. Pacientų registracija vykdoma šiomis priemonėmis:
 - 5.1 Registravimas telefonu per Centro registratūrą į NSPP. Registratorius telefonu registruoja pacientą NSPP.
 - 5.2 Registravimas elektroniniu paštu per Centro registratūros el.p. registratura@tpoliklinika.lt. Registratorius gavęs prašymą registruoja pacientą NSPP.
 - 5.3 Registravimas telefonu į tiesioginio kontakto su pacientu konsultaciją. Registraciją vykdo NSPP pacientui suteikęs šeimos gydytojo komandos narys ar kitas specialistas ne vėliau nei per 1-2 dienas, kai pacientas užregistruojamas į NSPP.

- 5.4 Registravimas telefonu ir tiesioginio kontakto su pacientu konsultacija. Registraciją vykdo šeimos gydytojo komandos narys ar kitas specialistas pacientui paskambinus ir gydytojo kabinetą.
- 5.5 Paciento registracija vykdoma paciento kreipimosi metu ir tiesioginio kontakto konsultaciją. Registraciją vykdoma per Centro registratūrą ar pacientui tiesiogiai susisiekus su gydytojo kabinetu tuo metu, kai jam paslauga reikalinga. Pirmoji šeimos gydytojo komandos nario konsultacija, kai pacientas kreipiasi dėl ūmaus sveikatos būklės pablogėjimo, kurio priežastis nežinoma (anksčiau nenustatyta), arba dėl reikšmingo anksčiau nustatytos ligos ar sveikatos sutrikimo pablogėjimo, pacientui teikiama tiesioginio kontakto būdu, išskyrus atvejus, kai įtariama užkrečiamoji liga ir (arba) paciento būklė leidžia jam suteikti paslaugas nuotoliniu būdu.
6. Centre pritaikytos techninės priemonės, kurios padidina pacientų galimybę prisiskambinti ir Centro registratūrą ir užtikrinamas grįžtamasis ryšys šiomis priemonėmis:
 - 6.1 Sukurtas naujas elektroninis paštas neatsakytiskambučiai@tpoliklinika.lt, ir kurį peradresuojama informacija apie neatsakytus skambučius. Tokiu būdu vedama neatsakytų skambučių statistika.
 - 6.2 Registratūros darbuotojai dienos eigoje pacientui perskambina jo skambintu numeriu ir išsiaiškina kokios paslaugos pacientui reikia.
 - 6.3 Fiksuojami visų įstaigos skyrių, padalinių neatsakytų pacientų skambučiai.
7. Pacientai elektroninėje registracijos sistemoje Centro elektroninėje sistemoje, registruojami nuolat, neribojant registravimo terminų.

III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

8. Informacija apie registratūros darbo organizavimo pokyčius viešinama Centro internetinėje svetainėje, socialiniuose tinkluose, vietos spaudoje ir pan.
 9. Pacientui turi būti suteikta galimybė prisiskambinti ir Centrą. Pavesti tvarkos vykdymo kontrolei asmenys privalo informuoti įstaigos vadovą pastebėjus problemas dėl pacientų registravimo.
-