

UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ “KARDIOLITA” GENERALINIO DIREKTORIAUS**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ LAUKIMO EILIŲ VALDYMO
TVARKOS APRAŠŲ PATVIRTINIMO**

2017 m. gruodžio 11 d. Nr. B-17-138

Vadovaujantis 2014 m. spalio 28 d. Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 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“, bei siekdami gerinti UAB „Kardiolita“ (toliau – Kliniką) teikiamų paslaugų prieinamumą, laukimo eilių stebėseną ir tinkamumą pacientų informavimui apie Klinikoje teikiamas paslaugas:

1. Tvirtinu „Dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eilių valdymo tvarkos aprašų tvirtinimo“:
 - 1.1. Specializuotų ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų, dienos stacionaro laukimo eilių valdymo UAB „Kardiolita“ tvarkos aprašą (pridedamas);
 - 1.2. Stacionarinių ir dienos chirurgijos paslaugų laukimo eilių valdymo UAB „Kardiolita“ tvarkos aprašą (pridedamas).
2. Pripažįstu netekusiu galios įsakymą 2015 m. rugpjūčio 3 d. Nr. B-15-25
3. Įpareigoju stacionaro skyriaus vedėją, klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojus, registratūros vadovą, marketingo vadovą, kokybės ir audito padalinio darbuotojus:
 - 3.1. Supažindinti savo skyriaus darbuotojus su šiuo įsakymu patvirtintais tvarkos aprašais;
 - 3.2. Užtikrinti ir kontroliuoti su šiuo įsakymu patvirtintų tvarkos aprašų laikymąsi;
4. Pavedu:
 - 4.1. Kokybės ir audito skyriaus darbuotojams kiekvieno mėnesio 10 dieną (jei ši diena ne darbo diena – kitą darbo dieną) fiksuoti paslaugų, kurioms taikoma stebėseną, laukimo eiles ir užfiksuotus duomenis nedelsiant pateikti direktoriaus įgaliotam darbuotojui;
 - 4.2. Direktoriaus įgaliotam darbuotojams kiekvieno mėnesio 10 dieną (jei ši diena ne darbo diena – kitą darbo dieną) fiksuoti paslaugų, kurioms taikoma stebėseną, laukimo eilių duomenis (gautus iš Kokybės ir audito skyriaus) ir užfiksuotus duomenis per 5 darbo dienas raštu ir (ar) elektroniniu būdu pateikti Vilniaus TLK, registratūros vadovui, stacionaro skyriaus vedėjui, klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojams.
 - 4.3. Marketingo vadovui gautus duomenis iš direktoriaus įgalioto darbuotojo dėl paslaugų, kurioms taikoma stebėseną, laukimo eilių ataskaitą nedelsiant skelbti Klinikos interneto svetainėje.
 - 4.4. Registratūros vadovui, stacionaro skyriaus vedėjui gautus duomenis iš direktoriaus įgalioto asmens nedelsiant skelbti skyriuje pacientams matomoje vietoje.
 - 4.5. Įsakymo vykdymo kontrolę vykdyti direktoriaus įgaliotiems darbuotojams.

Direktorius



Andrius Kostogriz



Organization Accredited
by Joint Commission International

UAB „Kardiolita“
Laisvės pr. 64A
LT-05263 Vilnius
Lietuva

Tel. (8 5) 2390 501
Faks. (8 5) 2390 502
info@kardiolita.lt
www.kardiolita.lt

Jm. kodas 126118245
PVM kodas LT 261182417
A. s. LT22 4010 0424 0252 3825
AB DNB BANKAS, banko kodas 40100



UAB „KARDIOLITA“ GENERALINIO DIREKTORIAUS

ĮSAKYMAS

SPECIALIZUOTŲ AMBULATORINIŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ, DIENOS STACIONARO LAUKIMO EILIŲ UAB „KARDIOLITA“ TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Specializuotų ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų, dienos stacionaro laukimo eilių valdymo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje UAB „Kardiolita“ (toliau – Kliniką) tvarkos aprašas reglamentuoja planinių antrinio lygio specialistų teikiamų paslaugų – konsultacijų ir tyrimų – atlikimo eiliškumą ir valdymą Klinikos registratūroje.
2. Šiuo aprašu vadovaujasi skyrių vadovai, slaugytojos, gydytojai specialistai, statistai, pacientų aptarnavimo specialistai.
3. Pagrindinės sąvokos:
 - 3.1. **Specializuotos ambulatorinės ir dienos stacionaro paslaugos, kurioms taikoma stebėseną, brangieji tyrimai ir procedūros** – asmens sveikatos priežiūros paslaugų, kurioms taikoma jų laukimo eilių stebėseną, planinės paslaugos, kurioms gauti reikalingas gydytojo išduotas siuntimas.
 - 3.2. **Paslaugų laukimo eilė** – laikotarpis nuo paciento kreipimosi į Kliniką dienos iki paslaugos suteikimo dienos. Į šį laikotarpį neįskaičiuojami atvejai, kai pacientas jo paties pageidavimu registruojamas vėliau ar jo pageidaujamu laiku, negu Kliniką gali pasiūlyti, arba kai pacientas registruojamas pakartotiniam apsilankymui, arba kai teikiama būtinoji medicinos pagalba.

II. SPECIALIZUOTŲ AMBULATORINIŲ PASLAUGŲ EILIŲ VALDYMAS

1. Pacientas užregistruojamas jo kreipimosi dieną į Kliniką metu: atvykęs pats arba telefonu, arba užsiregistruodamas pats elektroninėje sistemoje (elektroniniame asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo registracijos žurnale).
2. Pacientas užregistruojamas pacientų aptarnavimo specialisto elektroniniame asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo registracijos žurnale, užpildant grafą: paciento vardas, pavardė, gimimo metai, adresas ir kontaktinis telefonas, ir (ar) el. pašto adresas.
3. Paslaugos, kurioms taikoma jų laukimo eilių stebėseną, registruojamos specialiu žymėjimu pažymėtuose asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo registracijos žurnalo grafose. Jei tą pačią paslaugą teikia keli gydytojai, pacientai gali būti registruojami atskiruose kiekvienam gydytojui specialistui skirtuose žurnaluose.
4. Pacientas registruojamas nuolat, neribojant registravimo terminų poliklinikos ir dienos stacionaro darbo metu.
5. Pacientui pasiūloma anksčiausia galima paslaugos suteikimo data. Pacientui atsisakius gauti anksčiausią galimą paslaugos suteikimo dieną, pacientas registruojamas pagal jo pasirinktą vėlesnę datą ar norimą, pageidaujamą laiką. Šiuo atveju, pacientas nebus skaičiuojamas į paslaugų laukimo eilę, tai atžymint specialiu asmens sveikatos priežiūros paslaugos registracijos žurnalo žymėjimu.





6. Pacientą registruojant pakartotiniam apsilankymui, tai atžymima specialiu asmens sveikatos priežiūros paslaugos registracijos žurnalo žymėjimu (šis atvejis neįtraukiamas į paslaugų laukimo eilę).
7. Laukimo eilės trukmė skaičiuojama kalendorinėmis dienomis. Paciento kreipimosi į Kliniką diena ir paslaugos suteikimo diena skaičiuojama kaip viena diena. Jei paciento kreipimosi diena sutampa su paslaugos suteikimo diena, laukimo eilės trukmė – 0.
8. Informacija apie paslaugų, kurioms taikoma stebėseną, laukimo eilės skelbiamos atitinkamose padaliniuose pacientams matomoje vietoje, taip pat Klinikos internetinėje svetainėje iki kiekvieno mėnesio 15 dienos.
9. Nesant eilių, pacientai pas gydytoją specialistą registruojami ir priimami tą pačią dieną.
10. Jei gydytojas specialistas negali priimti paciento iš anksto numatytu laiku (atostogos ar kitos nenumatytos priežastys), pats apie tai informuoja registratūros vadovą, kuris perduoda informaciją pacientų aptarnavimo specialistams.
11. Pacientų aptarnavimo specialistai praneša pacientams apie pasikeitimus ir pasiūlo persiregistruoti kitu laiku ar pas kitą specialistą, jį užregistruoja.
12. Aparatūros gedimo metu, ar kitais nenumatytais atvejais, Registratūros vadovas ar vyr. slaugytoja informuoja pacientų aptarnavimo specialistus, kurios praneša pacientams, pasiūlydamos persiregistruoti kitu laiku, arba nesant galimybės, nuvykti tyrimui į kitą Kliniką, esančią kitu Klinikos adresu. Pacientui sutikus, jį užregistruoja.
13. Jei specializuotų ambulatorinių paslaugų laukimo eilė viršija 25 kalendorines dienas, atitinkamų padalinių vadovai turi išnagrinėti šio viršijimo priežastis bei teikti siūlymus, kaip sutrumpinti laukimo eiles.
14. Registratūros vadovas stebi eilių trukmę ir teikia informaciją aktualiems darbuotojams.
15. Aktualūs skyrių darbuotojai atlieka eilių stebėsenos kontrolę. Artėjant prie paslaugų laukimo eilės viršijimo terminų, ieško priežasčių ir teikia siūlymus, kaip sutrumpinti eiles.

III.BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

1. Vadovaudamasis Valstybinės Ligoninių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos 2014 m. spalio 28 d. įsakymu, Nr. 1K-287, Kliniką kiekvieno mėnesio 10 kalendorinę dieną (jei ši diena ne darbo diena – kitą darbo dieną) fiksuoja paslaugų, kurioms taikoma stebėseną, laukimo eiles ir užfiksuotus duomenis per 5 darbo dienas raštu ir (ar) elektroniniu būdu teikia Vilniaus TLK.





UAB „KARDIOLITA“ GENERALINIO DIREKTORIAUS

ĮSAKYMAS

STACIONARINIŲ IR DIENOS CHIRURGIJOS PASLAUGŲ LAUKIMO EILIŲ VALDYMAS UAB „KARDIOLITA“ TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Stacionarinių ir dienos chirurgijos paslaugų laukimo eilių valdymo UAB „Kardiolita“ (toliau – Klinika) tvarkos aprašas reglamentuoja planinio hospitalizavimo eiliškumą ir valdymą Klinikos stacionaro skyriuje ir dienos chirurgijoje.
2. Šiuo aprašu vadovaujasi skyrių vedėjai, gydytojai specialistai, statistai, klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojai.
3. Pagrindiniai naudojami terminai:
 - 3.1. **Paslaugų laukimo eilė** – laikotarpis nuo paciento kreipimosi į Kliniką dienos iki paslaugos suteikimo dienos. Į šį laikotarpį neįskaičiuojami atvejai, kai pacientas jo paties pageidavimu registruojamas vėliau ar jo pageidaujamu laiku, negu Klinika gali pasiūlyti, arba kai pacientas registruojamas pakartotiniam apsilankymui, arba kai teikiama būtinoji medicinos pagalba.
 - 3.2. **Stacionarinės ir dienos chirurgijos paslaugos, kurioms taikoma stebėseną** – planinės stacionarinės ir dienos chirurgijos paslaugos, suteiktos Klinikoje, kuriuose laukimo eilės trukmė viršija 60 kalendorinių dienų.

II. STACIONARINIŲ IR DIENOS CHIRURGIJOS PASLAUGŲ LAUKIMO EILIŲ VALDYMAS

1. Pacientas užregistruojamas jo kreipimosi į Kliniką metu: atvykęs pats arba telefonu.
2. Pacientą užregistruoja:
 - 2.1. Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojai, prieš tai išsiaiškinę ar pacientas siunčiamas į stacionaro skyrių gydymui pagal indikacijas;
 - 2.2. Gydytojas specialistas planuojantis operaciją dienos chirurgijos skyriuje.
3. Pacientas registruojamas elektroniniame asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo žurnale, užpildomos grafos: paciento vardas, pavardė, gimimo metai, adresas, kontaktinis telefonas, ir (ar) el. pašto adresas, ASPI, išdavusios siuntimą gauti planines stacionarines ar dienos chirurgijos paslaugas, pavadinimas, siuntimo išdavimo data, paslaugos suteikimo data, pastabos.
4. Pacientai registruojami specialiame elektroniniame asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo žurnale kiekvienai stacionaro paslaugai ar dienos chirurgijos paslaugai pagal priimtą registravimo tvarką.
5. Pacientai registruojami nuolat, neribojant registravimo terminų.





6. Pacientams pasiūloma anksčiausia galima paslaugos suteikimo data. Pacientams atsisakius gauti anksčiausią galimą paslaugos suteikimo dieną, pacientas registruojamas pagal jo pasirinktą vėlesnę ar jam patogesnę datą ir apie tai atžymima asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo registracijos žurnale, šie atvejai neįskaičiuojami į paslaugų laukimo eilę.
7. Laukimo eilės trukmė skaičiuojama kalendorinėmis dienomis. Paciento kreipimosi į Kliniką dieną ir paslaugos suteikimo diena skaičiuojama kaip viena diena. Jei paciento kreipimosi diena sutampa su paslaugos suteikimo diena, laukimo eilės trukmė – 0.
8. Gydytojo specialisto ligos atveju ar dėl kitos nenumatytos priežasties neatvykus į darbą, už užregistruotų pacientų aptarnavimo organizavimą atsakingas tiesioginis gydytojo specialisto vadovas: jis praneša apie pasikeitimus ir pasiūloma perregistruoti kitu laiku ar pas kitą specialistą. Jei specialisto pavaduoti nėra galimybių, pacientui pasiūlomas kitas planinės hospitalizacijos laikas ir apie tai atžymima asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo registracijos žurnale.
9. Planinės stacionarinės ir dienos chirurgijos paslaugos gali būti sustabdytos gripo epidemijos metu. Tokiu atveju stacionaro skyriaus vedėjas ar gydytojas specialistas vietoj suplanuotos operacijos, pasiūlo pacientui kitą planinės hospitalizacijos laiką ir apie tai atžymi asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo registracijos žurnale.
10. Nesant eilių, pacientas gali būti hospitalizuojamas kreipimosi į Kliniką dieną.

III. STACIONARINIŲ IR DIENOS CHIRURGIJOS PASLAUGŲ LAUKIMO EILIŲ STEBĖSENA

1. Informacija apie paslaugas, kurioms taikoma stebėseną, laukimo eiles, skelbiama atitinkamuose padaliniuose pacientams matomoje vietoje, taip pat Klinikos internetiniame puslapyje iki kiekvieno mėnesio penkioliktos dienos.
2. Jei planinių stacionarinių ir dienos chirurgijos paslaugų laukimo trukmė viršija 60 kalendorinių dienų, atitinkamų padalinių vedėjai turi nurodyti ir išnagrinėti šio viršijimo priežastis bei teikti pasiūlymus administracijai dėl eilių sutrumpinimo.
3. Vieną kartą per mėnesį, klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojai kartu su stacionaro skyriaus vedėju, atlieka laukimo eilių stebėsenos kontrolę, stebi laukimo eilių trukmę ir stebėjimo rezultatus praneša direktoriaus įgaliotam darbuotojui.
4. Artėjant prie paslaugų laukimo eilės viršijimo terminų, stacionaro skyriaus vedėjas ir (ar) klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojai ieško priežasčių ir direktoriaus įgaliotam darbuotojui teikia pasiūlymus kaip sutrumpinti eiles: keičiant organizacinę tvarką Klinikoje ar teikiant pasiūlymus administracijai.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

