

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS VARĖNOS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO

### REGISTRATŪROS DARBO REGLAMENTAS

#### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Registratūros darbo reglamentas (toliau-reglamentas) nustato Registratūros darbo tvarką. Reglamentas tvirtinamas, jo nuostatos keičiamos ar papildomos VšĮ Varėnos PSPC direktoriaus įsakymu.
2. Registratūra yra VšĮ Varėnos PSPC (toliau – poliklinika) struktūrinis padalinys.
3. Registratūros uždavinys – užtikrinti pacientų srauto valdymą, pacientų registraciją pas gydytojus, medicininės dokumentacijos pagal kompetenciją atrinkimą ir pildymą bei tinkamą poliklinikos kartotekos tvarkymą.
4. Registratūra savo veikloje vadovaujasi LR sveikatos priežiūros įstaigų, Sveikatos draudimo, pacientų teisių ir žalos sveikatai įstatymais ir kitais teisės aktais, direktoriaus įsakymais ir šiuo reglamentu.
5. Visi registratūros darbuotojai į darbą priimami ir atleidžiami iš jo įstatymų numatyta tvarka PSPC direktoriaus įsakymu.
6. Santykiuose su administracija Registratūrą atstovauja vyr. slaugytoja – slaugos administratorė

#### II. STRUKTŪRA

7. Registratūrai vadovauja paskirta atsakinga registratorė (toliau – vyresnioji registratorė)
8. Registratūroje dirba:
  - 8.1. Medicinos registratorius;
  - 8.2. Registratūros kurjeris;
  - 8.3. Registratorė – kasininkė.

#### III. DARBO LAIKAS IR JO APSKAITA

9. Registratūra paslaugas teikia pirmadieniais – penktadieniais nuo 7.00 val. iki 17.00 val., šeštadieniais – nuo 8.00 val. iki 13.00 val.
10. Registruotis PSPC dėl pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros (toliau - PAASP) paslaugų pacientas gali: internetu per išankstinės pacientų registracijos (toliau – IPR) sistemą <https://ipr.esveikata.lt/> telefonais (8 310) 51608 arba atvykęs į PSPC registratūrą.
  - 10.1. Apdraustieji pacientai ar jų atstovai (toliau - pacientas) registruojami jų kreipimosi metu nuolat, neribojant registravimo terminų, nepriklausomai nuo to ar IPR informacinėje sistemoje paskelbti paslaugų teikimo grafikai, išskyrus kitų teisės aktų numatytas išimtis arba Elektroninėje sveikatos informacinėje sistemoje (ESIS).

11. Registratūros darbo grafikus sudaro vyresnioji registratorė. Darbo laiko apskaitos žiniaraščius nustatyta tvarka pildo vyr. slaugytoja – slaugos administratorė ar kitas direktoriaus įsakymu paskirtas darbuotojas.

#### **IV. REGISTRATŪROS DARBO ORGANIZAVIMAS**

12. Vyresnioji registratorė atsakinga už Registratūros veiklos organizavimą, koordinavimą ir kontrolę:

12.1. Organizuoja darbą registratūroje;

12.2. Užtikrina darbo drausmę;

12.3. Atsako už paslaugų operatyvumą ir kokybę;

12.4. Ruošia ataskaitas, analizuoja darbo rezultatus, užtikrina informacijos sklaidą, duomenų apsaugą (kompetencijos ribose), direktoriaus (įsakymų ir kitų teisės aktų vykdymą);

12.5. Vykdo kitus vyr. slaugytojos — slaugos administratorės pavedimus pagal savo kompetenciją;

13. Vyresniajai registratorei pavaldūs visi Registratūros darbuotojai;

14. Vyresnioji registratorė tiesiogiai pavaldi poliklinikos vyr. slaugytojai — slaugos administratorėi;

15. Visi darbuotojai dirba vadovaudamiesi pareigų aprašymais (pareigų instrukcijomis), Lietuvos Respublikos teisė aktais, reglamentuojančiais pacientų registraciją, privalo nepriekaištingai juos vykdyti, laikytis nustatyto darbo grafiko, sąžiningai ir tinkamai atlikti savo pareigas, mandagiai ir pagarbiai bendrauti su ir kolegomis.

16. Negalint atvykti į darbą dėl ligos ar kitų priežasčių, darbuotojas privalo informuoti vyresniąją registratorę.

#### **V. REGISTRATŪROS FUNKCIJOS**

17. Registratūra vykdo šias funkcijas:

17.1. Užtikrina savalaikę ir kokybišką pacientų registraciją;

17.2. Teikia informaciją pacientams Registratūroje ir telefonu;

17.3. Prirašo pacientus prie gydymo įstaigos (forma Nr. 025-025-1/a; toliau – formos Nr. 025-025-1/a prašymas);

17.4. Pacientas (globėjas) už prisirašymo dokumentų tvarkymą moka 0,29 euro mokesť.

17.5. Pageidaujančius gydytis pas kitą gydytoją toje pačioje poliklinikoje ir (ar) psichikos sveikatos centre, užpildo prašymą leisti gydytis pas kitą pasirinktą ir (ar) psichikos sveikatos centro gydytoją formą (forma Nr. 025-025-2/a, toliau – formos Nr. 025-025-2/a prašymas);

17.6. Gydytojui nutraukus darbo santykius su poliklinika ir (ar) psichikos sveikatos centru arba sumažinus darbo krūvį, įstaigos administracija, skiria kitą (-us) gydytoją (-us), jeigu asmuo pats nepasirenka kito gydytojo toje pačioje poliklinikoje ir (ar) psichikos sveikatos centre arba kitos PAASPI ir (ar) psichikos sveikatos centro. Kitas gydytojas skiriamas ir asmenys perregistruojami įstaigos vadovo įsakymu. Paciento sutikimas lankytis pas priskirtą gydytoją arba kito gydytojo pasirinkimas registruojamas formos Nr. 025-025- 2/a prašymu

17.7. Nustačius, kad pacientas nedraustas, Registratūros darbuotojas paaiškina, kad pacientui gali būti suteiktos mokamos paslaugos, kad už šias paslaugas mokama įstaigos kasoje vadovaujantis PSCP direktoriaus įsakymu patvirtintais įkainiais (išskyrus būtinąją pagalbą, kuri ir nedraustiems asmenims teikiama nemokamai).

17.8. Registratūros darbuotojas iš paciento nusiskundimų nustatęs būtinosios pagalbos poreikį organizuoja būtinąją skubiąją gydytojo pagalbą, reikalui esant informuodamas telefonu gydytoją apie būtinosios pagalbos priežastis ir pagalbos teikimo pažymėdamas būtinosios pagalbos teikimą ESIS sistemoje.

18. Tvarko Ambulatorines asmens sveikatos istorijas (forma Nr. 025/a-LK toliau- asmens sveikatos istorija).

19. Registracija vykdoma vadovaujantis VšĮ Varėnos PSPC direktoriaus patvirtinta registravimo ir prirašymo tvarka, Lietuvos Respublikos teisė aktais, reglamentuojančiais pacientų registraciją.

20. Pacientas atvykęs į polikliniką, norėdamas užsiregistruoti vizitui pas šeimos gydytoją, pirmiausia užsiregistruoja eilių valdymo sistemoje pas registratorę:

20.1. Registratorė kviečia pacientus, pagal eilių valdymo sistemos registracijos numeraciją; suveda paciento duomenis į kompiuterinę programą, patikslina paciento duomenis, draustumą, suranda Asmens sveikatos istoriją (forma Nr. 025/a);

20.2. Pacientui nurodo užsiregistruoti eilių valdymo sistemoje vizitui pas šeimos gydytoją .

20.3. Vadovaudamasis išankstinės pacientų registracijos sąrašu, suranda Asmens sveikatos istoriją (forma Nr. 025/a) Prieš vizitą registratūros kurjeris asmens sveikatos istorijos nunešamos į gydytojo kabinetus.

20.4. Neradęs Asmens sveikatos istorijos jo gyvenamai vietai skirtoje lentynoje, kompiuterinėje duomenų bazėje patikrina paskutinius ir nebaigtus ankstesnius apsilankymus (forma Nr. 025/a-LK);

20.5. Registratūros darbuotojai po gydytojų priėmimo, išskirsto Asmens sveikatos istorijas pagal gyvenamą vietą, jei yra, suklijuoja dublikatus, kas mėnesį išrenka perduoti poliklinikos archyvui penkerius metus poliklinikoje nesilankiusių ir mirusių pacientų Asmens sveikatos istorijas.

### **Registracija ir informacijos teikimas telefonu**

21. Telefonu pacientus registruoja ir informaciją, pacientų priėmimo pas gydytojus klausimais, teikia Registratūros bendrosios praktikos slaugytojas arba medicinos registratorius.

22. Išankstinė registracija vykdoma vadovaujantis direktoriaus patvirtintu Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarkos aprašu.

23. Registruojant pacientą, Registratūros bendrosios praktikos slaugytojas:

23.1. Į ESIS įveda paciento asmens kodą, patikslina vardą, pavardę, gimimo datą, gyvenamosios vietos adresą, kontaktinių telefonų (fiksuito ryšio ir mobilaus) numerius;

23.2. Informuoja pacientą, kad konsultacijos dieną pacientas nurodytu laiku turi atvykti pas gydytoją, jo Asmens sveikatos istorija iš anksto bus pateikta gydytojui.

24. Iškvietimai į namus registruojami poliklinikos direktoriaus nustatyta tvarka, patvirtinta VšĮ Varėnos PSPC direktoriaus 2018 m. lapkričio 9 d. įsakymu Nr. V-32 „Dėl sveikatos priežiūros teikimo pacientų namuose ir globos įstaigoje“

25. Aptarnaudamas asmenį telefonu, Registratūros darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

25.1. Pakelti telefono ragelį

25.2. Prisistatyti skambinančiajam, pasakydami savo pareigas ir vardą;

25.3. Atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

25.4. Aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

25.5. Pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos

priemone;

25.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

26. Registratūros darbuotojai jokios informacijos apie paciento sveikatos būklę neteikia.

### **Asmens sveikatos istorijų išdavimas pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims**

27. Asmens sveikatos istorija yra poliklinikos dokumentas ir yra saugomas Registratūroje ar archyve. Nei pacientas, nei kiti asmenys neturi teisės patys šio dokumento laikyti (saugoti) ar išnešti iš poliklinikos.

28. Pacientui pasirinkus kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir (ar) psichikos sveikatos centrą, jo Asmens sveikatos istorija perduodama paciento pasirinktai įstaigai, šiai pateikus „Prašymą dėl ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų perdavimo“ (forma Nr. 025-025-3/a). Ambulatorinė kortelė, vaiko raidos istorija perduodama per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos.

29. Asmens sveikatos istorijos perduodamos sunumeravus visus užpildytus puslapius ir po paskutiniojo gydytojo įrašo pažymėjus perdavimo datą, įstaigos pavadinimą bei Asmens sveikatos istorijos puslapių skaičių. Tai patvirtinama atsakingo už Asmens sveikatos istorijų perdavimą ir priėmimą asmens parašu ir jo antspaudu. Tokia pačia tvarka perduodamos Asmens sveikatos istorijos, saugomos archyve.

30. Prašymai dėl Asmens sveikatos istorijos ir Vaikų sveikatos raidos istorijų perdavimo registruojami „Ambulatorinių kortelių, vaikų raidos istorijų perdavimo registracijos žurnale“ (forma Nr. 025-025-10/a) ir saugomi VšĮ Varėnos PSPC.

31. Už Asmens sveikatos istorijų perdavimą ir priėmimą atsakingas Registratūros vyresnioji registruotoja

## **VI. SKYRIUS TEISĖS**

32. Registratūra turi teisę:

32.1. vykdyti veiklą skyriaus uždaviniams ir funkcijoms įgyvendinti;

32.2. būti aprūpinta būtiniausiomis priemonėmis skyriaus veiklai užtikrinti.

33. Registratūros personalas turi teisę:

33.1. teikti pasiūlymus įstaigos administracijai teikiamų paslaugų kokybei gerinti;

33.2. naudotis medicinos personalui nustatytomis kvalifikacijos tobulinimo ir socialinėmis garantijomis;

33.3. gauti darbui reikiamas priemones;

33.4. atsisakyti vykdyti jų kompetencijai nepriskirtas funkcijas.

## **VII. SKYRIUS ATSAKOMYBĖ**

34. Registratūros personalo padarytos klaidos, aplaidumas ar netinkamas funkcijų vykdymas, taip pat teisių bei kompetencijos viršijimas užtraukia darbuotojams drausminę,

materialinę, administracinę ar baudžiamąją atsakomybę Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

## **VIII. SKYRIUS DARBUOTOJŲ SAUGA**

35. Visi Registratūros darbuotojai privalo laikytis teisės aktuose nustatytų darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų.

36. Už darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų vykdymą atsakingas Registratūros vyresnysis registratorius ir Varėnos PSPC darbų saugos specialistas savo kompetencijos ribose.

## **IX. SKYRIUS REGISTRATŪROS VEIKLOS KONTROLĖ**

37. Registratūros ūkinės - finansinės veiklos apskaitą tvarko įstaigos Buhalterija.

38. Registratūros veiklą kontroliuoja vyriausiasis slaugytojas – slaugos administratorius, įstaigos vidaus medicininio audito padalinys, bei kitos turinčios teisę kontroliuoti institucijos.

## **X SKYRIUS REGLAMENTO KEITIMAS**

39. Reglamentas peržiūrimas ir, jei reikia, keičiamas pasikeitus teisės aktų reikalavimams, bet ne rečiau kaip kas penkerius metus.

## **XI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

40. Registratūros veiklos apskaita ir atskaitomybė vykdoma pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro patvirtintas formas.

41. Atleidus Registratūros vyresnįjį registratorių iš pareigų, jis įsakyme nurodytu laiku turi perduoti reikalus naujam Registratūros vyresniajam registratoriui ar kitam įstaigos direktoriaus įsakymu įgaliotam asmeniui.

42. Perduodant reikalus, dviem egzemplioriais surašomas reikalų perdavimo aktas. Akte pateikiami duomenys apie registratūros struktūrą ir etatus, nurodoma, kokie perduodami dokumentai (bylos), antspaudai, materialinės vertybės. Reikalų perdavimo aktą pasirašo reikalus perduodantis asmuo ir tas, kuris juos priima. Vienas akto egzempliorius perduodamas poliklinikos direktoriui, kitas lieka priimančiam asmeniui.

---

Parengė

L. e. p. audito padalinio vadovė, Žydrūnė Dzežulskė