

PATVIRTINTA

UAB Eglės sanatorijos generalinio
direktoriaus 2025 m. vasario 5 d.
įsakymu Nr. V-2025-017

UAB EGLĖS SANATORIJOS GYDYTOJO NUOTOLINĖS KONSULTACIJOS TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

1. PASKIRTIS

1.1. UAB Eglės sanatorijos (toliau – Sanatorija) gydytojo nuotolinės konsultacijos (toliau – Konsultacija) teikimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) skirtas reglamentuoti registracijos Konsultacijai ir Konsultacijos suteikimo Sanatorijoje tvarką.

1.2. Pagrindinis šio Aprašo tikslas nustatyti aiškią Konsultacijos teikimo tvarką Sanatorijoje bei optimizuoti gydytojų, registratūrų ir procedūras atliekančių darbuotojų darbo laiko planavimą.

1.3. Šis Aprašas yra viešai skelbiamas Sanatorijos internetiniame tinklapyje www.sanatorija.lt.

2. TAIKYMO SRITIS

2.1. Aprašas taikomas Sanatorijos darbuotojams, tiesiogiai ir/ar netiesiogiai dalyvaujantiems Konsultacijos registravimo bei teikimo procese, dirbantiems Sanatorijoje Druskininkuose arba Birštone.

2.2. Aprašas taikomas už savo lėšas į Sanatoriją Druskininkuose arba Birštone atvykstantiems ne ilgesniam laikui kaip 5 lovdieniai pacientams, pageidaujantiems gauti Konsultaciją.

3. APIBRĖŽIMAI IR SANTRUMPOS

3.1. **ASPP** – asmens sveikatos priežiūros paslaugos.

3.2. **SVIS** – Sanatorijos vidinė informacinė sistema.

3.3. **Gydytojo kontaktinė konsultacija** – ASPP teikimo būdas, kai ASPP teikiama Sanatorijoje dirbančiam gydytojui ir pacientui kartu fiziškai dalyvaujant.

3.4. **Gydytojo nuotolinė konsultacija** (Konsultacija) – ASPP, kai Aprašo nustatyta tvarka naudojant nuotolinio ryšio priemones pacientui teikiama ASPP Sanatorijoje dirbančiam gydytojui ir pacientui esant skirtingose vietose tuo pačiu laiku.

3.5. **Vaikas** – asmuo iki 18 m. Asmenys nuo 16 m. patys pasirašo, kad sutinka su ASPP teikimu.

4. ATSAKOMYBĖ

4.1. Užsakymų grupės darbuotojas atsakingas už:

4.1.1. paciento atitikimo Aprašo 2.2 punkte nurodytiems kriterijams nustatymą;

4.1.2. Konsultacijos pasiūlymą pacientui, atitinkančiam Aprašo 2.2 punkte nurodytiems kriterijams;

4.1.3. paciento identifikavimą bei turimų duomenų patikrinimą SVIS pakartotinai atvykstantiems pacientams ir asmens duomenų įvedimą SVIS pirmą kartą atvykstantiems pacientams (atkreipiant dėmesį, kad pacientas turi nurodyti savo e. pašto adresą ir telefono numerį; vaikams priskiriamas vieno iš tėvų ar teisėto globėjo e. pašto adresas ir telefono numeris);

4.1.4. paciento informavimą apie Konsultacijos teikimo tvarką;

4.1.5. Konsultacijos laiko rezervavimą pacientui;

4.1.6. unikalios identifikacinio kodo pacientui suteikimą ir jo perdavimą pacientui;

4.1.7. informacijos išsiuntimą pacientui SMS žinute pagal šį Aprašą.

4.2. Užsakymų grupės vadovas atsakingas už užsakymų grupės darbuotojų darbo kontrolę.

4.3. Registratūros skyriaus darbuotojas atsakingas už:

- 4.3.1. paciento identifikavimą registracijos metu (patikrina asmens tapatybės dokumentą),
- 4.3.2. paciento rašytinio sutikimo dėl paskirto Konsultacijos metu gydymo (procedūrų) paėmimą atvykimo metu;
- 4.3.3. procedūrų laikų suskirstymą, procedūrų kortelės atspausdinimą ir įteikimą pacientui atvykus. Procedūrų kortelė gali būti nespausdinama, jei pacientas naudojami mobiliąja „Eglės sanatorijos“ programėle.
- 4.4. Vyr. registratorius atsakingas už registratūros skyriaus darbuotojų darbo kontrolę.
- 4.5. Vykdytysis direktorius atsakingas už registratūros skyriaus darbuotojų darbo kontrolę.
- 4.6. Fizinės medicinos ir reabilitacijos skyriaus vedėjas atsakingas už:
 - 4.6.1. Konsultacijų grafiko sudarymą ir suvedimą į SVIS ne vėliau kaip likus 60 kalendorinių dienų iki Konsultacijos teikimo;
 - 4.6.2. skyriaus gydytojų darbo kontrolę;
 - 4.6.3. papildomų Konsultacijų laikų pagal poreikį ir galimybes suvedimą į SVIS.
- 4.7. Gydytojas, teikiantis Konsultaciją, atsakingas už:
 - 4.7.1. paciento identifikavimą prieš teikiant Konsultaciją;
 - 4.7.2. Konsultacijos savalaikį ir kokybišką suteikimą;
 - 4.7.3. procedūrų pacientui paskyrimą;
 - 4.7.4. medicininės dokumentacijos sutvarkymą;
 - 4.7.5. registratūros skyriaus darbuotojo informavimą, įrašant komentarą SVIS, kai nusprendžia, kad pacientui tikslinga gydytojo kontaktinė konsultacija.
- 4.8. Medicinos vadovas atsakingas už šio Aprašo vykdymo kontrolę.

5. PACIENTO REGISTRAVIMAS KONSULTACIJAI IR KONSULTACIJOS TEIKIMO TVARKA

- 5.1. Konsultacijos laiko rezervavimas
 - 5.1.1. Konsultacijai registruojami pacientai, atitinkantys Aprašo 2.2 punkte nurodytus kriterijus.
 - 5.1.2. Laikas paciento Konsultacijai SVIS rezervuojamas jam kreipiantis dėl Sanatorijos teikiamų ASPP užsakymo telefonu arba ar e. paštu.
 - 5.1.3. Konsultacija pacientams teikiama internetinio balso skambučio, naudojant darbinuose kompiuteriuose įdiegtą Zoiper programą, arba telefoninio skambučio, naudojant darbinius telefonus, metu.
 - 5.1.4. Užsakymų grupės darbuotojas, įsitikinęs, kad pacientas atitinka Aprašo 2.2 punkte nurodytus kriterijus:
 - 5.1.4.1 pirmą kartą atvykstančiam pacientui įveda į SVIS reikiamus asmens duomenis;
 - 5.1.4.2. pakartotinai atvykstančiam pacientui patikrina SVIS turimus duomenis ir identifikuoja pacientą Aprašo 5.2.1 punkte nustatyta tvarka;
 - 5.1.4.3. supažindina pacientą su galimybe gauti Konsultaciją, Konsultacijos teikimo tvarka ir paaiškina, kad pacientui bus siunčiamos SMS žinutės su informacija dėl Konsultacijos.
 - 5.1.4.4. pacientui išreiškus pageidavimą gauti Konsultaciją, rezervuoja jam Konsultacijos laiką SVIS pagal Sanatorijos gydytojų nuotolinių konsultacijų grafiką, parinkdamas labiausiai pacientui tinkantį Konsultacijos laiką;
 - 5.1.4.5 rezervavęs laiką paciento Konsultacijai, SMS žinute nedelsiant išsiunčia informaciją su rezervuotos Konsultacijos data ir laiku, pacientui suteiktu unikaliu identifikaciniu kodu bei nuorodomis į Aprašą, Sanatorijos vidaus tvarkos taisykles ir privatumo politiką. Pacientas, gavęs nuorodas į aukščiau išvardintus Sanatorijos teisės aktus ir su jais susipažinęs, išreiškia sutikimą ar nesutikimą gauti Konsultaciją. Jei pacientas neišreiškia sutikimo per 72 val., Konsultacijos rezervacija anuliuojama.

Pacientui išreiškus sutikimą, likus ne mažiau kaip 24 valandoms iki suplanuotos Konsultacijos jam siunčiama dar viena SMS žinutė, primenanti Konsultacijos datą ir laiką bei unikalų identifikacinį kodą;

- 5.1.5. Tais atvejais, kai pacientas rezervuoja Sanatorijos teikiamas ASPP kitiems su juo kartu atvykstantiems asmenims, užsakymų grupės darbuotojas paprašo nurodyti šių asmenų vardus, pavardes, jų asmeninių e. paštų adresus bei telefonų numerius. Jei šiems asmenims bus teikiama Konsultacija, tai unikalūs identifikaciniai kodai suteikiami kiekvienam atskirai. Kiekvienam pacientui jo unikalus identifikacinis kodas išsiunčiamas asmeniškai. Vaiko unikalus identifikacinis kodas išsiunčiamas vienam iš tėvų ar teisėtam globėjui. Jei paslaugas rezervuojantis asmuo negali nurodyti kartu atvyksiančių asmenų duomenų, užsakymų grupės darbuotojas informuoja, kad šiems asmenims bus suteikta gydytojo kontaktinė konsultacija jiems atvykus į Sanatoriją.
 - 5.1.6. ASPP rezervacijos metu pacientas turi pateikti teisingą ir išsamią informaciją, kurios prašo Sanatorija. Pacientas prisiima visišką atsakomybę už bet kokias neigiamas pasekmes, susijusias su neteisingų duomenų pateikimu Sanatorijai.
 - 5.1.7. Jei pacientui atsiranda aplinkybių, dėl kurių jis negalės gauti Konsultacijos rezervuotu laiku, apie tai pacientas kaip įmanoma anksčiau, bet ne vėliau kaip 24 val. iki numatyto Konsultacijos laiko turi informuoti Sanatoriją telefonu +370 313 60220 arba e. paštu: rezervacija@sanatorija.lt.
- 5.2. Paciento identifikavimas
- 5.2.1. Užsakymų grupės darbuotojas prieš rezervuodamas Konsultacijos laiką pakartotinai atvykstančiam pacientui telefoninio skambučio metu identifikuoja pacientą. Paciento tapatybė identifikuojama pagal ne mažiau kaip 3 teisingus atsakymus į jam užduotus kontrolinius klausimus (paciento vardas, pavardė ir/ar gimimo data ir/ar asmens kodo paskutiniai keturi skaičiai ir/ar gyvenamosios vietos adresas ir/ar e. pašto adresas ir/ar telefono numeris ir/ar amžius ir/ar paskutinio apsilankymo Sanatorijoje data).
 - 5.2.2. Gydytojas prieš pradėdamas Konsultaciją identifikuoja pacientą (tiek pirmą kartą, tiek ir pakartotinai į Sanatoriją atvykstantį). Paciento tapatybė identifikuojama pagal ne mažiau kaip 2 teisingus atsakymus į jam užduotus kontrolinius klausimus (paciento vardas, pavardė ir/ar gimimo data ir/ar asmens kodo paskutiniai keturi skaičiai ir/ar e. pašto adresas ir/ar gyvenamosios vietos adresas ir/ar amžius ir/ar paskutinio apsilankymo Sanatorijoje data) ir teisingai pateiktą unikalų identifikacinį kodą. Gydytojas patikrina, ar paciento pateiktas kodas sutampa su kodu, matomu paciento nuotolinės konsultacijos lange.
 - 5.2.3. Jei pacientas teisingai atsako į mažiau kaip 2 kontrolinius klausimus ir/ar pateikia neteisingą unikalų identifikacinį kodą, Konsultacija nėra pradedama. Tokiu atveju gydytojas informuoja pacientą, kad jam bus suteikta gydytojo kontaktinė konsultacija, atvykus į Sanatoriją. Informaciją apie nesuteiktos Konsultacijos priežastis gydytojas įrašo SVIS paciento kortelės pastabų skiltyje.
 - 5.2.4. Sanatorijos turimi paciento asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis Sanatorijos tinklalapyje viešai skelbiama Sanatorijos privatumo politika.
- 5.3. Konsultacijų laikų grafiko sudarymas ir duomenų suvedimas į SVIS
- 5.3.1. Fizinės medicinos ir reabilitacijos skyrių vedėjai sudaro Konsultacijų grafikus, gydytojas, suderinęs su skyriaus vedėju, savo konsultacijų grafiką suveda į SVIS iki Konsultacijos teikimo.
 - 5.3.2. Fizinės medicinos ir reabilitacijos skyrių vedėjai, įvertinę Konsultacijų poreikį, gydytojų teikiamas kitas ASPP, jų apimtis gali nustatyti ir įvesti į SVIS papildomus Konsultacijų laikus.
 - 5.3.3. Konsultacijų teikimo laikai pagal poreikį gali būti pakeisti, papildyti ar atšaukti ne vėliau kaip likus 24 val. iki Konsultacijos teikimo.

- 5.3.4. Tuo atveju, kai gydytojas nusprendžia, kad pacientui tikslinga kontaktinė konsultacija atvykus į Sanatoriją, jis pagrįstą savo sprendimą pasako pacientui, aprašo medicinos dokumentuose ir informuoja registratūros skyriaus darbuotoją, įrašydamas komentarą SVIS.
- 5.4. Konsultacijos teikimas
- 5.4.1. Gydytojas SVIS nurodytu Konsultacijos laiku paskambina pacientui ir jį identifikuoja Aprašo 5.2.2 punkte nustatyta tvarka. Gydytojas vaiką identifikuoja per vieną iš tėvų ar globėją.
- 5.4.2. Konsultacija pacientui teikiama telefoninio arba internetinio balso skambučio, naudojant Zoiper programą, metu. Konsultacija vaikui teikiama per vieną iš tėvų ar globėją.
- 5.4.3. Konsultacijos metu gydytojas SVIS paskiria pacientui reikalingas procedūras, nuroydamas jų skaičių, parametrų skiltyje pažymi paciento atvykimo į Sanatoriją planuojamą datą ir laiką.
- 5.4.4. Gydytojui nusprendus, kad nuotoliniu būdu, be apžiūros, negalima įvertinti paciento sveikatos būklės, arba pacientui pageidaujant kontaktinės konsultacijos, pacientas informuojamas, kad atvykus į Sanatoriją, jam bus suteikta gydytojo kontaktinė konsultacija. Apie tai, kad Konsultacija nebuvo suteikta, pažymima SVIS paciento kortelės pastabų skiltyje.
- 5.4.5. Jeigu Konsultacija negali būti suteikta dėl nuotolinio ryšio priemonių veikimo sutrikimo, gydytojas, atsiradus ryšiui, susisiekiama su pacientu telefonu pats arba per užsakymų grupę; pacientui paskiriamas naujas Konsultacijos laikas. Jeigu Konsultacija negali būti suteikta dėl kitų objektyvių priežasčių, gydytojas apie tai informuoja užsakymų grupę, kuri susiekiama su pacientu telefonu ir paskiria naują konsultacijos laiką. Be to, gydytojas informuoja medicinos administratorę, kuri koreguoja jo darbo grafiką. Jei Konsultacija nesuteikta, atvykus į Sanatoriją pacientui bus suteikta gydytojo kontaktinė konsultacija. Apie tai, kad Konsultacija nebuvo suteikta, pažymima SVIS paciento kortelės pastabų skiltyje.
- 5.4.6. Teikdamas Konsultaciją gydytojas turi pasirinkti saugią aplinką, kur nebūtų pašalinių asmenų, galinčių girdėti tik pacientui skirtą informaciją; tuo pačiu metu jis negali teikti nuotolinės ar kontaktinės konsultacijos kitam pacientui.
- 5.5. Procedūrų laikų suskirstymas, paciento supažindinimas su vidaus teisės aktais, rašytinių sutikimų paėmimas
- 5.5.1. Registratūros skyriaus darbuotojas informaciją apie įvykusią Konsultaciją randa SVIS ir iki paciento atvykimo į Sanatoriją suskirsto Konsultacijos metu gydytojo paskirtų procedūrų laikus, parengia procedūrų kortelę, ją atspausdina ir įteikia pacientui jam atvykus į Sanatoriją. Procedūrų kortelė gali būti nespausdinama, jei pacientas naudojami mobiliąja „Eglės sanatorijos“ programėle.
- 5.5.2. Registratūros skyriaus darbuotojas pacientui atvykus į Sanatoriją jį pasirašytinai supažindina su vidaus tvarkos taisyklėmis, paima rašytinį sutikimą dėl paskirto Konsultacijos metu gydymo, kitus privalomus sutikimus.

6. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

6.1. Aprašas yra peržiūrimas ir atnaujinamas pagal Sanatorijos poreikį arba pasikeitus aktualiems Lietuvos Respublikos teisės aktams.

6.2. Sanatorijos darbuotojai, organizuojantys, teikiantys ar dalyvaujantys teikiant Konsultacijas su Aprašu bei jo pakeitimais yra supažindinami pasirašytinai.

7. SUSIJĘ TEISĖS AKTAI

7.1. UAB Eglės sanatorijos generalinio direktoriaus įsakymas „Dėl UAB Eglės sanatorijos gydytojo konsultacijų organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.