

PATVIRTINTA

UAB Eglės sanatorijos generalinio
direktoriaus 2025 m. balandžio 16 d.
įsakymu Nr. V-2025-035

UAB EGLĖS SANATORIJOS NUOTOLINIŲ KONSULTACIJŲ TEIKIMO REABILITACIJOS CENTRUOSE TVARKOS APRAŠAS

1. PASKIRTIS

1.1. UAB Eglės sanatorijos (toliau – Bendrovė) gydytojų nuotolinių konsultacijų teikimo Reabilitacijos centruose (toliau – RC) tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) skirtas reglamentuoti fizinės medicinos ir reabilitacijos (FMR) gydytojo (toliau Gydytojas), ir medicinos psichologo bei socialinio darbuotojo (toliau – Specialistas) nuotolinių konsultacijų suaugusiems pacientams registracijos ir teikimo RC tvarką.

1.2. Pagrindinis Aprašo tikslas yra nustatyti aiškią nuotolinių konsultacijų teikimo RC tvarką, parenkant paciento poreikius labiausiai atitinkantį asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdą (kontaktinę ar nuotolinę konsultaciją), bei optimizuoti darbuotojų, registruojančių pacientus nuotolinėms konsultacijoms, ir jas teikiančių Gydytojų bei Specialistų darbo laiko planavimą.

1.3. Aprašas yra viešai skelbiamas Bendrovės internetiniame tinklapyje www.sanatorija.lt.

2. TAIKymo SRITIS

2.1. Aprašas taikomas darbuotojams, tiesiogiai ar netiesiogiai dalyvaujantiems nuotolinių konsultacijų registravimo bei jų teikimo RC procese.

2.2. Aprašas taikomas pacientams, pageidaujantiems gauti Gydytojo nuotolinę konsultaciją (balso skambučiu) RC, šiais atvejais:

2.2.1. pabaigus medicininės reabilitacijos, sanatorinio gydymo, biorelaksacijos ar sveikatinimo programas sanatorijoje Birštone ar Druskininkuose ir išreiškus pageidavimą už savo lėšas tęsti gydymą ar stiprinti sveikatą RC;

2.2.2. rezervavus ar įsigijus 2-5 d. trukmės gydymo programas arba pageidaujantiems pavienių procedūrų RC;

2.2.3. kai pakartotinę konsultaciją pacientams, kuriems skiriama pradinė ar ambulatorinė reabilitacija RC, Gydytojo nuomone, galima suteikti nuotoliniu būdu.

2.3. Aprašas taikomas RC pacientams, kuriems Gydytojas paskyrė Specialisto konsultaciją ir pacientas sutinka Specialisto konsultaciją gauti nuotoliniu būdu (balso arba vaizdo skambučiu).

3. APIBRĖŽIMAI IR SANTRUMPOS

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

3.2. **Kontaktinė konsultacija** – ASPP teikiama RC dirbančiam Gydytojui arba Specialistui ir pacientui kartu fiziškai dalyvaujant.

3.3. **Nuotolinė konsultacija** – ASPP teikiama, naudojant nuotolinio ryšio priemones, RC dirbančiam Gydytojui arba Specialistui ir pacientui esant skirtingose vietose tuo pačiu metu.

3.4. **RC FMR skyrius** – reabilitacijos centro fizinės medicinos ir reabilitacijos skyrius.

3.5. **SVS** – Bendrovės vidinė informacinė sistema.

4. ATSAKOMYBĖ

4.1. Užsakymų grupės darbuotojas atsakingas už:

4.1.1. paciento atitikimo Aprašo 2.2.1. arba 2.2.2. punkte nurodytiems kriterijams nustatymą;

4.1.2. Gydytojo nuotolinės konsultacijos pasiūlymą pacientui, atitinkančiam Aprašo 2.2.1. arba 2.2.2. punkte nurodytus kriterijus;

4.1.3. paciento identifikavimą bei turimų duomenų patikrinimą SVS pakartotinai besikreipiantiems pacientams ir asmens duomenų įvedimą SVS pirmą kartą besikreipiantiems pacientams;

- 4.1.4. paciento informavimą apie Gydytojo nuotolinės konsultacijos teikimo tvarką;
- 4.1.5. Gydytojo nuotolinės 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. RC registratūros darbuotojas atsakingas už:
 - 4.3.1. Gydytojo nuotolinės konsultacijos pasiūlymą pacientui, atitinkančiam Aprašo 2.2.1. arba 2.2.2. punkte nurodytus kriterijus, kai pacientas kreipiasi ne per užsakymų grupę, o skambina tiesiai į RC registratūrą;
 - 4.3.2. paciento identifikavimą bei turimų duomenų patikrinimą SVS pakartotinai besikreipiantiems pacientams ir asmens duomenų įvedimą SVS pirmą kartą besikreipiantiems pacientams;
 - 4.3.3. paciento identifikavimą jam atvykus į RC registratūrą (patikrina asmens tapatybės dokumentą);
 - 4.3.4. paciento informavimą apie Gydytojo nuotolinės konsultacijos teikimo tvarką;
 - 4.3.5. Gydytojo nuotolinės konsultacijos laiko rezervavimą pacientui;
 - 4.3.6. unikalios identifikacinio kodo pacientui suteikimą ir jo perdavimą pacientui;
 - 4.3.7. informacijos išsiuntimą pacientui SMS žinute pagal šį Aprašą.
 - 4.3.8. paciento rašytinio sutikimo dėl Gydytojo nuotolinės konsultacijos metu paskirto gydymo (procedūrų) paėmimą atvykimo metu;
 - 4.3.9. procedūrų laikų suskirstymą, procedūrų kortelės atspausdinimą ir įteikimą pacientui atvykus;
 - 4.3.10. Gydytojo nuotolinės konsultacijos laiko rezervavimą pacientui, atitinkančiam Aprašo 2.2.3. nurodytus kriterijus;
 - 4.3.11. Specialisto nuotolinės konsultacijos laiko rezervavimą pacientui, atitinkančiam Aprašo 2.3. nurodytus kriterijus.
- 4.4. RC koordinatorius (vyr. administratorius) atsakingas už registratūros darbo kontrolę.
- 4.5. RC FMR skyriaus vedėjas atsakingas už:
 - 4.5.1. Gydytojų ir Specialistų nuotolinių konsultacijų grafiko sudarymą ir suvedimą į SVS ne vėliau kaip likus 60 kalendorinių dienų iki jų teikimo;
 - 4.5.2. skyriaus Gydytojų ir Specialistų darbo kontrolę;
 - 4.5.3. papildomų Gydytojo ir Specialisto nuotolinių konsultacijų laikų pagal poreikį ir galimybes suvedimą į SVS.
- 4.6. Gydytojas, teikiantis nuotolinę konsultaciją, atsakingas už:
 - 4.6.1. paciento identifikavimą prieš teikiant konsultaciją;
 - 4.6.2. konsultacijos savalaikį ir kokybišką suteikimą;
 - 4.6.3. procedūrų pacientui paskyrimą;
 - 4.6.4. medicininės dokumentacijos sutvarkymą;
 - 4.6.5. registratūros darbuotojo informavimą, įrašant komentarą SVS (kliento profilio krepšelio komentarų skiltyje), kai nusprendžia, kad pacientui tikslinga Gydytojo kontaktinė konsultacija.
- 4.7. Specialistas, teikiantis nuotolinę konsultaciją, atsakingas už:
 - 4.7.1. paciento identifikavimą prieš teikiant konsultaciją;
 - 4.7.2. konsultacijos savalaikį ir kokybišką suteikimą;
 - 4.7.3. medicininės dokumentacijos sutvarkymą;
 - 4.7.4. registratūros darbuotojo informavimą, įrašant komentarą SVS (kliento profilio krepšelio komentarų skiltyje), kai nusprendžia, kad pacientui tikslinga Specialisto kontaktinė konsultacija.
- 4.8. Medicinos vadovo pavaduotojas reabilitacijos centrams atsakingas už šio Aprašo vykdymo kontrolę.

5. NUOTOLINĖS KONSULTACIJOS TEIKIMO TVARKA

- 5.1. Paciento registravimas Gydytojo ar Specialisto nuotolinei konsultacijai.

- 5.1.1. Nuotolinei konsultacijai registruojami pacientai, atitinkantys Aprašo 2.2 punkte nurodytus kriterijus.
- 5.1.2. Nuotolinei konsultacijai pacientas gali būti registruojamas, tik jam išreiškus sutikimą dėl tokios paslaugos gavimo bei informavus, kad atsisakius duoti sutikimą, nuotolinės konsultacijos paslauga negalės būti teikiama.
- 5.1.3. Laikas paciento nuotolinei konsultacijai SVS rezervuojamas jam kreipiantis dėl Bendrovės teikiamų ASPP užsakymo telefonu, e. paštu arba atvykus į RC registratūrą;
- 5.1.4. ASPP rezervacijos metu pacientas turi pateikti teisingą ir išsamią informaciją, kurios prašo Bendrovė. Pacientas prisiima visišką atsakomybę už bet kokias neigiamas pasekmes, susijusias su neteisingų duomenų pateikimu Bendrovei;
- 5.1.5. Jei pacientas dėl Bendrovės teikiamų ASPP užsakymo kreipiasi telefonu ar e. paštu, užsakymų grupės arba RC registratūros darbuotojas, įsitikinęs, kad pacientas atitinka Aprašo 2.2.1. arba 2.2.2. punkte nurodytus kriterijus:
 - 5.1.5.1.pirmą kartą besikreipiančiam pacientui įveda į SVS reikiamus asmens duomenis;
 - 5.1.5.2.pakartotinai besikreipiančiam pacientui patikrina SVS turimus duomenis ir identifikuoja pacientą Aprašo 5.2.1 punkte nustatyta tvarka;
 - 5.1.5.3.supažindina pacientą su galimybe gauti Gydytojo nuotolinę konsultaciją, jos teikimo tvarka ir paaiškina, kad pacientui bus siunčiamos SMS žinutės su informacija dėl konsultacijos;
 - 5.1.5.4.pacientui išreiškus pageidavimą gauti Gydytojo nuotolinę konsultaciją, rezervuoja jam konsultacijos laiką SVS pagal RC Gydytojų nuotolinių konsultacijų grafiką, parinkdamas labiausiai pacientui tinkantį laiką;
 - 5.1.5.5.rezervavęs laiką Gydytojo nuotolinei konsultacijai, SMS žinute nedelsiant išsiunčia informaciją su rezervuotos konsultacijos data, laiku ir pacientui sutektu unikaliu identifikaciniu kodu. Likus 96 val. iki konsultacijos, pacientas gauna SMS žinutę su nuorodomis į Aprašą, Bendrovės vidaus tvarkos taisyklės ir privatumo politiką. Pacientas, gavęs nuorodas į aukščiau išvardintus Bendrovės teisės aktus ir su jais susipažinęs, išreiškia sutikimą ar nesutikimą gauti Gydytojo nuotolinę konsultaciją. Jei pacientas neišreiškia sutikimo per 24 val. nuo SMS žinutės gavimo, konsultacijos rezervacija anuliuojama. Pacientui išreiškus sutikimą, likus ne mažiau kaip 24 valandoms iki suplanuotos Gydytojo nuotolinės konsultacijos, jam siunčiama dar viena SMS žinutė, primenanti konsultacijos datą ir laiką bei unikalų identifikacinį kodą.
- 5.1.6. Jei pacientas dėl Bendrovės teikiamų ASPP užsakymo kreipiasi tiesiai į RC registratūrą, registratūros darbuotojas identifikavęs pacientą (patikrinęs paciento asmens tapatybės dokumentą) ir įsitikinęs, kad pacientas atitinka Aprašo 2.2.1. arba 2.2.2. punkte nurodytus kriterijus:
 - 5.1.6.1.supažindina pacientą su galimybe gauti Gydytojo nuotolinę konsultaciją, jos teikimo tvarka ir paaiškina, kad pacientui bus siunčiamos SMS žinutės su informacija dėl konsultacijos;
 - 5.1.6.2.pacientui išreiškus pageidavimą gauti Gydytojo nuotolinę konsultaciją, rezervuoja jam konsultacijos laiką SVS pagal RC Gydytojų nuotolinių konsultacijų grafiką, parinkdamas labiausiai pacientui tinkantį laiką;
 - 5.1.6.3.rezervavęs laiką Gydytojo nuotolinei konsultacijai, SMS žinute nedelsiant išsiunčia informaciją su rezervuotos konsultacijos data, laiku ir pacientui sutektu unikaliu identifikaciniu kodu. Likus 96 val. iki konsultacijos, pacientas gauna SMS žinutę su nuorodomis į Aprašą, Bendrovės vidaus tvarkos taisyklės ir privatumo politiką. Pacientas, gavęs nuorodas į aukščiau išvardintus Bendrovės teisės aktus ir su jais susipažinęs, išreiškia sutikimą ar nesutikimą gauti Gydytojo nuotolinę konsultaciją. Jei pacientas

neišreiškia sutikimo per 24 val. nuo SMS žinutės gavimo, konsultacijos rezervacija anuliuojama. Pacientui išreiškus sutikimą, likus ne mažiau kaip 24 valandoms iki suplanuotos Gydytojo nuotolinės konsultacijos, jam siunčiama dar viena SMS žinutė, primenanti konsultacijos datą ir laiką bei unikalų identifikacinį kodą.

- 5.1.7. Jei RC jau besilankantis pacientas atitinka Aprašo 2.2.3. punkte nurodytus kriterijus, RC registratūros darbuotojas rezervuoja pacientui Gydytojo nuotolinės konsultacijos laiką.
- 5.1.8. Jei RC jau besilankantis pacientas atitinka Aprašo 2.3. punkte nurodytus kriterijus, RC registratūros darbuotojas rezervuoja pacientui Specialisto nuotolinės konsultacijos laiką.
- 5.1.9. Jei atsiranda aplinkybių, dėl kurių pacientas negalės gauti Gydytojo ar Specialisto nuotolinės konsultacijos rezervuotu laiku, apie tai pacientas kaip įmanoma anksčiau, bet ne vėliau kaip 24 val. iki numatyto konsultacijos laiko, turi pranešti telefonu +370 313 60220 arba e. paštu: rezervacija@sanatorija.lt.

5.2. Paciento identifikavimas.

- 5.2.1. Užsakymų grupės ar RC registratūros darbuotojas, prieš rezervuodamas Gydytojo nuotolinės konsultacijos laiką pakartotinai besikreipiančiam 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).
- 5.2.2. RC registratūros darbuotojas, pacientui atvykus į RC registratūrą, jį identifikuoja patikrindamas paciento asmens tapatybės dokumentą.
- 5.2.3. Gydytojas ar Specialistas prieš pradėdamas nuotolinę konsultaciją, teikiamą balso skambučiu, 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).
- 5.2.4. Jei pacientas teisingai atsako į mažiau kaip 3 kontrolinius klausimus, Gydytojo ar Specialisto nuotolinė konsultacija balso skambučiu nėra pradėdama. Tokiu atveju Gydytojas ar Specialistas informuoja pacientą, kad jam bus suteikta kontaktinė konsultacija, atvykus į RC. Informaciją apie nesuteiktos nuotolinės konsultacijos priežastis Gydytojas ar Specialistas įrašo SVS (kliento profilio krepšelio komentarų skiltyje).
- 5.2.5. Jei Specialisto nuotolinė konsultacija teikiama internetiniu vaizdo skambučiu, pacientui atvykus į RC, pacientą identifikuoja registratūros darbuotojas.
- 5.2.6. Paciento asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis Bendrovės tinklalapyje viešai skelbiama privatumo politika.

5.3. Gydytojų ir Specialistų nuotolinių konsultacijų laikų grafiko sudarymas ir duomenų suvedimas į SVS.

- 5.3.1. RC FMR skyriaus vedėjas sudaro Gydytojų ir Specialistų nuotolinių konsultacijų grafikus.
- 5.3.2. RC FMR skyriaus vedėjas, įvertinęs Gydytojų ir Specialistų nuotolinių konsultacijų poreikį, gali į SVS įvesti papildomus nuotolinių konsultacijų laikus.
- 5.3.3. Nuotolinių konsultacijų teikimo laikai pagal poreikį gali būti pakeisti, papildyti ar atšaukti ne vėliau kaip likus 24 val. iki nuotolinės konsultacijos teikimo.
- 5.3.4. Jeigu Gydytojas ar Specialistas nusprendžia, kad pacientui tikslinga kontaktinė konsultacija RC, jis savo pagrįstą sprendimą pasako pacientui, aprašo medicinos dokumentuose ir informuoja RC registratūros darbuotoją, įrašydamas komentarą SVS (kliento profilio krepšelio komentarų skiltyje).

5.4. Konsultacijos teikimas.

- 5.4.1. Gydytojo ar Specialisto nuotolinė konsultacija pacientams teikiama internetinio balso skambučio, naudojant darbinuose kompiuteriuose įdiegtą Zoiper programą, arba telefoninio skambučio, naudojant darbinius telefonus, metu.
- 5.4.2. Specialisto konsultacija pacientams, atvykusiems į RC, teikiama internetinio vaizdo skambučio per Microsoft Teams (toliau – MST) platformą metu, naudojant MST programą, įdiegtą darbinuose kompiuteriuose.
- 5.4.3. Teikdamas nutolinę konsultaciją, Gydytojas ar Specialistas 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.
- 5.4.4. Gydytojas ar Specialistas SVS nurodytu nuotolinės konsultacijos laiku paskambina pacientui ir jį identifikuoja Aprašo 5.2.3 punkte nustatyta tvarka. Kai Specialisto nuotolinė konsultacija teikiama internetiniu vaizdo skambučiu per MST, pacientui atvykus į RC, pacientą identifikuoja registratūros darbuotojas.
- 5.4.5. Nuotolinės konsultacijos metu, kai pacientas kreipiasi pagal Aprašo 2.2.1. ar 2.2.2 punkto kriterijus, Gydytojas SVS paskiria reikalingas procedūras, nurodo jų skaičių ir parametrus.
- 5.4.6. Pakartotinės nuotolinės konsultacijos metu pacientui, kuriam RC skiriama pradinė ar ambulatorinė reabilitacija, ir kuriam Gydytojo nuomone, pakartotinę konsultaciją galima suteikti nuotoliniu būdu (Aprašo 2.2.3. punktas), Gydytojas įvertina skiriamos reabilitacijos veiksmingumą, prireikus koreguoja gydymą, suteikia tolimesnes gydymo ar sveikatos stiprinimo rekomendacijas.
- 5.4.7. Gydytojui ar Specialistui nusprendus, kad nuotoliniu būdu, be apžiūros, negalima įvertinti paciento sveikatos būklės, arba pacientui pageidaujant kontaktinės konsultacijos, pacientas informuojamas, kad jam bus suteikta kontaktinė konsultacija RC. Apie tai, kad nuotolinė konsultacija nebuvo suteikta, pažymima SVS (kliento profilio krepšelio komentarų skiltyje).
- 5.4.8. Jeigu nuotolinė konsultacija negali būti suteikta dėl nuotolinio ryšio priemonių veikimo sutrikimo, Gydytojas ar Specialistas, atsiradus ryšiui, susisieikia su pacientu telefonu pats arba per RC registratūrą; pacientui paskiriamas naujas nuotolinės konsultacijos laikas. Apie tai, kad konsultacija nebuvo suteikta, pažymima SVS VS (kliento profilio krepšelio komentarų skiltyje).

5.5. Procedūrų laikų suskirstymas, paciento supažindinimas su vidaus teisės aktais, rašytinių sutikimų paėmimas.

- 5.5.1. RC registratūros darbuotojas informaciją apie įvykusią Gydytojo nuotolinę konsultaciją randa SVS. Susisiekęs su pacientu, aptaria nuotolinės konsultacijos metu gydytojo paskirtų procedūrų laikus, parengia procedūrų kortelę, ją atspausdina ir įteikia pacientui jam atvykus į RC.
- 5.5.2. Registratūros darbuotojas pacientui atvykus į RC jį pasirašytinai supažindina su vidaus tvarkos taisyklėmis, paima rašytinį sutikimą dėl paskirto nuotolinės konsultacijos metu gydymo, kitus privalomus sutikimus.

6. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

6.2. Bendrovės darbuotojai, organizuojantys, teikiantys ar dalyvaujantys teikiant nuotolines konsultacijas RC 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“.