

PATVIRTINTA

AB „Eglės“ sanatorijos generalinio
direktoriaus 2020 m. lapkričio 23 d.
įsakymu Nr. V-235
(nj. red. 2022-10-17 Nr. V-70)

AB „EGLĖS“ SANATORIJOS FIZINĖS MEDICINOS IR REABILITACIJOS GYDYTOJO NUOTOLINĖS PIRMINĖS KONSULTACIJOS TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

1. PASKIRTIS

1.1. AB „Eglės“ sanatorijos (toliau – Sanatorija) fizinės medicinos ir reabilitacijos (toliau – FMR) gydytojo nuotolinės pirminės konsultacijos (toliau – Konsultacija) teikimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) skirtas reglamentuoti registracijos FMR gydytojo pirminei konsultacijai nuotoliniu būdu ir Konsultacijos suteikimo Sanatorijoje tvarką.

1.2. Pagrindiniai šio Aprašo tikslai:

1.2.1. nustatyti aiškią Konsultacijos teikimo tvarką Sanatorijoje;

1.2.2. maksimaliai sutrumpinti paciento laukimo laiką nuo atvykimo iki pirmos paskirtos procedūros gavimo;

1.2.3. sumažinti galimų kontaktų skaičių;

1.2.4. optimizuoti FMR gydytojų, registratorių 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 Druskininkuose ir Birštono medicininės reabilitacijos skyriuje.

2.2. Aprašas taikomas už savo lėšas į Sanatoriją atvykstantiems ne ilgesniam laikui kaip 5 lovodieniai pacientams, pageidaujantiems gauti nuotolinę FMR gydytojo pirminę konsultaciją.

3. APIBRĖŽIMAI IR SANTRUMPOS

3.1. **ASPP** – asmens sveikatos priežiūros paslaugos **PROSS** – Sanatorijos elektroninė procedūrų skyrimo sistema.

3.2. **FMR gydytojo kontaktinė pirminė konsultacija** – ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga teikiama Sanatorijoje dirbančiam gydytojui ir pacientui kartu fiziškai dalyvaujant.

3.3. **FMR gydytojo nuotolinė pirminė konsultacija** – ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai Aprašo nustatyta tvarka naudojant nuotolinio ryšio priemones pacientui teikiama ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga Sanatorijoje dirbančiam gydytojui ir pacientui esant skirtingose vietose tuo pačiu laiku.

3.4. **Vaikas** – asmuo iki 16 m.

4. ATSAKOMYBĖ

4.1. Pardavimų vadybininkas atsakingas už:

4.1.1. paciento atitikimo Aprašo 2.2 punkte nurodytiems kriterijams nustatymą;

4.1.2. nuotolinės pirminės FMR gydytojo konsultacijos pasiūlymą pacientui, atitinkančiam Aprašo 2.2 punkte nurodytiems kriterijams, ir nuotolinės

- konsultacijos vykdymo būdo, t. y. telefoninio skambučio ar video skambučio, nustatymą;
- 4.1.3. paciento supažindinimą su Konsultacijos teikimo tvarka;
 - 4.1.4. paciento identifikavimą rezervacijos metu, kai pacientas Sanatorijoje lankosi pakartotinai ir kai Konsultacija bus vykdoma video skambučiu;
 - 4.1.5. Konsultacijos laiko, ir būdo (telefoninius skambučiu ar video skambučiu) rezervavimą pacientui;
 - 4.1.6. unikalaus kodo pacientui suteikimą ir jo perdavimą pacientui bei FMR gydytojui, kai nuotolinė konsultacija bus teikiama Aprašo 5.1.4 punkte numatyta tvarka, t. y. telefoniniu skambučiu.
- 4.2. Registratorius atsakingas už:
 - 4.2.1. paciento rašytinio sutikimo dėl paskirto Konsultacijos metu gydymo (procedūrų) paėmimą atvykimo metu;
 - 4.2.2. procedūrų laikų suskirstymą, procedūrų lapo atspausdinimą ir įteikimą pacientui atvykus;
 - 4.2.3. gavus informaciją iš FMR gydytojo – skyriaus vedėjo, jog Konsultacijos suteikti neįmanoma, pranešimą pacientui, jog FMR gydytojo pirminė konsultacija bus suteikta atvykus kontaktiniu būdu.
 - 4.3. Vyr. registratorius atsakingas už:
 - 4.3.1. registratorių darbo kontrolę;
 - 4.3.2. pacientų informavimą, supažindinimą su privalomomis tvarkomis pasirašytinai.
 - 4.4. Pardavimų vadovas atsakingas už pardavimų skyriaus bei registratūrų skyrių darbuotojų darbo kontrolę.
 - 4.5. FMR gydytojas – skyriaus vedėjas atsakingas už:
 - 4.2.1. Konsultacijų grafiko sudarymą ir suvedimą į PROSS-ą ne vėliau kaip likus 14 kalendorinių dienų iki Konsultacijos teikimo;
 - 4.2.2. skyriaus FMR gydytojų darbo kontrolę;
 - 4.2.3. papildomų Konsultacijų laikų pagal poreikį ir galimybes suvedimą į PROSS-ą;
 - 4.2.4. tuo atveju, kai Konsultacijos suteikti pacientui nuotoliniu būdu neįmanoma, pranešimą registratoriui dėl susisiekiimo su pacientu pranešant, jog FMR gydytojo pirminė konsultacija bus suteikta atvykus kontaktiniu būdu.
 - 4.6. FMR gydytojas, teikiantis 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.
 - 4.7. Direktorius medicinai atsakingas už šio Aprašo vykdymo kontrolę.

5. PACIENTO REGISTRAVIMAS KONSULTACIJAI IR KONSULTACIJOS TEIKIMO TVARKA

5.1. Konsultacijos registravimas

- 5.1.1. Konsultacijai registruojami pacientai, atitinkantys Aprašo 2.2 punkte nurodytus kriterijus.
- 5.1.2. Pacientas Konsultacijai registruojamas jo kreipimosi telefonu metu dėl Sanatorijos teikiamų ASPP rezervacijos.
- 5.1.3. Tais atvejais, kai pacientas į Sanatoriją atvyksta pakartotinai, jis gali pasirinkti kokiu būdu jam bus teikiama Konsultacija – telefoniniu skambučiu ar video skambučiu.

Jei pacientas atvyksta į Sanatoriją pirmą kartą Konsultacija jam gali būti teikiama tik video skambučio būdu.

- 5.1.4. Kai pacientui šio Aprašo nustatyta tvarka gali būti teikiama Konsultacija telefoninio skambučio būdu, Pardavimų vadybininkas:
 - 5.1.3.1. pacientą identifikuoja Aprašo 5.2.1 punkte nustatyta tvarka;
 - 5.1.3.2. supažindina pacientą su galimybe gauti FMR gydytojo pirminę konsultaciją nuotoliniu būdu telefoniniu skambučiu, trumpai supažindina su Konsultacijos teikimo tvarka ir informuoja, kad su Aprašu bei Sanatorijos privatumo politika galima susipažinti Sanatorijos internetiniame tinklalapyje www.sanatorija.lt;
 - 5.1.3.3. pacientui aiškiai išreiškus pageidavimą dėl FMR gydytojo konsultacijos gavimo nuotoliniu būdu, jis užregistruojamas Konsultacijai PROSS-e pagal Sanatorijos FMR gydytojų nuotolinių konsultacijų grafiką. Parenkamas labiausiai pacientui tinkantis Konsultacijos laikas. Pažymimas Konsultacijos būdas – telefoninis skambutis.
 - 5.1.3.4. užregistravus pacientą Konsultacijai, paciento nurodytu elektroniniu paštu ar SMS žinute nedelsiant pacientui išsiunčiama informacija su nuorodomis į Sanatorijos vidaus tvarkos taisykles, privatumo politiką, užregistruotos Konsultacijos data ir laiką, pacientui suteiktu unikaliu identifikaciniu kodu ir jo panaudojimo tikslu bei informacija apie Konsultacijos tvarką; SMS žinutė su unikaliu identifikaciniu kodu bei jo panaudojimo tikslu. Tuo atveju, jei elektroninis paštas nenurodytas – nuoroda į Sanatorijos vidaus tvarkos taisykles, šį Aprašą, privatumo politiką, užregistruotos Konsultacijos data, laikas bei informacija apie Konsultacijos tvarką išsiunčiami SMS žinute. Pacientas, gavęs nuorodas į aukščiau išvardintus Sanatorijos teisės aktus, ir su jomis susipažinęs, išreiškia sutikimą ar nesutikimą dėl jo asmens duomenų tvarkymo Konsultacijos teikimo tikslu, ir dėl Konsultacijos teikimo jam, paspausdamas ar nespausdamas mygtuką „sutinku“. Jei pacientas nesutinka, Konsultacija teikiama gyvai kontaktiniu būdu. Pacientui išreiškus sutikimą, jam pakartotinai SMS žinutė su unikaliu identifikaciniu kodu bei Konsultacijos data ir laiku išsiunčiama likus ne mažiau kaip 24 valandoms iki suplanuotos Konsultacijos laiko.
 - 5.1.3.5. Pardavimų vadybininkas pacientui elektroniniu paštu ir SMS žinute išsiųstą suteiktą unikalų identifikacinį kodą įrašo PROSS-e, paciento kortelėje, pastabų skiltyje.
- 5.1.5. Kai pacientui šio Aprašo nustatyta tvarka gali būti teikiama Konsultacija video skambučio būdu, Pardavimų vadybininkas:
 - 5.1.3.6. supažindina pacientą su galimybe gauti FMR gydytojo pirminę konsultaciją nuotoliniu būdu video skambučiu, pacientą trumpai supažindina su Konsultacijos teikimo tvarka ir informuoja, kad su Aprašu bei Sanatorijos privatumo politika galima susipažinti Sanatorijos internetiniame tinklalapyje www.sanatorija.lt;
 - 5.1.3.7. pacientui aiškiai išreiškus pageidavimą dėl FMR gydytojo konsultacijos gavimo nuotoliniu būdu video skambučiu, jis užregistruojamas Konsultacijai PROSS-e pagal Sanatorijos FMR gydytojų nuotolinių konsultacijų grafiką. Parenkamas labiausiai pacientui tinkantis Konsultacijos laikas. Pažymimas Konsultacijos būdas – video skambutis.

- 5.1.3.8. užregistravus pacientą Konsultacijai, paciento nurodytu elektroniniu paštu ar SMS žinute nedelsiant pacientui išsiunčiama informacija su nuorodomis į Sanatorijos vidaus tvarkos taisykles, privatumo politiką, užregistruotos Konsultacijos data ir laiku bei informacija apie Konsultacijos tvarką. Pacientas, gavęs nuorodas į aukščiau išvardintus Sanatorijos teisės aktus, ir su jomis susipažinęs, išreiškia sutikimą ar nesutikimą dėl jo asmens duomenų tvarkymo Konsultacijos teikimo tikslu ir dėl Konsultacijos teikimo jam, paspausdamas ar nespausdamas mygtuką „sutinku“. Jei pacientas nesutinka, Konsultacija teikiama gyvai kontaktiniu būdu.
- 5.1.6. Tais atvejais, kai pacientas rezervuoja Sanatorijos teikiamas ASPP kitiems su juo kartu atvykstantiems asmenims, pardavimų vadybininkas paprašo nurodyti kartu atvyksiančių asmenų vardus, pavardes, jų asmeninių elektroninių paštų adresus bei telefonų numerius. Jei šiems asmenims bus teikiama Konsultacija telefoniniu skambučiu, tai identifikaciniai kodai suteikiami kiekvienam atskirai ir individualiai. Kiekvienam pacientui jo identifikacinis kodas išsiunčiamas asmeniškai. Vaiko identifikavimo kodas išsiunčiamas vienam iš tėvų ar teisėtam globėjui. Jei kartu atvykstantiems asmenims bus teikiama Konsultacija video skambučiu, tai visa informacija nurodyta šio Aprašo 5.1.3.8 punkte, išsiunčiama kiekvienam atskirai ir individualiai. Jei paslaugas rezervuojantis asmuo negali nurodyti kartu atvyksiančių asmenų duomenų, pardavimų vadybininkas informuoja, kad šiems asmenims FMR gydytojo pirminė konsultacija bus suteikta kontaktiniu būdu atvykus į Sanatoriją.
- 5.1.7. ASPP rezervacijos metu pacientas turi pateikti teisingą ir išsamią informaciją, kurios prašo Sanatorija. Pacientas prisiima visišką atsakomybę bei bet kokias neigiamas pasekmes už neteisingą duomenų pateikimą Sanatorijai.
- 5.1.8. Jei pacientui atsiranda aplinkybės, dėl kurių jis negalės gauti Konsultacijos rezervuotu laiku, apie tai pacientas kaip įmanoma anksčiau turi informuoti Sanatoriją.
- 5.2. Paciento identifikavimas**
- 5.2.1. Pardavimų vadybininkas prieš rezervuodamas pacientui Konsultacijos laiką telefoninio skambučio būdu identifikuoja pacientą. Paciento tapatybė identifikuojama pagal ne mažiau nei 3 teisingus atsakymus į jam užduotus kontrolinius klausimus (paciento vardas, pavardė ir/ar gimimo data ir/ar gyvenamosios vietos adresas ir/ar elektroninio pašto adresas ir/ar telefono numeris ir/ar amžius ir/ar paskutinio apsilankymo Sanatorijoje data).
- 5.2.2. FMR gydytojas prieš pradėdamas Konsultaciją identifikuoja pacientą. Kai Pacientui teikiama Konsultacija telefoninio skambučio būdu, Paciento tapatybė identifikuojama pagal ne mažiau kaip 2 teisingus atsakymus į jam užduotus kontrolinius klausimus (paciento vardas, pavardė ir/ar gimimo data ir/ar elektroninio pašto adresas ir/ar gyvenamosios vietos adresas ir/ar amžius ir/ar paskutinio apsilankymo Sanatorijoje data) ir teisingai pateiktą unikalų identifikacinį kodą. Kai Pacientui Konsultacija teikiama video skambučio būdu, FMR gydytojas prieš pradėdamas Konsultaciją identifikuoja pacientą prašant parodyti asmens tapatybės dokumentą.
- 5.2.3. Tuo atveju, jei pacientas pokalbio metu teisingai atsako į mažiau kaip 2 kontrolinius klausimus ir/ar pateikia neteisingą unikalų identifikacinį kodą, Konsultacija nėra pradėdama. Tokiu atveju gydytojas informuoja pacientą, kad FMR gydytojo pirminė konsultacija bus suteikta kontaktiniu būdu pacientui atvykus į Sanatoriją.

Informaciją apie nesuteiktos Konsultacijos priežastis FMR gydytojas įrašo PROSS-e, paciento kortelėje, 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 PROSS

5.3.1. FMR gydytojai – skyrių vedėjai sudaro Konsultacijų grafikus ir suveda juos į PROSS ne vėliau kaip likus 14 kalendorinių dienų iki Konsultacijos teikimo.

5.3.2. FMR gydytojai – skyrių vedėjai, įvertinę Konsultacijų poreikį, FMR gydytojų teikiamas kitas ASPP, jų apimtis gali nustatyti ir įvesti į PROSS papildomus Konsultacijų laikus.

5.3.3. Konsultacijų teikimo laikai pagal poreikį gali būti pakeisti, papildyti ar atšaukti protingu laikotarpiu iki Konsultacijos teikimo.

5.3.4. Tuo atveju, kai Konsultacijos suteikti pacientui nuotoliniu būdu neįmanoma, FMR gydytojas – skyriaus vedėjas praneša registratoriui dėl susisiekiimo su pacientu, jog FMR gydytojo pirminė konsultacija bus suteikta atvykus kontaktiniu būdu.

5.4. Konsultacijos teikimas

5.4.1. FMR gydytojas PROSS-e nurodytu Konsultacijos laiku paskambina pacientui ir jį identifikuoja Aprašo 5.2.2 punkte nustatyta tvarka. FMR gydytojas vaiką identifikuoja per vieną iš tėvų ar globėją.

5.4.2. Konsultacija teikiama vadovaujantis AB „Eglės“ sanatorijos generalinio direktoriaus patvirtintu AB „Eglės“ sanatorijos gydytojo konsultacijų organizavimo tvarkos aprašu. Konsultacija pacientui teikiama telefonu. FMR gydytojo konsultacija vaikui teikiama per vieną iš tėvų ar globėją.

5.4.3. Konsultacijos metu FMR gydytojas paskiria PROSS-e pacientui reikalingas procedūras ir jų skaičių, pastabų skiltyje pažymi planuojamą paciento atvykimo į Sanatoriją datą ir laiką.

5.4.4. FMR gydytojui nusprendus, kad negalima nuotoliniu būdu įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros, arba pacientui pageidaujant kontaktinės pirminės konsultacijos pacientas informuojamas, kad pirminė FMR gydytojo konsultacija jam bus suteikta kontaktiniu būdu atvykus į Sanatoriją. Informacija, kad pirminė FMR gydytojo konsultacija nebuvo suteikta pažymima PROSS-e, paciento kortelėje, pastabų skiltyje.

5.4.5. Jeigu Konsultacija objektyviai negali būti suteikta dėl laikino nuotolinio ryšio priemonių veikimo sutrikimo ar kitų objektyvių priežasčių, pacientas apie tai informuojamas elektroniniu laišku ir SMS žinute apie kontaktinės FMR gydytojo pirminės konsultacijos suteikimą pacientui atvykus į Sanatoriją.

5.4.6. Teikiant Konsultaciją pacientui FMR gydytojas tuo pačiu metu 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. Konsultacijos metu FMR gydytojo paskirtų procedūrų laikus suskirsto registratorius iki paciento atvykimo į Sanatoriją, parengia procedūrų lapą, jį atspausdina ir įteikia pacientui atvykus į Sanatoriją.

5.5.2. Pacientui atvykus į Sanatoriją registratorius 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 nuotoline konsultacijas su Aprašu bei jo pakeitimais yra supažindinami pasirašytinai.

7. SUSIJĘ TEISĖS AKTAI

7.1. AB „Eglės“ sanatorijos generalinio direktoriaus 2020-11-23 įsakymas Nr. V-235 „Dėl AB „Eglės“ sanatorijos gydytojo konsultacijų organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.
