

PACIENTŲ REGISTRACIJOS PROCESO UŽTIKRINIMO TVARKA IR LAUKIMO EILIŲ REGULIAVIMAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro - Valstybės lygio ekstremalios situacijos Valstybės operacijų vadovo 2020-08-10 Nr. V-01824 sprendimu „Dėl pacientų registracijos asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti gerinimo nacionalinės sveikatos sistemos priklausančiuose asmens sveikatos įstaigose“, kurioje aptariami pacientų registracijos būdai ir detalizuojami pacientų registracijos procesai.

2. Pacientai pas gydytoją specialistą gali registruotis nuotolinei ir tiesioginei konsultacijai. Išsamią informaciją apie teikiamas paslaugas, gydytojų specialistų sąrašą ir darbuotojų darbo laiką, galite rasti ligoninės tinklapyje **www.kursenai-medicina.lt**

3. Įstaigoje įdiegta išmanioji telefonija, kuri reguliuoja įeinančio skambučio valdymą ir užtikrina perskambinimo klientui galimybę.

II. PACIENTŲ REGISTRACIJOS TELEFONU TVARKA

4. Pacientų registracija vykdoma paskambinus į įstaigą bendruoju telefonu **(8 41) 55 27 72**.

5. Surinkus bendrąjį numerį įsijungia automatinis pranešimas informuojantis klientą pasirinkti dominančia temą. Pavyzdžiui, skaičius **Nr. 1** nukreipia skambutį į įstaigos **Registratūrą**, **Nr. 2** į **Priėmimo ir skubios pagalbos skyrių**, o **Nr. 3** sujungia su **Administracija**.

6. Pasirinkus Nr. 1 ir atsiliepus registratorei, klientas pas gydytoją specialistą užregistruojamas telefonu.

7. Jei linija užimta, (klientas neprisiskambina), jo skambutis peradresuojamas į kitą liniją ir išsaugomas telefono atmintyje. Registratūros darbuotojas privalo sutikrinti praleistų skambučių sąrašą ir perskambinti klientui dienos eigoje.

8. Perskambinimo klientui procesas ir grįžtamasis ryšys fiksuojamas specialioje elektroninėje formoje „Neatsakytų skambučių srauto valdymo forma“. Už šios formos pildymą atsakingos registratorės (Priedama).

III. PACIENTŲ REGISTRACIJA PER ELEKTRONINĘ IPR SISTEMĄ

9. Pacientai gali registruotis pas gydytojus specialistus nuotoliniu būdu per elektroninę sistemą IPR.

10. IPR sistemos naudotojo instrukcija ir nuoroda į ją yra patalpinta įstaigos internetiniame puslapyje adresu **www.kursenai-medicina.lt**

11. IPR sistemoje talpinami talonai registracijai nemažesniai nei 30-31 d. intervalui.

IV. PACIENTŲ REGISTRACIJA ATVYKUS Į REGISTRATŪRĄ

12. Pacientas gali užsiregistruoti pas gydytoją specialistą atvykęs į registratūrą tiesiogiai. Registracijai svarbu turėti elektroninį ar popierinį elektroninį siuntimą iš šeimos gydytojo, asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13. Informacija apie registratūros darbą ir organizavimo pokyčius viešinama įstaigos internetinėje svetainėje ir socialiniuose tinkluose.

14. Siekiant glaudaus bendradarbiavimo ir sklandaus grįžtamojo ryšio užtikrinimo, pacientas ar klientas, registраторiui privalo pateikti asmeninio pobūdžio informaciją ir nurodyti kontaktą (telefoną, elektroninį paštą) grįžtamajam ryšiui užtikrinti.

15. Ši tvarka suteikia galimybę valdyti įeinančių skambučių srautus bei greičiau identifikuoti problemas, susijusias su pacientų registracija. Iškilus korekcinų veiksmų poreikiui, tvarka gali būti keičiama.

NEATSAKYTŲ SKAMBUČIŲ SRAUTO VALDYMO FORMA

Eil. Nr.	Data	Neatsakyto skambučio numeris	Įvardijamas korekcinis veiksmas (Pvz. perskambinta), užfiksuojamas laikas	Darbuotojo vardo, pavardės inicialai
