	ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка Ул. Младена Стојановића 18, Градишка			УП-II-015
	<i>Поступак рада у Служби породичне медицине</i>			
Страна 1 од 11	Издање: друго	Важи од: 15.10.2014.	Одобрио Др Тихомир Михајловић, Директор, в.д.	Копија број Е

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

Предмет упутства

Предмет овог упутства је поступак рада у Служби породичне медицине ЈЗУ Дома здравља Градишка, као и дефинисање одговорности у појединачним поступцима рада.

Подручје примјене

Ово упутство примјењује се у Служби породичне медицине ЈЗУ Дома здравља Градишка.

Надлежности за примјену

За досљедну примјену овог упутства надлежан је начелник Службе породичне медицине.

Искључења

Нема.

2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

Референтни документи

- Закон о здравственој заштити Републике Српске,
- Закон о евиденцијама и статистичким истраживањима у области здравствене заштите Републике Српске,
- Правилник о условима за почетак рада здравствене установе,
- Стандарди за сертификацију за домове здравља у Републици Српској,
- Стандарди за акредитацију за амбуланте/тимовете породичне медицине,
- Правилник о раду Дома здравља Градишка.


Остали документи

- ПР-ДЗ-003: Управљање медицинском документацијом,
- ПР-ДЗ-004: Управљање људским ресурсима,
- ПР-ДЗ-005: Поступак организовања и спровођења обуке запослених,
- ПР-ДЗ-025: Информисани пристанак пацијента,
- ПР-ДЗ-008: Процедура о приговорима и жалбама пацијената,
- Стручно упутство: Откривање и редукација ризичних фактора и рано откривање обољења из програма превенције и контроле незаразних болести у Републици Српској (наведено у тачки 4.1)
- Водич за прехоспитално збрињавање ургентних стања –наведено у тачки 4.4

3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

Термини

- **Алгоритам збрињавања:** прецизан опис правила и корака у збрињавању одређеног здравственог стања, припремљен да би се пружање услуга стандардизовало или унаприједило. Алгоритам се обично приказује графиком/дијаграмом тока, што омогућује лакше разумијевање поступка, али се може дати и као текстуални опис или табеларни приказ поступка.

	Страна 2 од 11	Издање:	Важи од:	УП-П-015
		друго	15.10.2014.	

- **Тријажа пацијената:** разврставање обољелих и повријеђених према степену хитности пружања помоћи.
- **Матични тим ПМ:** тим у коме је регистрован корисник здравствене услуге.
- **Замјенски тим:** тим који прима корисника здравствене услуге у случају одсуства матичног тима.

Скраћенице

- СПМ: Служба породичне медицине,
- ТПМ: Тим породичне медицине,
- СХМП: Служба хитне медицинске помоћи,
- ПМ: Породична медицина.

4. ОПИС ПОСТУПКА

Организација рада Службе/амбуланте породичне медицине


Организација Службе породичне медицине је регулисана Правилником о унутрашњој организацији и систематизацији радних мјеста у Дому здравља Градишка, пречишћени текст V (број 01-2192/12, од 10.8.2012.).

Служба породичне медицине одговорна је за пружање свеобухватне здравствене заштите становништву које живи на територији локалне заједнице.

Тимови породичне медицине раде у просторијама које обезбјеђују приватност, сигурност и удобност пацијента и особља. У СПМ Дома здравља Градишка има 26 тимова ПМ. У сједишту Дома здравља Градишка има 13 амбуланти ПМ, а 13 амбуланти ПМ налазе се на терену: Нова Топола, Ламинци, Орахова, Дубраве, Јурковица, Турјак и Горњи Подградци. Амбуланте ПМ имају одговарајућу опрему, тако да обезбјеђују свеобухватну његу на нивоу ПЗЗ. Сваки тим ПМ води *Књигу требовања лијекова* и *Књигу залихе лијекова*, за што је одговорна главна медицинска сестра ПМ. Амбуланте ПМ доступне су свим пацијентима као и особама са посебни потребама (посебно архитектонско ријешење).

Рад тимова се одвија у 2 смјене и то од 7 до 14 часова, и од 14 до 21 часа. Паузе за одмор су од 9.30 до 10 часова у првој смјени, а у другој смјени од 16 до 16.30 часова. У теренским амбулантама ради се у једној смјени од 7 до 14.30 часова и то амбулантама у Јурковици, Турјаку, Дубравама, Ламинцима, Орахову и Подградцима. Радом у двије смјене у СПМ и дежурством доктора у СХМП обезбјеђен је континуитет здравствене заштите пацијента. Интерна комуникација доктора ПМ и њихова комуникација са пацијентима обезбјеђена је у СПМ службеним телефонима чији су бројеви доступни пацијентима. У сваком тиму ПМ раде 1 доктор и 2 медицинске сестре. У току рада амбуланте ПМ поред доктора присутна је 1 тимска медицинска сестра задужена за савјете и његу пацијената. Сви чланови тима имају одговарајуће квалификације неопходне за пружање здравствене заштите. Доктор тима је специјалиста ПМ, доктор на специјализацији из ПМ, доктор медицине са доедукацијом из ПМ и специјалиста друге медицинске гране са или на доедукацији из ПМ. Доктор тима ПМ има лиценцу љекарске коморе, а медицинске сестре такође имају одговарајуће квалификације и едукацију са стручних предавања, семинара и конгреса.

Тимови ПМ од регистрованих пацијената узимају податке о личној, породичној и социјалној анамнези, стилу живота, постојања фактора ризика, а све у циљу промоције здравља и превенције болести. У те сврхе користе стручно упутство *Откривање и редукација ризичних фактора и рано откривање обољења из програма превенције и контроле незаразних болести у Републици Српској*.

	Страна 3 од 11	Издање:	Важи од:	УП-П-015
		друго	15.10.2014.	

Тимови ПМ поред редовног рада организују промоцију здравља регистрованих пацијената и превенцију болести кроз групна савјетовања о факторима ризика и незаразним болестима. Та савјетовања организују се једном у три мјесеца. У ту сврху користе се постери, брошуре и памфлети уз усмено објашњење у складу са индикацијама. О тим активностима води се редовна евиденција у *Књизи превенције незаразних болести*. Поред тога тимови ПМ повремено учествују у локалним и националним превентивним програмима. У циљу едукације пацијената о њиховим правима из здравственог осигурања, савјетима о промоцији здравља и превенције болести, као и информисања о матичним тимовима, у чекаоници СПМ постављена је огласна табла. Информације о матичном тиму на огласној табли садрже: број тима, име и презиме доктора и медицинских сестара, радно вријеме, радне смјене, паузе за одмор, број телефона СПМ Дома здравља Градишка, број службеног телефона породичног доктора, број СХМП и евентуална одсутност чланова тима. За доступност и ажурност ових информација одговорна је главна сестра Службе породичне медицине.

За организацију у СПМ одговоран је начелник СПМ. Распоред рада прави начелник у сарадњи са главном сестром СПМ за сваки наредни мјесец. Мјесечни распоред се доставља најкасније до 30. у мјесецу за наредни мјесец. Заједнички састанци свих тимова ПМ одржавају се последњег четвртка у мјесецу у 13 часова по актуелном дневном реду. О тим састанцима редовно се води уредна евиденција.

Заказивање и пријем пацијената

Заказивање прегледа у СПМ може се вршити:

- телефоном,
- лично (пацијент или члан породице),
- од стране чланова ТПМ код кога је пацијент регистрован.


Заказивање се врши на централној рецепцији код медицинских сестара према распореду рада тимова. Пацијент се наручује искључиво у тим ПМ у ком је регистрован, а у случају одсуства доктора матичног тима дужег од три дана у замјенски тим ПМ. Заказивање пацијената није услов за пријем пацијента, али му обезбјеђује предност и поштовање заказаног термина у односу на пацијенте који се нису најавили. Заказани пацијенти евидентирају се у електронском облику и у *Књизи заказивања*, гдје се уписује име и презиме пацијента, вријеме заказивања и разлог доласка породичном доктору.

Сви пацијенти заказују се по тимовима на рецепцији СПМ. Заказивање пацијената врши се у терминима од 15 минута, уз могућност резервисања више од једног термина уколико се ради о посебним потребама, на захтјев пацијента или доктора. Пацијенти који траже неодложан пријем због акутног поремећаја здравља и чије би одлагање пријема могло довести до погоршања истог, примају се одмах у тим ПМ код кога су регистровани.

Незаказани пацијенти могу се примити само уколико има слободних термина у току дана, а најдуже у периоду од 48 часова од момента од кога је затражен пријем.

Пацијенти се прије заказаног термина јављају медицинској сестри на рецепцији са овјереном здравственом књижицом и личном картом или родним листом (ако је пацијенти млађи од 15 година). Неосигурани пацијенти морају имати неки идентификациони документ на основу кога је могуће утврдити њихов идентитет, и тим пацијентима се преглед наплаћује по цјеновнику Фонда здравственог осигурања.

Наплата се врши на основу признанице коју пацијенту издаје тимска медицинска сестра, која уписује број у признаницу из *Протокола услуга*.

	Страна 4 од 11	Издање:	Важи од:	УП-П-015
		друго	15.10.2014.	

Медицинска сестра на рецепцији утврђује идентитет пацијента на основу његове личне документације и провјерава на главном компјутеру да ли је пацијент регистрован у тим ПМ, на основу имена и презимена и матичног броја. У случају да пацијент није регистрован у СПМ, а жели да се лијечи у Дому здравља Градишка, он потписује *Захтјев за регистрацију* који медицинска сестра са рецепције просљеђује Фонду здравственог осигурања. О прихватању регистрације медицинска сестра са рецепције обавјештава накнадно пацијента телефоном. Ова процедура користи се за регистровање свих пацијената који желе да се лијече у Дому здравља Градишка. Приликом формирања Здравственог картона примењују се правила дефинисана тачком 4.3 процедуре ПР-ДЗ-003: *Управљање медицинском документацијом*.

У СПМ Дома здравља Градишка користи се *Е-здравствени картон*, а у вандредним ситуацијама узима се писани *Здравствени картон* из архиве СПМ на основу *Индекса здравствених картона* за сваки тим ПМ. То је картон у писаној форми на штампаном обрасцу број 1-01/1 РС. За унос личних података пацијената, као и података о обавезнику доприноса, запослењу и занимању, одговорна је тимска медицинска сестра, а за податке везане за преглед и дијагнозу породични доктор.


Пријем пацијената с хитним стањима и обољењима

Пацијенти који имају таква обољења или чије је стање здравља такво да би одлагање пријема могло довести до значајнијег погоршања здравља, не заказују преглед и примају се исти дан у матичном ТПМ (тим код кога су регистровани) или код одговарајућег замјенског тима.

У ову групу спадају пацијенти који имају неки од наведених симптома:

- пацијент без свијести,
- повишена температура преко 39° С,
- акутне главобоље,
- повишен крвни притисак (преко 200/110 mmHg) уз главобољу или забринутост пацијента,
- акутни бол у грудима који траје дуже од 15 минута,
- неправилан рад срца,
- болови везани за малигне болести,
- проблеми са дисањем и промукли кашаљ код дјете,
- нагло настали бол у стомаку,
- појачано менструално крварење и болне менструације,
- компликације у трудноћи,
- повраћање,
- податак о губитку свијести,
- крварење из носа,
- асматични напад,
- лакша трауматска повреда,
- гушење страним тијелом, ...

Након сазнања о разлогу због ког пацијент тражи неодложни пријем и процјене медицинске сестре са рецепције да је разлог пријема један од горе наведених хитних стања, медицинска сестра прати пацијента у тим ПМ (матични или замјенски). Медицинска сестра са рецепције или надлежна сестра ПМ пацијента предаје тимској породичној сестри и усмено је обавјештава о случају.

	Страна 5 од 11	Издање:	Важи од:	УП-П-015
		друго	15.10.2014.	

Уколико надлежни тим ПМ одбије пријем пацијента са акутним тегобама, обавјештава се надлежна сестра ПМ, начелник и главна сестра Дома здравља.

Сваки случај спора са тимом ПМ око заказаних пацијената, као и око пријема пацијента са акутним тегобама, евидентира се у *Књизи биљешке о споровима*. Та књига садржи:

- име и презиме пацијента,
- име и презиме доктора или медицинске сестре који одбијају преглед,
- разлог насталог спора,
- вријеме и датум настајања спора.

Поред тога, без заказивања се примају и пацијенти који се јављају због неодложног упућивања у болницу или на дијагностичку процедуру.

Збрињавање пацијената с хитним стањима

У Служби породичне медицине збрињавају се сљедећа хитна стања:


- анафилактички шок,
- пацијент без свијести,
- шок,
- акутно погоршање астме,
- акутни плућни едем,
- мождана кап и транзиторни исхемични атак,
- акутни инфаркт миокарда,
- гушење страним тијелом,
- кардио-пулмонално оживљавање, ...

Збрињавање хитних случајева у СПМ Дома здравља Градишка врши се по *Водичу за прехоспитално збрињавање ургентних стања*. У збрињавању свих хитних стања која се могу десити у СПМ Дома здравља Градишка, учествују сви здравствени радници ове службе, као и особље СХМП које долази по позиву. Чланови тима су обучени да препознају хитна медицинска стања. Све амбуланте су снабдевене водичима за хитна медицинска стања и процедуре за пружање хитне медицинске помоћи.

Чланови тима имају приступ сету за хитне интервенције. Сет за хитне интервенције садржи: апарат за кисеоник са резервном боцом, сет за реанимацију и комплет за терапију анафилактичког шока. Сви чланови тима знају локацију и начин примјене сета. У складу са тријажом пацијенти са акутним стањима се примају одмах без чекања.

У случају када се пацијент у току радног времена ТПМ јави у СХМП, тим СХМП ће након тријаже донијети одлуку о даљем третману пацијента. Уколико процијени да његово здравствено стање дозвољава одлагање интервенције, пацијента ће упутити у амбуланту ПМ да закаже преглед код изабраног породичног доктора. Уколико тим СХМП закључи да је вријеме интервенције битно у очувању здравља и живота пацијента поступиће сагласно упутству УП-Х-006: *Пружање хитне медицинске помоћи*.

Обука за третман наведених хитних стања организује се сагласно процедури ПР-ДЗ-005: *Поступак организовања и спровођења обуке запослених*, и евидентира се на обрасцу ОБ-ДЗ - 011: *Евиденција о спроведеној обуци*.

	Страна 6 од 11	Издање:	Важи од:	УП-П-015
		друго	15.10.2014.	

Третман пацијената

Чланови ТПМ обезбјеђују активности промоције здравља, превенције болести и третман уобичајених стања и болести у складу са савременом медицинском праксом и релевантним клиничким водичима, који су доступни свим тимовима СПМ.

Е-здравствени картон сваког пацијента садржи све релевантне податке који су у вези с пацијентима. Медицинска сестра/техничар у картон уноси најмање следеће податке:

- име и презиме пацијента,
- име једног родитеља,
- адреса становања,
- датум рођења,
- јединствени матични број,
- регистарски број обвезника доприноса и шифра дјелатности,
- вид здравствене заштите,
- број телефона и
- податке о радном мјесту.

Сваки *Е-здравствени картон* укључује: историју болести, забиљешке, налазе и мишљења од стране доктора специјалисте, извјештаје о дијагностичким претрагама и добијеним резултатима, информисани пристанак пацијента, отпусне листе из болница.


По извршеном прегледу, породични доктор у *Е-здравствени картон* уноси следеће податке:

- тренутни проблеми,
- алергије и осјетљивост,
- фактори ризика (нпр. пушење и конзумирање алкохола),
- лијекови,
- имунизације и третирање,
- социјална и породична анамнеза и
- анамнеза претходних болести.

Сваки *Е-здравствени картон* пацијента садржи забиљешку са сваке консултације доктор-пацијент (укључујући и оне послје радног времена, кућне посјете или консултације путем телефона које су биле битне) које садрже:

- датум консултације,
- разлог консултације,
- проблем који се третирао,
- индивидуални план лијечења (укључујући и предвиђени датум прегледа, по потреби),
- прописане лијекове (укупна, појединачна, дневна доза и број паковања),
- предузете превентивне мјере,
- упуте у другу здравствену установу и
- идентификацију оног ко је обавио консултацију.

Опште податке о пацијенту уноси тимска медицинска сестра, а податке о здравственом стању пацијента, предузетим дијагностичким и терапијским мјерама и упућивање на консултативно специјалистичке прегледе уноси породични доктор.

	Страна 7 од 11	Издање:	Важи од:	УП-П-015
		друго	15.10.2014.	

Уколико постоји потреба за додатним дијагностичким поступцима и/или мишљењем других специјалиста, пацијент добија потребне *упутнице* које морају да буду читке и да садрже довољно информација за оптимално лијечење пацијента.

Пријем и узвраћање телефонских позива пацијената

Регистровани корисници услуга могу с члановима ТПМ да контактирају и путем телефона ради добијања информација или савјета о њиховом стању или лијечењу.

Сви чланови тима дужни су да путем телефона пацијентима дају опште информације. Давање телефонских савјета у вези са здравственим стањем пацијента или његовим лијечењем, приоритетно је обавеза доктора у тиму, а затим, према договору, и свих осталих чланова тима.


Стања и ситуације кад искључиво доктор даје савјете путем телефона су следећа:

- савјет о вакцинацији,
- корекција дозе лијека, или искључења неког лијека из терапије,
- савјет о могућим нељеженим ефектима лијека и начин њиховог сузбијања,
- савјет код полифармације антикоагулантних лијекова са другим лијековима и појединим намјерницама,
- савјет о лијековима из слободне продаје (интеракције са прописаним лијековима),
- анализа одређених лабораторијских налаза и савјет,
- савјет о физичкој активности за специфичне категорије пацијената (послије инфаркта миокарда, можданог удара, оперативних захвата, бола у леђима и сл.),
- гинеколишки савјети о менструацији, менопаузи, контрацепцији, полнопреносивим болестима.

Стање и ситуације кад сестре могу дати савјет путем телефона:

- обична прехлада,
- кашаљ (без других тегоба, краћег трајања),
- фебрилна стања (краћег трајања без других симптома),
- проливи (без других тегоба, краћег трајања),
- хроничне главобоље,
- несаница (нефармаколошке мјере),
- савјети о коришћењу апарата (инхалатори, глукометри и сл.),
- превенција алергија,
- нефармаколошки третмани хипертензије, дијабетеса, холестерола, гојазности, анемије, остеопорозе,
- савјет о престанку пушења,
- њега новорођенчета и дојенчета (исхрана, столица, спавање),
- њега пацијента у терминалном стадијуму болести (бол, повраћање, констипација, пролив).

У случајевима када корисник услуге и поред савјета медицинске сестре инсистира да разговара с породичним доктором, медицинска сестра је дужна да такав захтјев уважи, али уз поштовање приоритета корисника који имају заказан третман. Уколико доктор из тима није у могућности да преузме позив, медицинска сестра ће записати број фиксног телефона корисника и доктор ће се јавити у најкраћем могућем року који не ремети преузете обавезе према заказаним пацијентима.

	Страна 8 од 11	Издање:	Важи од:	УП-П-015
		друго	15.10.2014.	

Телефонска комуникација с регистрованим корисницима може бити кориштена и код позивања на прегледе у сврху превенције, као и код рутинских лабораторијских контрола, кад доктор може да прегледа налазе и без присуства пацијента, ког о резултатима обавјештава телефоном, уз договор о потреби доласка.

О телефонској консултацији обавезно се води евиденција у *Књизи телефонских позива*. Члан тима који је обавио медицинску консултацију у *Књизи телефонских позива* уноси сљедеће податке:

- име и презиме пацијента,
- датум и вријеме позива,
- име особе са којом је обављен телефонски разговор и
- кратак опис разлога позивања и датог савјета од стране члана тима.

О свакој телефонској консултацији, члан тима који је обавио медицинску консултацију у *Е-здравствени картон* пацијента уноси све потребне податке испод којих ставља властити потпис.

Основне информације пацијентима су на располагању на огласној табли службе. Огласна табла би требала да садржи најмање сљедеће информације:

- имена чланова тима који раде у служби,
- локацију и број телефона дежурног тима,
- радно вријеме тима,
- информацију о могућности добијања здравствене услуге ван радног времена укључујући и телефонске бројеве на које се пацијенти могу јавити.

Кућне посјете


Саставни дио рада ТПМ је и пружање услуга лијечења и њега током кућних посјета регистрованим корисницима услуга. Сваку кућну посјету пацијент заказује телефонским путем. Кућну посјету регистрованим пацијентима могу заказати и чланови породице.

Заказана кућна посјета обавља се што је раније могуће према распореду рада тима, а најкасније 48 сати по заказивању. Тимови породичне медицине кућне посјете обављају у своје радно вријеме (у периоду од 13 до 14 часова у првој смјени и у периоду од 17 до 18 часова у другој смјени).

Кућне посјете обављају се као облик лијечења искључиво за пацијенте чије је здравствено стање такве природе да није могућ самосталан долазак у амбуланту ПМ (активним кретањем, властитим превозом, путничким аутомобилом или средствима јавног превоза). Посјете се обављају на територији која није удаљена више од 8 километара од Дома здравља Градишка, према адреси становања пацијента.

Пружање услуга кућног лијечења и њега пацијената, ТПМ врши за све пацијенте пријављене у тим (без обзира на здравствено осигурање). Накнада за извршене услуге наплаћује се путем здравственог осигурања или непосредно од корисника, уколико није осигуран. Кућне посјете и његу пацијената у кућним условима могу, у оквиру својих стручних знања, вршити сви чланови тима. Пружање услуга кућног лијечења и њега пацијента изван радног времена тима код кога је корисник регистрован, могуће је само на изричит захтјев пацијента, у ситуацијама када ТПМ није у могућности да кућну посјету обави за вријеме радног времена или у случају потребе за аплицирањем прописане терапије у одређено вријеме.

Сви подаци о пацијенту из кућне посјете евидентирају се у *Е-здравствени картон* пацијента, под истим условима као и подаци при посјети пацијента служби. Сваки тим посебно води

	Страна 9 од 11	Издање:	Важи од:	УП-П-015
		друго	15.10.2014.	

Регистар кућних посјета, гдје се евидентира име и презиме пацијента, датум и вријеме посјете.

У циљу пружања оптималне помоћи обољелом и рационалног трошења ресурса, у случајевима када је нужно укључивање више медицинских професионалаца различитог профила у кућну његу и лијечење пацијента, неопходно је остварити сарадњу и координацију, за шта је задужен ТПМ.

Кућне посјете за пацијенте који не испуњавају постављане критеријуме за кућну посјету могу се обезбиједити уз наплату путних трошкова пружених услуга по цјеновнику Дома здравља Градишка.

Возила установе могу се користити за обављање кућних посјета само за растојања већа од два километра од локације на којој ТПМ обавља своју дјелатност. У случају да ТПМ нема службено возило на располагању, пацијент је дужан члановима тима обезбиједити адекватан превоз у оба правца.

Поступак рада у интервенцијама

Просторија за интервенције је просторија у склопу амбуланте породичне медицине у којој се пружају сљедеће здравствене услуге: превијање рана, обрада рана, апликација парентералне терапије (интрамускуларне, субкутане, интравенске ињекције, инфузије), испирање уха, ЕКГ снимања, спирометрија, испитивање, инхалације и др.

Просторију за интервенције користи један, два или највише три тима, што зависи од просторних могућности амбуланте.

Пацијентима је током пружања здравствених услуга у интервенцијама обезбијеђена приватност.

У току пружања било које медицинске услуге у интервенцијама се налази само један пацијент.

Пацијент одлази у просторију за интервенцију у пратњи медицинске сестре тима која му пружа потребну медицинску услугу.

Уколико више пацијената истовремено има потребу за медицинским услугама у просторију за интервенције се уводи један по један пацијент.

Ако два пацијента имају потребу за неодложном парентералном терапијом или другим видовима збрињавања тимске медицинске сестре стављају параване те на тај начин обезбјеђују визуелну приватност пацијената.


У случају да се у амбуланту јави пацијент са акутним стањем („хитан пацијент“), просторија за интервенције се ослобађа, приоритетно се збрињава пацијент са хитним стањем док се остали пацијенти збрињавају након тога.

Поступак у случају одсуства тима породичне медицине

Сви тимови породичне медицине имају два замјенска тима, при чему замјену приоритетно обавља замјенски тим 1, а тек у његовом одсуству, замјенски тим 2. Одсуство тима мора бити најављено и објављено на огласној табли за све вријеме одсуства са основним подацима о тиму који замјењује одсутни тим и начину замјене.

Начин организовања рада замјенских тимова је сљедећи и зависи од дужине одсуствовања:

У случају краткотрајног одсуства (до три дана) или је у другој смјени замјенски тимови примају само пацијенте одсутног тима са акутним стањима (према листи акутних стања, датој у тачки 4.3.) и то следећим редосљедом:

	Страна 10 од 11	Издање:	Важи од:	УП-П-015
		друго	15.10.2014.	

замјенски тим 1,
замјенски тим 2, у одсуству замјенског тима 1.

У случају дужег одсуства (преко три дана):

замјенски тим 1, а у случају његовог одсуства – замјенски тим 2, тако што ће примати двоструки број пацијената у периоду замјене, односно пацијенти ће се наручивати на 7 минута (по 2 у једном термину). Пријем пацијената у овом случају није ограничен на акутна стања и равноправно се примају властити пацијенти и пацијенти тима који се замјењују.

У случајевима када ниједан од наведених тимова није присутан, рецепција ће пацијенте распоређивати једнаким редосљедом свим тимовима ПМ који су присутни: код краткотрајног одсуства тимова заказивање се не врши, а код дужег одсуства врши се на уобичајен начин у скраћеним терминима (7 минута).

У СПМ има 26 тимова, 13 у сједишту установе, а 13 у теренским амбулантама. Тимови ПМ имају 2 замјенска тима за све случајеве планираног и неплаираног одсуства. Замјену тимова ПМ одобрава начелник СПМ.

Поступак у случају да пацијент одбије предложени третман

Сваки пацијент има право да одбије предложени медицински третман, чак и у случају када се њиме спасава или одржава његов живот. У случају да пацијент одбија медицински третман, поступа се сагласно процедури ПР-ДЗ-025: *Информисани пристанак пацијента*.

Поступак са пацијентом који жели мишљење другог доктора

Пацијентима је омогућено да добију мишљење другог доктора. У случају да пацијент захтијева да добије мишљење другог доктора, доктор ТПМ обавезан је да своје мишљење запише у *Е-здравствени картон* или одговарајући медицински документ и својеручно потпише.

Уважавајући захтјев пацијента, доктор ТПМ шаље пацијента:


- другом доктору у породичној медицини Дома здравља Градишка,
- одговарајућем специјалисти у КСЗ Дома здравља Градишка,
- одговарајућем специјалисти у установи вишег рефералног нивоа, или специјалисти који има закључен уговор с Фондом здравственог осигурања.

Доктор је дужан да пацијенту обезбиједи одговарајућу документацију и доступност *Е-здравственог картога* другом доктору ПМ, а одштампану копију *Е-здравственог картона* у другим случајевима.

Доктор у породичној медицини, чије се мишљење тражи, је обавезан да прими пацијента у првом слободном термину, у складу са својим распоредом рада и заказаним терминима.

Након прегледа ако ради о доктору породичне медицине, своје мишљење записује у *Е-здравствени картон* пацијента или на одштампани *Е-здравствени картон* који својеручно потписује, ако се ради о другим случајевима.

Пацијент даље лијечење наставља у ТПМ у ком је регистрован, уз договор о даљем третману са својим породичним доктором. Пацијенту треба омогућити лијечење на основу мишљења доктора којег је пацијент изабрао. Уколико доктор сумња у дјелотворност третмана предложеног на основу другог мишљења, упознаје са тим пацијента и кроз договор заједнички долазе до рјешења прихватљивог за обе стране.

	Страна 11 од 11	Издање:	Важи од:	УП-П-015
		друго	15.10.2014.	

Поступак са пацијентом који жели да промијени доктора/тим

У случају када пацијент није задовољан третманом и радом одабраног тима и жели да повјери своје лијечење другом доктору/тиму у истој установи, може да тражи промјену тима прије нове регистрације.

Када је пацијент незадовољан изабраним ТПМ, тим је дужан да закаже разговор пацијента са начелником СПМ, да би се ријешило неспоразум. Начелник службе води службену забиљешку о разлозима спора и ријешењима која су понуђена, и ако дође до договора сви учесници разговора потписују службену забиљешку. Ако није дошло до договора пацијент се упознаје са писаном процедуром ПР-ДЗ-008: *Поступак са жалбама и приговорима пацијената.*

Уколико ТПМ није задовољан понашањем пацијента, дисциплином у лијечењу, односом према члановима тима и/или изражавањем неповјерења у лијечење, носилац тима може затражити премјештај пацијента у други тим, уз писмено образложење. Тим је дужан да до премјештаја у други тим обезбједи континуитет у лијечењу пацијента.

5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

Прилози

Нема

Обрасци

Нема.

6. ЗАПИСИ

Табела 1:

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Е-здравствени картон	-	Доктор мед. Медицинска сестра	1	Трајно	Архива службе	-
Здравствени картон у писаној форми	-	Доктор мед. Медицинска сестра	1	Трајно	Архива службе	Индекс здравствених картона
Индекс здравствених картона	-	Медицинска сестра	1 по тиму	Трајно	Архива службе	-
Протокол услуга	-	Медицинска сестра	1	5 година	Архива службе	-
Књига требовања лијекова	-	Медицинска сестра	1	1 година	Архива службе	-
Књига залихе лијекова	-	Медицинска сестра	1	1 година	Архива службе	-
Књига превенције незаразних болести	-	Медицинска сестра	1 по тиму	Трајно	Архива службе	-
Регистар кућних посјета	-	Медицинска сестра	1 по тиму	5 година	Архива службе	-
Књига телефонских позива	-	Медицинска сестра	1	5 година	Архива службе	-
Књига заказивања	-	Медицинска сестра	1	5 година	Архива службе	Књига телефонских позива
Књига биљешке о споровима	-	Медицинска сестра	1	5 година	Архива службе	-