e-learning

REJESTRACJA MEDYCZNA
prawidłowa organizacja to klucz do sukcesu

RECEPTA NA PRAWO



RECEPTA
NA PRAWO

WPROWADZENIE

REJESTRACJA

zwana też recepcją to pierwszy kontakt pacjenta z placówką

RECEPTA NA PRAWO

WIZERUNEK /

ODDZIAŁYWANIE OPINIOTWÓRCZE

proces rejestracji znacząco wpływa na kształtowanie wizerunku podmiotu

RECEPTA NA PRAWO

OCENA JAKOŚCI PRACY PLACÓWKI

w dużej mierze zależy od tego

jak „obsłużymy” pacjenta

w rejestracji

RECEPTA NA PRAWO

ROZLICZENIE Z NFZ

proces rejestracji

ma istotny wpływ na możliwość rozliczenia

świadczenia przez NFZ : właściwy tryb przyjęcia,

odpowiednie skierowanie, lista oczekujących,

prawidłowy harmonogram i grafik poradni/lekarza

RECEPTA NA PRAWO

ROZLICZENIE Z NFZ

Elementy sprawozdawcze:

- kolejki oczekujących
- pierwsze wolne terminy (pilny, stabilny)
- kompletność danych
- weryfikacja uprawnień

RECEPTA NA PRAWO

ŁĄCZNIK /

KANAŁ PRZEPŁYWU INFORMACJI

między pacjentami i personelem placówki (w obie strony)

w zakresie:

rodzajów i zakresów udzielanych świadczeń, personelu wykonującego świadczenia, godzin pracy, topografii itp.

oraz szczególnych problemów pacjentów (dołączanie wyników badań, inf. o trybie porady, sposobie transportu pacjenta)

RECEPTA NA PRAWO

PROCES REJESTRACJI

ma umożliwiać / ułatwiać

skorzystanie z oferowanych przez placówkę

usług medycznych poprzez: odpowiednią

informację, prawidłową rejestrację i właściwe

wykorzystanie grafiku/harmonogramu

RECEPTA NA PRAWO

Prawidłowo zorganizowany proces rejestracji obejmuje

1. elementy przestrzenne

   / lokalowe

2. elementy organizacyjne
3. sprzęt i oprogramowanie
4. elementy dot. personelu

RECEPTA NA PRAWO

RECEPTA
NA PRAWO

ELEMENTY

PRZESTRZENNE / LOKALOWE

rozmieszczenie stanowisk

zapewnienie ochrony informacji podawanych przy rejestracji

przed innymi rejestrującymi się / oczekującymi na rejestrację

odpowiednia odległość między okienkami

dystans od osób oczekujących

RECEPTA NA PRAWO

potrzeby osób niepełnosprawnych

- obniżone pulpity
- dostęp do biletomatu
- możliwość skorzystania z pomocniczych systemów komunikacyjnych

np. system Braille'a, język migowy

RECEPTA NA PRAWO

odrębne strefy

- **obsługa bezpośrednia**
  przy ladzie lub okienkach

- **tzw. back office**
  gdzie odbierane są telefony, maile

aby pracownicy
nie przeszkadzali sobie
/ gdy nawzajem się nie słyszą

RECEPTA NA PRAWO

RECEPTA
NA PRAWO

ELEMENTY

ORGANIZACYJNE

rozdzielenie funkcjonalne

różnych sposobów rejestracji

osobistej / telefonicznej / elektronicznej

osoby obsługujące pacjentów przy okienku

nie powinny jednocześnie odbierać

telefonów / odpowiadać na maile

ryzyko pomyłki / niewłasciwa ochrona danych osobowych

RECEPTA NA PRAWO

obsługa osób z niepełnosprawnościami

zajmuje więcej czasu

wymaga szczególnej wiedzy i umiejętności

zastosowania nietypowych sposobów

komunikacji

większej cierpliwości

RECEPTA NA PRAWO

wsparcie decyzyjne

realna możliwość konsultacji z kierownikiem / lekarzem / koordynatorem

w sytuacjach nietypowych

/ nerwowych / trudnych

RECEPTA NA PRAWO

wewnętrzne procedury

zapewniające

- sprawny proces rejestracji

- zgodność z przepisami

/ zarządzeniami Prezesa NFZ

RECEPTA NA PRAWO

zakres zbieranych informacji

- niezbędne do zapisu na wizytę

- do potwierdzenia dodatkowych uprawnień pacjenta

- do poinformowania o zmianie terminu

RECEPTA NA PRAWO

podział kompetencji – ściśle określony zakres decyzyjny

prac. rejestracji nie powinien

„wchodzić” w kompetencje innych osób

- **wykonujących zawód medyczny**

  lekarza / pielęgniarki / położnej / fizjoterapeuty

- **kierownictwa**

RECEPTA NA PRAWO

RECEPTA
NA PRAWO

SPRZĘT I OPROGRAMOWANIE

niezbędne wyposażenie

personel rejestracji powinien być wyposażony w nowoczesny sprzęt umożliwiający:

- **szybkie wyszukiwanie w zasobach**
- **sprawne podawanie/przekazywanie informacji pacjentom i personelowi**
- **prawidłowe zapisywanie (rejestrowanie) danych**

RECEPTA NA PRAWO

oprogramowanie wspomagające

personel rejestracji powinien być wyposażony w oprogramowanie umożliwiające:

- **kształtowanie grafiku (blokady, liczba i długość slotów, oznaczanie poszczególnych segmentów grafiku (slotów) – wizyty pierwszorazowe/kontrolne/DILO/teleporady,/wizyty receptowe**
- **zastosowanie funkcjonalności wspomagających prawidłową rejestrację (synchronizacja harmonogramów z AP Kolce, automatyczne wskazywanie PWT, żądanie wprowadzenia skierowania tam gdzie jest wymagane itp.)**

RECEPTA NA PRAWO

RECEPTA
NA PRAWO

ELEMENTY

DOT. PERSONELU

znaczenie procesu rekrutacji

- **niezbędne pewne cechy osobowości**
- **gotowość stałego podnoszenia kwalifikacji / umiejętności**
- **umiejętność obsługi komputera** / systemów teleinformatycznych
- **zdolności interpersonalne**

RECEPTA NA PRAWO

niezbędne cechy rejestratorki

- cierpliwość
- dokładność
- terminowość
- empatia

RECEPTA NA PRAWO

niezbędne cechy rejestratorki

- **zdolność koncentracji**
- **zdolność budowania relacji**

  z pacjentami / z innymi członkami personelu
- **podzielność uwagi**

RECEPTA NA PRAWO

odporność na stres

- presja czasu / pośpiech
- obszerny zakres obowiązków
- praca często z „trudnym pacjentem”
- możliwe niebezpieczne zachowania (pacjenta i innych osób)
- konieczna umiejętność radzenia sobie w sytuacjach nietypowych

RECEPTA NA PRAWO

NOTA PRAWNA

wszelkie zawarte treści w niniejszej publikacji:

- **mają charakter wyłącznie informacyjny i edukacyjny**
- **stanowią niezależną ocenę specjalisty prawa medycznego** dotyczącą prawnych aspektów analizowanej treści
- **nie powinny zastępować porad i wskazówek w ramach doradztwa prawnego**, udzielonych po szczegółowej analizie konkretnego przypadku przez adwokata, radcę prawnego lub innego eksperta

RECEPTA NA PRAWO



Dziękuję za uwagę

Anna Karkut

szkolenia@receptanaprawo.pl

RECEPTA NA PRAWO