

Haigla

## JUHEND

	Allkiri	Ees- ja perekonnanimi	Ametikoht	Kuupäev
Kinnitas:	allkirjastatud digitaalselt	Priit Tampere	juhatuse esimees	kuupäev digitaalallkirjas
Omanikud:		Krista Valdvee	koostööteenuste juht	
		Kätlin Venderström	kvaliteediteenistuse juht	
Koostas:		Kaarin Sarapuu	kvaliteedispetsialist	30.05.2022

## SA VILJANDI HAIGLA PLAANILISE RAVIJÄRJEKORRA PIDAMISE JUHEND

### EESMÄRK

Juhend määrab kindlaks SA Viljandi Haigla (edaspidi haigla) ravijärjekorra pidamise, patsiendi registreerimise ja teavitamise alused ning reguleerib sellega seonduvaid toiminguid.

### KEHTIVUS

Juhend kehtib haigla kõigis struktuuriüksustes, kus puututakse kokku patsiendi ravijärjekorda registreerimisega.

### VASTUTUS

Juhendit muudetakse vastavalt vajadusele ja juhendi ülevaatamine toimub vähemalt üks kord kahe aasta jooksul koostööteenuste juhi ja kvaliteediteenistuse juhi poolt, kes viivad vajadusel sisse muudatused.

### MÕISTED

**Ravijärjekord** – tervishoiuteenuse saamist ootavate isikute järjekord, mida peetakse kas tervishoiuteenuse osutaja poolt peetavas registratuuris või tervise infosüsteemi digiregistratuuris.

**Digiregistratuur** – keskkond, mille kaudu saab patsient või tervishoiuteenuse osutaja esitada digitaalselt päringuid tervishoiuteenuse osutamiseks vaba raviressurssi kohta ja broneerida aegu tervishoiuteenuse osutaja vastuvõtule.

### TEGEVUSKIRJELDUS

1. Haigla osutab tervishoiuteenust ravijärjekorra alusel, juhul kui puudub võimalus osutada tervishoiuteenust koheselt ning teenuse osutamise edasilükkamine kindlaksmääratud

- tähtajani ei põhjusta patsiendi tervises seisundi halvenemist, ei mõjuta haiguse kulgu ega halvenda haiguse hilisemat prognoosi.
2. Tervishoiuteenuste ravijärjekorra maksimumpikkused on kinnitatud Eesti Haigekassa nõukogu 11.01.2013 otsusega nr 5 „Ravijärjekordade maksimumpikkused“.
  3. Ravijärjekorda registreeritud patsient saab vajaliku tervishoiuteenuse minimaalse aja jooksul ja sarnase meditsiinilise vajadusega patsientidele osutatakse tervishoiuteenust samasugustel tingimustel.
  4. Haigla peab ravijärjekorda digiregistratuuris. Ravijärjekorda saab registreerida patsient ise või tema nimel õigustatud isik või registreerib selleks volitatud haigla töötaja kas digiregistratuuris, telefoni teel või haigla registratuuris.
  5. Viljandi haiglas saab ravijärjekorda registreerida tööpäevadel ajavahemikus kella 8.00-16.00.
  6. Ravijärjekorda registreerimisel registratuuris lähtutakse Tervise- ja tööministri 27.12.2018 määruse nr 73 „Tervise- ja tervishoiuteenuste kättesaadavuse ja ravijärjekorra pidamise nõuded“ § 5 sätestatud nõuetest / (v.a psühhiaatrilise abi seaduse § 11 ja § 17 sätestatud juhtudel).
  7. Saatekirja alusel ravijärjekorda registreerimisel täidetakse järgmised andmed:
    - 7.1. patsiendi isikuandmed (ees- ja perekonnanimi, isikukood või selle puudumisel sünniaeg);
    - 7.2. patsiendi kontaktandmed (aadress, telefon, e-posti aadress);
    - 7.3. osutatava teenuse aeg (päev, kuu, aasta, kellaaeg).
  8. Saatekirjata ravijärjekorda registreerimisel täidetakse järgmised andmed:
    - 8.1. patsiendi isikuandmed (ees- ja perekonnanimi, isikukood või selle puudumisel sünniaeg);
    - 8.2. patsiendi kontaktandmed (aadress, telefon, e-posti aadress);
    - 8.3. osutatava teenuse aeg (päev, kuu, aasta, kellaaeg).
  9. Registreeritud andmete muutmisel või tühistamisel töödeldakse järgmisi andmeid:
    - 9.1. punktides 7 või 8 nimetatud andmed;
    - 9.2. registreeringu muutja või tühistaja isikuandmed (ees- ja perekonnanimi, isikukood või muu identifitseeriv tunnus);
    - 9.3. registreeringu muutja või tühistaja kontaktandmed (e-posti aadress või telefon).
  10. Ravijärjekorda registreerimisel teavitatakse patsienti visiitdastasust ja/või voodipäevatasust, järjekorra pikkusest ning alternatiivsetest teenustest ja tasumise alustest.
  11. Registreerimine toimub esimesele vabale vastuvõtuajale (erandiks on patsiendi enda soov tulla hilisemal ajal või kui patsient on raviarsti poolt tagasi kutsutud hilisemaks ajaks).
  12. Kui patsient registreeritakse ravijärjekorda haiglas, saab patsient kirjaliku teatise, mis sisaldab tervishoiuteenuse osutamise aega ning tervishoiuteenust osutava struktuuriüksuse või tervishoiutöötaja nime ja telefoninumbrit. Kui registreerimine toimub telefoni teel, teatab registreerija patsiendile tervishoiuteenuse osutamise aja, tervishoiuteenust osutava struktuuriüksuse tervishoiutöötaja (arsti) nime ja telefoninumbri.
  13. Patsiendi soovi korral saadetakse talle SMS-i või e-kirja teel 48h enne vastuvõtu toimumist meeldetuletus (v.a korduvvastuvõtu puhul).

14. Ravijärjekorras muudatuse tegemisel teavitatakse patsienti ühe tööpäeva jooksul, varasem teave säilitatakse koos märkega, et patsienti on muudatustest teavitatud. Muutmisest teavitatakse patsienti tema poolt avaldatud kontaktandmetel, kas telefoni või e-posti teel.
15. Patsiendi soovi korral pöörduda vastuvõtule registreeritud ajast hiljem ja sellest ette teatamisel vähemalt 24 tundi, registreeritakse patsient esimesele võimalikule ja talle sobivale ajale.

## **SEOTUD DOKUMENDID**

KHA/2 SA Viljandi Haigla klienditeeninduse standardi rakendamise kord  
KHA/36 SA Viljandi Haigla tervishoiuteenuse osutamise üldtingimused

## **KASUTATUD ALLIKAD**

Võlaõigusseadus

Tervise- ja tööministri 27.12.2018 määrus nr 73 „Terviseteenuste kättesaadavuse ja ravijärjekorra pidamise nõuded“

Sotsiaalministri 15.12.2004 määrus nr 128 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded“