

Adriana Angerman

PRZEWODNIK PROFESJONALNEJ REJESTRATORKI MEDYCZNEJ

POZ AOS EDM

diagnostyka
przykładowy dzień
rejestracja wizyt
obsługa pacjenta
plan nauki



Tytuł oryginału:
Przewodnik Profesjonalnej Rejestratorki Medycznej

Copyright:
Adriana Angerman, 2021

Korekta i skład:
Adriana Angerman

Dystrybucja:
Estante: www.estante.pl

Sieradz, 2021

Wszelkie prawa zastrzeżone ©

Spis treści:

Wstęp	6
Rozdział I – Od czego zacząć?	7
• Plan nauki	7
• Zakres czynności	10
• Oczekiwane cechy rejestratorki medycznej	11
Rozdział II – Obsługa Pacjenta	12
Rozdział III – Co to jest POZ?	17
• Lekarz POZ	17
• Pielęgniarka POZ	18
• Położna POZ	18
• Warunki korzystania z wizyt w zakresie POZ	19
• Procedura zgłaszania noworodków	22
• Postępowanie w przypadku zmiany przychodni	22
• Nocna i Świąteczna Pomoc Lekarska	22
Rozdział IV – Co to jest AOS?	24
• Ogólne zasady działania	24
Rozdział V – EDM - Elektroniczna Dokumentacja Medyczna	28
• Internetowe Konto Pacjenta	28
• E- Skierowania	30
• E- Recepty	30
• Terminy ważności recept	32

Rozdział VI – Diagnostyka	33
• Ogólne zasady działania	33
• Badania laboratoryjne	34
• Badania USG i biopsje	36
Rozdział VII – Rejestracja na wizyty	39
• Zasady zapisów do lekarzy POZ	39
• Rejestracja na wizyty domowe POZ	39
• Rejestracja wizyt specjalistycznych	40
• Rejestracja na badania USG	40
Rozdział VIII – Zasady przygotowywania dokumentacji medycznej	42
Rozdział IX – Potwierdzanie i odwoływanie wizyt	44
Rozdział X – Informacje dodatkowe	45
Rozdział XI – Partnerzy medyczni	46
Rozdział XII – Sytuacje (nie)codzienne	48
• Kolejka oczekujących	48
• Transport sanitarny	49
• Karta DILO	52
• Inny POZ	52
• Procedura składania skarg	53
ROZDZIAŁ XIII – Kopiowanie i przechowywanie dokumentacji medycznej	54
• Kserokopia dokumentacji	54
• Przechowywanie dokumentacji medycznej	55
Rozdział XIV – Prawa Pacjenta	57
Rozdział XV – Szczepienia	60

Rozdział XVI – Organizacja pracy	61
• Porządkowanie gabinetów	61
• Przykładowy schemat dnia	62
Zakończenie	63
Bibliografia	64

WSTĘP

Od kilku lat pracuję w przychodni medycznej. Wchodząc w świat ochrony zdrowia miałam wrażenie, że jest to coś, czego nie da się nauczyć. Pamiętam jak siedziałam na dodatkowym fotelu w okienku rejestracji i patrzyłam na trzy kobiety, które były rejestratorkami medycznymi i robiły dla mnie jako obserwatora rzeczy niemożliwe. Znały one nazwiska wszystkich pracujących lekarzy, ceny usług i sposoby aby pomóc pacjentom w najróżniejszych sytuacjach. Do tego dochodziło prowadzenie rejestru wizyt partnerów medycznych, zarządzanie wynikami, obieg (wtedy jeszcze) papierowej dokumentacji medycznej i wiele innych rzeczy, których nie widać z perspektywy pacjenta. Mam doświadczenie w księgowości i ta branża była dla mnie totalną abstrakcją od tego, czym zajmowałam się wcześniej.

Pamiętam jak pierwszego dnia zwątpiłam, że nauczę się tych wszystkich rzeczy i będę potrafiła biegle obsłużyć pacjenta. Byłam jednak bardzo zdeterminowana, ponieważ potrzebowałam dodatkowych pieniędzy i postanowiłam, że skoro już dostałam taką szansę to wykorzystam ją jak tylko będę umiała. Udało się. Z biegiem czasu nabrałam doświadczenia i to, co wtedy wydawało mi się czarną magią dziś jest dla mnie „oczywistą oczywistością”. Wracając jednak do początków mojej nauki, pamiętam, że brakowało mi książki (a bardzo lubię książki 😊), która poprowadziłaby mnie przez ten zawód. Dlatego właśnie powstał ten e-book.

Celami napisanego przeze mnie e-booka są: wsparcie początkujących rejestratorek medycznych, przypomnienie najważniejszych aspektów osobom pracującym w tym zawodzie oraz podniesienie jakości obsługi pacjenta w placówkach medycznych.

Mam nadzieję, że przyczyni się on do poszerzenia wiedzy, osiągnięcia wyższego stopnia profesjonalizmu i obsługi pacjenta na najwyższym poziomie.

Powodzenia!

ROZDZIAŁ II

OBSŁUGA PACJENTA

Obsługa klienta jest kluczową umiejętnością w wielu zawodach, w tym także w zawodzie rejestratorki medycznej. To, że pacjenci zazwyczaj zgłaszają się do nas sami i nie stosujemy w większości przypadków żadnego marketingu- nie zwalnia nas z obowiązku profesjonalnej obsługi klienta.

Rejestratorka medyczna to osoba, która przez większość swojego czasu pracy jest wystawiona na kontakt z pacjentami, rozmowy z nimi i udzielanie pomocy. Powinna być ona przede wszystkim sympatyczna i kompetentna. Pacjenci to szczególny rodzaj klientów. Należy wziąć pod uwagę, że przychodzą do nas, ponieważ ich stan zdrowia nie jest najlepszy a nie dlatego, że mają ochotę kupić sobie jakąś nową, ciekawą rzecz. Pacjent przychodzi więc z konieczności, potrzeby diagnostycznej i w nadziei, że otrzyma pomoc dlatego rejestratorka medyczna powinna cechować się przede wszystkim: empatią, współczuciem, umiejętnością zachowania taktu, cierpliwością, a także niebagatelna wiedzą. Delikatność i ciepło pozwalają poczuć się pacjentowi bezpiecznie i spokojnie. Biorąc pod uwagę, że wizyty lekarskie zazwyczaj są stresujące- należy w miarę możliwości sprawić by osoba obsługiwana odeszła od rejestracji z pozytywnym nastawieniem lub przynajmniej nie pogarszać jej obecnego stanu emocjonalnego.

Najmniej pożądane cechy osoby w tym zawodzie to oschłość i brak empatii. Twardy, obojętny głos to ostatnie, czego klient oczekuje w przychodni lekarskiej, nie wspominając już o agresji. Brak kompetencji w zakresie komunikacji i zrozumienia drugiej osoby są tutaj wyraźnie zauważalne, zarówno podczas kontaktu bezpośredniego i telefonicznego.

Podczas obsługi pacjenta należy unikać takich zachowań, jak:

- Czytanie na głos jego danych osobowych, w tym adresu zamieszkania.
Należy poprosić pacjenta o dokument z danymi lub pacjent sam podaje swoje dane.
- Dopytywanie o dane osobowe- w sytuacji, gdy w dowodzie osobistym nie ma adresu zamieszkania/ zameldowania.
Podajemy pacjentowi kartkę, na której może on zapisać wymagane dane.
- Używanie zdrobnień, na przykład: „dowodzik”, „dokumencik” itp.
- Komentowania:
 - nazwiska pacjenta (charakterystyczne, zabawne itp.)
 - wieku
 - zachowania innych pacjentów.
- Jedzenia i przekąszania w trakcie pracy w miejscu nie wyznaczonym do tego celu.

- Okazywania własnej irytacji lub braku cierpliwości. Jeśli nasz stan emocjonalny nie pozwala nam na spokojną rozmowę z pacjentem poprośmy o przerwę, przewietrzmy się lub wypijmy szklankę wody i wtedy wróćmy do wykonywanych zadań. Złość w obsłudze klienta to najgorszy możliwy doradca.

O tym warto pamiętać:

- Staramy się mówić wyraźnie ale nie podnosimy zbyt mocno głosu (głos personelu powinien być zachęcający do rozmowy, a nie zniechęcający).
- „Słyszeć” i „słuchać” to nie to samo; unikajmy automatycznych odpowiedzi i skupmy się na tym, co mówi do nas pacjent.
- Trzymajmy się własnych granic- nie pozwalajmy na obrażanie swojej osoby, współpracowników lub pozostałych pacjentów przez inną osobę. Sytuacja, w której ktoś jest zdenerwowany nie oznacza, że mamy mu dać przyzwolenie na obrażanie personelu lub innych osób. Należy podjąć próbę uspokojenia pacjenta, a następnie zaznaczyć możliwe wyciągnięcie konsekwencji w przypadku jego dalszej agresji.
- Asertywność to umiejętność, która może pomóc nam w trudnych sytuacjach. W placówce medycznej często zachodzi konieczność skorzystania z niej, np. w przypadku braku możliwości zapisu na wizytę. Podstawowa znajomość zasad asertywności jest w stanie pomóc nam przebrnąć przez trudne rozmowy z pacjentem, któremu nie mogliśmy pomóc.

- Pacjenci są różni. Są tacy, którzy przyjdą i będą zagubieni a są też tacy, którzy przyjdą i będą uważali, że skoro opłacają składkę zdrowotną to wszystko im się należy. Bądźmy przygotowani na różne ewentualności i starajmy się zachować profesjonalizm. Pamiętajmy też, że niekiedy głośny krzyk może być spowodowany zatuszowanym wołaniem o pomoc. Starajmy się więc pomóc w miarę możliwości.
- Wszyscy jesteśmy ludźmi i każdy ma lepszy lub gorszy czas. Popęłnianie błędów jest dozwolone ponieważ nikt nie jest doskonały. Warto jednak abyśmy potrafili do tych błędów się przyznać i wyciągali z nich wnioski na przyszłość
- Punktualność nie oznacza tego, że skoro przychodzimy do pracy przed czasem- przed czasem także wychodzimy. Nie jest dobrze odbierane jeśli ktoś wychodzi „10 minetek wcześniej” tylko dlatego, że przyszedł przed innymi. Poczekajmy na swoją zmianę.
- Praca w rejestracji to praca zespołowa. Nie powinno się dopuszczać do sytuacji, w której jedna osoba pracuje za trzy lub jedna z trzech udaje, że coś robi a tak naprawdę gra na czas aby jak najszybciej zakończyć zmianę. Jeśli danego dnia nie jesteś w formie- poinformuj o tym współpracowników i poproś o wyrozumiałość. Zaproponuj, że następnego dnia to Ty zrobisz więcej ale nie wymiguj się od zleconych obowiązków.
- Warto być autentycznym. W zespole nie zawsze wszyscy się lubią; każdy ma inne doświadczenia więc możemy znacznie różnić się poglądami. Jeśli kogoś nie lubimy- w porządku. Nie ma sensu uśmiechać się do siebie na siłę, a później

obgadywać się za plecami. Bądźmy dla siebie w miarę możliwości mili i to wystarczy. Rozmowa o pogodzie będzie w takim wypadku lepsza niż dopytywanie się o życie prywatne tylko po to by za chwilę krytykować siebie nawzajem.

Na koniec chciałabym napisać, że nie wszystko jest czarne lub białe. Nie zawsze możemy spełnić oczekiwania klientów tak jakby sobie tego życzyli i nie wszystko zależy od nas. Ale prawda jest taka, że od rejestratorki medycznej w tej branży zależy bardzo wiele. Pomóc można na różne sposoby i warto tu po prostu myśleć własną głową. Jeśli nie masz wolnych miejsc do zapisu- poinformuj pacjenta, że może skorzystać z wizyty u innego lekarza lub zapytać o dodatkowe przyjęcie. Pracujesz tam i wiesz co się dzieje więc nie zostawiaj go samego w potrzebie. Masz świadomość który lekarz jest nastawiony na pomoc, a do którego drzwi nawet nie ma sensu pukać bo i tak nie przyjmie więcej osób niż ma w harmonogramie. Niekiedy wystarczy po prostu wysłuchać i dać szansę spokojnie zastanowić się pacjentowi nad dalszymi działaniami. Jeśli kończysz zmianę a wiesz, że coś się zmieniło- zostaw taką wiadomość w rejestracji. Gdy widzisz, że pacjent czeka na wizytę kilka godzin- zanieś mu kubek wody. Dla Ciebie to minuta, a dla kogoś ważny gest. Bądź czujny, obserwuj i analizuj. Zastanawiaj się co można ulepszyć. Wysoki standard obsługi klienta to połączenie empatii, zdrowego rozsądku i fachowej wiedzy. Kierując się tymi cechami i zwracając uwagę na drobiazgi- jesteśmy w stanie osiągnąć wielkie rzeczy.

BIBLIOGRAFIA:

- Ustawa z dnia 27 października 2017 roku o podstawowej opiece zdrowotnej.
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 roku o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.
- Ustawa z dnia 06 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
- Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 15.04.2019 roku w sprawie skierowań wystawianych w postaci elektronicznej w Systemie Informacji Medycznej.

Wszystkie informacje zawarte w e-booku mają charakter wyłącznie edukacyjny, mający na celu wspomóc organizację pracy i nie stanowią podstawy do jakichkolwiek roszczeń.

O autorze:



Adriana Angerman- z wykształcenia ekonomistka, w trakcie studiów magisterskich. Prywatnie żona i mama półrocznego Bruna. Zawodowo rejestratorka medyczna i obecna kursantka korekty tekstu.

Administratorka strony: <https://www.facebook.com/Przewodnik-dla-Pacjenta-Adriana-Angerman>, a także pasjonatka czytania książek i doskonalenia w zakresie rozwoju osobistego.

Adriana Angerman <https://www.linkedin.com/in/adriana-angerman/>