

PATVIRTINTA
Viešosios įstaigos Panevėžio rajono savivaldybės
poliklinikos direktoriaus
2015 m. rugsėjo 4 d. įsakymu Nr. VTA-56
(vyriausiojo gydytojo 2019 m. rugsėjo 10 d. įsakymo
Nr. VTA-27 redakcija)

PACIENTŲ REGISTRAVIMO ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS GAUTI TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato apdraustų privalomuoju sveikatos draudimu pacientų (toliau – apdraustasis pacientas) registravimo viešojoje įstaigoje Panevėžio rajono savivaldybės poliklinikoje ir jos padaliniuose (toliau – poliklinika) teikiamoms pirminės ir antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugoms planinės pagalbos atveju, kurių išlaidos apmokamos Privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau – PSDF) biudžeto lėšomis (toliau kartu – paslauga), gauti tvarką.

2. Apraše vartojamos sąvokos ir jų apibrėžtys:

2.1. **Išankstinės pacientų registracijos informacinė sistema (toliau – IPR informacinė sistema)** – valstybės informacinė sistema, kurioje registruojami pacientai paslaugoms gauti;

2.2. **Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga (toliau – NSP paslauga)** – naudojantis informacinėmis ir elektroniniu ryšių technologijomis, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį, Aprašo nustatyta tvarka teikiama šeimos gydytojo komandos nario pagal teisės aktais nustatytą kompetenciją paslauga pacientui, jam nevykstant į pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros (toliau – PAASP) įstaigą;

2.3. **Ambulatorinė asmens sveikatos istorija** – forma Nr. 025/a (toliau – istorija);

2.4. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai (įtėviai), globėjai, rūpintojai) arba atstovas pagal pavedimą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;

2.5. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatyme, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28 d. įsakyme Nr. V-636 „Dėl Siuntimų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti išdavimo, įforminimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. vasario 28 d. įsakyme Nr. V-288 „Dėl ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Ilgalaikio pacientų stebėjimo tvarkos aprašas).

3. Poliklinikos IPR informacinėje sistemoje iki einamojo mėnesio 25 dienos skelbiami poliklinikos kito mėnesio paslaugų teikimo grafikai:

3.1. jeigu poliklinikos sveikatos priežiūros specialisto darbo grafikas pastovus, nuolat skelbiamas ne mažiau kaip trijų mėnesių jo paslaugų teikimo grafikas;

3.2. jeigu poliklinikos sveikatos priežiūros specialisto darbo grafikas nepastovus, nuolat skelbiamas ne mažiau kaip vieno mėnesio jo paslaugų teikimo grafikas.

4. Poliklinika asmens duomenis tvarko pacientų registracijos paslaugoms gauti tikslais.

II SKYRIUS TAIKYMO SRITIS

5. Šiuo aprašu vadovaujasi poliklinikos skyrių vedėjai, gydytojai, bendrosios praktikos slaugytojai, Registratūros darbuotojai ir kiti poliklinikos darbuotojai pagal savo kompetenciją, pacientai ir jų atstovai pagal įstatymą.

6. Aprašas taikomas visais atvejais, kai pacientas arba paciento atstovas, norėdamas užsiregistruoti sveikatos priežiūros paslaugoms, kreipiasi į polikliniką.

III SKYRIUS APDRAUSTŪJŲ PACIENTŲ REGISTRAVIMO PASLAUGOMS GAUTI TVARKA

7. Poliklinikoje apdraustieji pacientai ar jų atstovai (toliau – pacientas) registruojami jų kreipimosi metu nuolat, neribojant registravimo terminų, nepriklausomai nuo to, ar IPR informacinėje sistemoje paskelbti paslaugų teikimo grafikai, išskyrus kitų teisės aktų numatytas išimtis.

8. Registratūros darbuotojas patvirtina paciento registraciją ne vėliau kaip per vieną darbo dieną nuo paciento registracijos IPR informacinėje sistemoje bei ryšių ir (ar) informacinių technologijų priemonėmis informuoja pacientą ir (ar) kitą registruojančią asmens sveikatos priežiūros įstaigą (toliau – ASPĮ) apie registracijos patvirtinimą.

9. Registruotis poliklinikoje dėl pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros (toliau – PAASP) paslaugų ūmių būklių atvejais pacientas gali telefonu arba atvykęs į poliklinikos registratūrą.

10. Registruotis poliklinikoje dėl PAASP paslaugų, išskyrus Aprašo 9 punkte nurodytus atvejus, ir (ar) dėl specializuotų ambulatorinių paslaugų, kurioms nereikia siuntimo, pacientas gali Aprašo 13 punkte nurodytais būdais.

11. Pacientai, siekiantys apsilankyti pakartotinai dėl tos pačios priežasties ir pacientai, sergantys lėtine liga, ilgalaikio sveikatos būklės stebėjimo atvejais dėl antro ir tolesnio apsilankymo registruojami slaugytojo, dirbančio su gydytoju ar gydančio gydytojo, dirbančio be slaugytojo (toliau – gydantis gydytojas) iš karto po asmens sveikatos priežiūros specialisto paslaugų suteikimo, arba pacientas į polikliniką dėl registracijos kreipiasi Aprašo 13 punkte nurodytais būdais.

12. Pacientą paslaugoms, kurioms reikia siuntimo, gauti pas poliklinikos gydytojus specialistus, paciento pageidavimu ir esant galimybei iš karto po siuntimo išdavimo užregistruoja poliklinikos slaugytojas, dirbantis su gydytoju, gydantis gydytojas arba pacientas per siuntimo galiojimo laikotarpį į polikliniką dėl registracijos kreipiasi Aprašo 13 punkte nurodytais būdais. Su galiojančiu siuntimu registruotis galima vieną kartą.

13. Planinėms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms pacientai užregistruojami jų kreipimosi į polikliniką metu (atvykus į Registratūrą, telefonu, internetu, slaugytojo, dirbančio su gydytoju ar gydančio gydytojo):

13.1. registruojant pacientus pas gydytojus elektroninėje registracijos sistemoje, išankstinės registracijos sistemos vartotojas (Registratūros darbuotojas, slaugytojas, dirbantis su gydytoju ar gydantis gydytojas) įveda paciento vardą ir pavardę, asmens kodą ar gimimo datą, kai asmuo neturi asmens kodo, adresą ir (ar) kontaktinį telefoną (fiksuito ryšio ir mobilaus telefono), ir (ar) elektroninio

pašto adresą. Registruojant pacientą specializuotoms ambulatorinėms paslaugoms – nurodo išdavusios siuntimą asmens sveikatos priežiūros įstaigos pavadinimą, siuntimo išdavimo datą ir, prireikus, įrašo pastabas;

13.2. registruojant pacientus pas šeimos gydytojus NSP paslaugoms gauti, išankstinės registracijos sistemos vartotojas įveda paciento vardą ir pavardę, asmens kodą ar gimimo datą, kai asmuo neturi asmens kodo, adresą, kontaktinių telefoną (fiksuito ryšio ir mobilaus telefono), ir (ar) elektroninio pašto adresą, įrašo pastabas – registracijos NSP paslaugai priežastį;

13.3. pacientai pas gydytojus odontologus, gydytoją odontologą ortodontą ir gydytojus odontologus ortopedus pirminiam apsilankymui registruojami telefonu, elektroninėje registracijos sistemoje bei Registracijos pas gydytojus odontologus, gydytoją odontologą ortodontą ir gydytojus odontologus ortopedus išankstinės registracijos žurnaluose (toliau – žurnalas) kreipimosi į polikliniką metu. Registruojant žurnale, privalu nurodyti: paciento registracijos eilės numerį, paciento vardą ir pavardę, asmens kodą ar gimimo datą, kai asmuo neturi asmens kodo, adresą ir (ar) kontaktinių telefonų (fiksuito ryšio ir mobilaus telefono), ir (ar) elektroninio pašto adresą, taip pat nurodyti numatytą paslaugos suteikimo datą ir laiką (išskyrus pas gydytoją odontologą ortodontą) ir įrašyti pastabas. Pacientas gydytojo odontologo ortodonto ir gydytojus odontologus ortopedus konsultacijai privalo atvykti su sugydytais dantimis ir gydytojo siuntimu („Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas“ forma Nr. 027/a). Registratūros darbuotojas, prieš registruodamas pacientą pas gydytoją odontologą ortodontą ar gydytojus odontologus ortopedus, supažindina pacientą su reikalavimu atvykti konsultacijai su sugydytais dantimis: registruodamas telefonu – informuoja pacientą žodžiu, registruodamas atvykusį pacientą į polikliniką – informuoja pacientą žodžiu. Registracijos pas gydytoją odontologą ortodontą metu įteikia pranešimo formą „Pranešimas apie asmens įtraukimą į ortodontinių aparatų, kompensuojamų iš privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų, sąrašą“ (toliau – Pranešimas) (1 priedas). Pacientas Pranešimą pateikia gydytojui odontologui ortodontui pirmojo apsilankymo pas gydytoją odontologą ortodontą metu. Pacientas laikomas informuotu ir supažindintu su Pranešimu, jei jo registracijos internetu metu Pranešimo tekstas skelbiamas poliklinikos internetinės svetainės www.prsp.lt skiltyje „Pacientams“ ir kartu su gydytojo odontologo ortodonto darbo grafiku. Pacientus, užsiregistravusius internetu, Registratūros darbuotojas įtraukia į bendrą žurnalą, užpildo Pranešimo formą ir ją pateikia gydytojui odontologui ortodontui. Pacientams, užsiregistravusiems pas gydytoją odontologą ortodontą telefonu ar internetu Pranešimo formą pirmojo apsilankymo pas gydytoją odontologą ortodontą metu įteikia gydytojas odontologas ortodontas ir pasirašytinai supažindina pacientą su formoje pateikta informacija. Pranešimo forma įklijuojama į paciento istoriją. Registratūros darbuotojai iškviečia pacientus konsultacijai pas gydytoją odontologą ortodontą ir gydytojus odontologus ortopedus telefonu, žinute ar elektroniniu paštu likus ne daugiau kaip 20 kalendorinių dienų iki vizito;

13.4. registruojant pacientus 13.1 – 13.3 papunkčiuose nurodyta tvarka, IPR informacinėje sistemoje fiksuojama paciento kreipimosi pas gydytoją data, laikas ir būdas;

13.5. kai pacientas kreipiasi į Registratūrą prie langelio ar telefonu, Registratūros darbuotojas:

13.5.1. išsiaiškina paciento kreipimosi tikslą;

13.5.2. identifikuoja pacientą:

13.5.2.1. kai pacientas registruojasi Registratūroje prie langelio, paprašo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

13.5.2.2. kai pacientas registruojasi telefonu, klausia paciento asmens kodo ar gimimo datos, kai asmuo neturi asmens kodo, pasitiksline vardą, pavardę ir adresą;

13.5.2.3. kai pacientas registruojasi telefonu NSP paslaugai gauti, klausia paciento asmens kodo ar gimimo datos, kai asmuo neturi asmens kodo, pasitiksline vardą, pavardę, adresą ir kontaktinių telefonų (fiksuito ryšio ar mobilaus telefono) numerius. Pateikia pacientui šeimos gydytojo kabineto fiksuoto ryšio telefono numerį;

13.6. patikrina, ar pacientas apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu, ar prisirašęs prie poliklinikos aptarnaujamų gyventojų sąrašo, siuntimo pas specialistus dokumentus („Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas forma Nr. 027/a);

13.7. informuoja pacientą apie teisę gauti paslaugą per Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 15³ straipsnio 2 dalyje nustatytus terminus:

13.7.1. pirminės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugą sveikatos apsaugos ministro nustatytų ūmių būklių atveju – ne vėliau kaip per 24 valandas;

13.7.2. pirminės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugą – ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas;

13.7.3. antrinės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugą – ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų;

13.8. pasiūlo pacientui artimiausią objektyviai įmanomą konkretaus sveikatos priežiūros specialisto paslaugos suteikimo datą ir laiką (laikydamosi nustatytų terminų) ir užregistruoja pacientą IPR informacinėje sistemoje jo pasirinktu laiku (arba nesant paskelbto paslaugų teikimo grafiko registruoja į laukiančiųjų sąrašą Aprašo 13.10 papunktyje nustatyta tvarka);

13.9. jeigu pacientas atsisako gauti paslaugą pasiūlytu laiku ir pageidauja ją gauti vėliau negu per nustatytą terminą (Aprašo 13.7 papunktis), pacientą užregistruoja jo pasirinkta vėlesne nei nustatytas terminas data (arba nesant paskelbto paslaugų teikimo grafiko registruoja į laukiančiųjų sąrašą Aprašo 13.10 papunktyje nustatyta tvarka) ir IPR informacinėje sistemoje pažymi, kad pacientas sutinka paslaugą gauti vėliau negu per nustatytą terminą;

13.10. jei nėra galimybės paskirti paslaugos suteikimo datos ir laiko (nepaskelbti paslaugų teikimo grafikai), pasiūlo pacientą registruoti paciento kreipimosi eilės tvarka, nenurodant paslaugos teikimo datos ir laiko (toliau – laukiančiųjų sąrašas), ir, jei pacientas sutinka, registruoja į laukiančiųjų sąrašą bei informuoja, kad per vieną darbo dieną nuo paslaugos, į kurios laukiančiųjų sąrašą užsiregistravo pacientas, teikimo grafiko paskelbimo užsiregistravusiam į laukiančiųjų sąrašą pacientui bus automatiškai paskirta paslaugos gavimo data ir laikas ir laikas pagal paciento kreipimosi į polikliniką eilės tvarką ir ne vėliau kaip per vieną darbo dieną nuo paslaugos gavimo datos ir laiko paskyrimo ryšių ir (ar) informacinių technologijų priemonėmis pacientui bus pranešta apie numatytą paslaugos gavimo datą ir laiką;

13.11. jei poliklinika dėl Aprašo 14 punkte nurodytų priežasčių negali suteikti paslaugos per nustatytą terminą, Registratūros darbuotojas atlieka šiuos veiksmus:

13.11.1. pirmiausia pasiūlo paslaugos suteikimo datas ir laiką (laikydamosi nustatytų terminų) kitose bent 3 ASPĮ. Jeigu pacientas pasirenka ir sutinka gauti paslaugą (nustatytais terminais) kitoje ASPĮ, ASPĮ IPR informacinėje sistemoje pažymi, kad pacientas sutinka paslaugą gauti pasiūlytoje ASPĮ, ir užregistruoja jo pasirinktoje ASPĮ pasirinkta data ir laiku (neviršijant nustatytų terminų);

13.11.2. jei pacientas atsisako registruotis kitoje ASPĮ Aprašo 13.11.1 papunktyje nustatyta tvarka, paciento pageidavimu pasiūlo paslaugos suteikimo datas, viršijančias nustatytus terminus poliklinikoje, ir užregistruoja pacientą jo pasirinkta data ir laiku ir IPR informacinėje sistemoje pažymi, kad pacientas sutinka paslaugą gauti vėliau negu per nustatytą terminą;

13.12. jeigu Aprašo 13.8, 13.9 ir 13.11.2 papunkčiuose nurodytais atvejais nėra gaunamas paciento sutikimas paslaugą gauti vėliau negu per nustatytą terminą ir (arba) 13.11.1 papunktyje nurodytu atveju pacientas nesutinka paslaugą gauti kitoje ASPĮ pasiūlytu laiku neviršijant nustatytų terminų, fiksuoja paciento nesutikimą ir IPR informacinėje sistemoje įrašo, kad pacientas atsisako pasinaudoti teise gauti iš PSDF biudžeto lėšų apmokamą paslaugą;

13.13. Registratūros darbuotojas, registruodamas pacientą IPR informacinėje sistemoje nurodo paslaugos pavadinimą, paslaugą teiksiantį asmens sveikatos priežiūros specialistą, numatytą paslaugos suteikimo datą ir laiką bei prireikus įrašo pastabas. Registruojant pacientą paslaugoms, kurioms reikia siuntimo, gauti taip pat nurodomas siuntimą išdavusios ASPĮ pavadinimas, siuntimo išdavimo data ir numeris (jeigu toks yra), ligos diagnozė arba siuntimo priežastis ir ligos ar sveikatos sutrikimo kodas pagal Tarptautinės statistinės ligų ir sveikatos sutrikimų klasifikacijos, dešimtojo pataisyto ir papildyto leidimo, Australijos modifikaciją (TLK-10-AM);

13.14. Registratūros darbuotojas, slaugytojas, dirbantis su gydytoju ar gydantis gydytojas užregistruos pacientą:

13.14.1. informuoja jį apie pareigą pranešti poliklinikai, jei negalės atvykti nustatytu laiku Aprašo 19 punkte nustatyta tvarka;

13.14.2. informuoja pacientą, kad konsultacijos dieną talone nurodytu laiku jis turi atvykti prie talone nurodyto gydytojo kabineto, o jo istorija bus gydytojo kabinete;

13.14.3. informuoja pacientą, kad NSP paslaugos teikimo dieną nurodytu laiku jis turi telefonu skambinti šeimos gydytojui, o jo istorija bus gydytojo kabinete;

13.14.4. tikslina paciento asmens duomenis. Pasikeitus paciento adresui ar kitiems asmens duomenims, Registratūros darbuotojas, vadovaujantis paciento pateikta informacija, pakeičia jo asmens duomenis istorijoje;

13.14.5. kai pacientas registruojasi pas gydytoją atvykęs į polikliniką, jam išduodamas „Priėmimo pas gydytoją talonas“ forma 025-4/a (toliau – talonas).

14. Priežastys, dėl kurių paslaugos poliklinikoje pacientui negali būti objektyviai suteiktos per nustatytus terminus:

14.1. kai poliklinikoje nėra 30 proc. ir daugiau šeimos gydytojų arba atitinkamos profesinės kvalifikacijos gydytojų specialistų, galinčių suteikti paslaugą, dėl laikinojo nedarbingumo ar kitų svarbių aplinkybių, kurių poliklinika negalėjo kontroliuoti, numatyti ir užkirsti kelio jų atsiradimui;

14.2. kai poliklinikoje padidėja pacientų srautai dėl ekstremaliųjų situacijų, kai jos paskelbtos dėl pavojaus gyventojų gyvybei ar sveikatai.

15. Pacientui registruojantis IPR informacinėje sistemoje Aprašo 13.7 – 13.10 ir 13.14.1 papunkčiuose nurodyta informacija pateikiama ir Aprašo 13.1 – 13.4, 13.5.1, 13.12 ir 13.13 papunkčiuose nurodyti veiksmai atliekami minėtoje sistemoje.

16. Jei pacientas registracijos metu pateikė savo kontaktinį telefoną ir (ar) elektroninio pašto adresą, užsiregistravusiam pacientui ryšių ir (ar) informacinių technologijų priemonėmis ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos teikimo laiko pradžios Registratūros

darbuotojas primena apie numatytą paslaugos teikimo datą ir laiką ir sudaro galimybes pacientui ryšių ir (ar) informacinių technologijų priemonėmis prirėikus pateikti atsakymą.

17. Jei užsiregistravusiam pacientui dėl Aprašo 14 punkte nurodytų priežasčių paslauga numatytu laiku nebus teikiama arba dėl pasikeitusių aplinkybių paslaugą teiks kitas asmens sveikatos priežiūros specialistas, slaugytojas, dirbantis su gydytoju, (gydytojui, dirbančiam be slaugytojo, Registratūros darbuotojas) iš karto nuo šių priežasčių ar aplinkybių paaiškėjimo pacientui ryšių ir (ar) informacinių technologijų priemonėmis apie tai praneša ir, jei paslauga nebus teikiama dėl priežasčių, nurodytų Aprašo 14 punkte, užregistruoja pacientą Aprašo 13 punkte nustatyta tvarka.

18. Poliklinikoje užsiregistravusiam, tačiau neatvykusiam ir apie neatvykimą nepranešusiam Aprašo 19 punkte nustatyta tvarka pacientui, slaugytojas, dirbantis su gydytoju, gydytojui, dirbančiam be slaugytojo, – Registratūros darbuotojas ryšių ir (ar) informacinių technologijų priemonėmis, siunčia įspėjimą apie neatsakingą Aprašo 13.14.1 papunktyje nurodytos pareigos vykdymą.

19. Pacientas turi teisę nenurodydamas priežasčių atšaukti registraciją arba pakeisti registracijos datą ir (ar) laiką Aprašo 13 punkte nustatyta tvarka. Jei pacientas negali atvykti nustatytu laiku, jis apie tai poliklinikai privalo pranešti kuo anksčiau, bet ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios, Aprašo 13 punkte nurodytais būdais.

20. Poliklinika, registruodama ir informuodama pacientus, Aprašo nustatytais atvejais tvarko Aprašo 13.1 – 13.3 ir 13.13 papunkčiuose nurodytus asmens duomenis ir juos saugo vadovaudamasi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymą įgyvendinančių teisės aktų nustatyta tvarka.

21. Registratūros darbuotojai funkcijas atlieka rotacijos būdu pagal Registratūros administratoriaus nurodymus.

IV SKYRIUS NAUJŲ VARTOTOJŲ REGISTRAVIMO TVARKA

22. Naujus elektroninės sistemos vartotojus (gydytojus, Registratūros darbuotojus) registruoja informacinių technologijų vyriausiasis specialistas, jam nesant (atostogos, liga, komandiruotė) – Registratūros administratorius (toliau – administratorius).

23. Naujas vartotojas privalo pasirašyti Išankstinės pacientų registracijos (toliau – IPR) sistemos naudotojo pasižadėjimą (2 priedas). IPR sistemos naudotojo pasižadėjimai saugomi pas informacinių technologijų vyriausiąjį specialistą.

24. Kiekvienam vartotojui administratorius suteikia unikalų vartotojo vardą ir slaptažodį.

25. Personalo vyriausiasis ar vyresnysis specialistas, rengiantis įsakymą dėl gydytojų priėmimo arba atleidimo iš darbo, apie šį faktą tuojau pat raštu informuoja administratorių. Administratoriui pranešamas naujai priimto į darbą ar atleisto gydytojo vardas, pavardė, pareigos, spaudo numeris, darbo kabineto numeris.

26. Administratorius nedelsiant užtikrina gydytojo prisijungimą prie išankstinės registracijos sistemos.

V SKYRIUS VIZITO ATŠAUKIMAS

27. Vizito pas specialistą atšaukimas:

27.1. specialistas, savarankiškai vykdančias pacientų priėmimą, ligos atveju ar dėl kitos priežasties negalintis atvykti į darbą, nedelsiant apie tai praneša savo tiesioginiam vadovui ir kartu dirbančiam slaugytojui;

27.2. neatvykus į darbą specialistui, savarankiškai vykdančiam priėmimą, už užregistruotų pas jį pacientų aptarnavimo organizavimą atsakingas tiesioginis specialisto vadovas. Jis apie specialisto neatvykimą į darbą ir planuojamą neatvykimo laiką (jeigu yra žinomas) praneša Registratūros administratoriui. Pastarasis per vieną valandą organizuoja atvykusių pacientų priėmimą. Ant neatvykusio specialisto kabineto durų nurodoma informacija, į kokį kabinetą pacientams kreiptis;

27.3. neatvykus į darbą specialistui, savarankiškai vykdančiam pacientų priėmimą, kurio pavaduoti nėra galimybės, su specialistu dirbantis slaugytojas atšaukia pacientų vizitus ryšių ir (ar) informacinių technologijų priemonėmis ir užregistruoja pacientą Aprašo 13 punkte nustatyta tvarka. Už paciento informavimą apie vizito atšaukimą bei vizito perkėlimą atsakingas tiesioginis neatvykusio specialisto vadovas, nesant darbe tiesioginio poliklinikos specialisto vadovo (liga, atostogos ar kitos priežastys) – vadovą pavaduojantis specialistas. Neatvykus į darbą specialistui ir su specialistu dirbančiam slaugytojui vizitus pas specialistus atšaukia Registratūros administratoriaus paskirtas Registratūros darbuotojas pagal poliklinikos specialisto vadovo nurodymus. Jei yra žinoma, kad specialisto nebus darbe tam tikrą laiką, vizitai atšaukiami minėtam laikotarpiui. Vizitų pas specialistus atšaukimą kontroliuoja Registratūros administratorius.

VI SKYRIUS IŠKVIETIMŲ Į NAMUS REGISTRACIJA

28. Iškvietimų į namus registracija vykdoma pacientui ar jo atstovams kreipiantis į Registratūrą ar telefonu.

29. Iškvietimai į namus registruojami:

29.1. šeimos gydytojo, vaikų ligų gydytojo ir vidaus ligų gydytojo – poliklinikos Registratūroje kiekvieną darbo dieną iki 12 val. 00 min.;

29.2. paliatyviosios pagalbos paslaugų teikimui – poliklinikos darbo valandomis;

29.3. psichikos sveikatos centro gydytojo – psichikos sveikatos centre poliklinikos darbo valandomis.

VII SKYRIUS NEPLANINIŲ APSILANKYMŲ PAS GYDYTOJUS TVARKA

30. Jeigu pacientas kreipiasi dėl būtinosios medicinos pagalbos, jis turi būti priimtas nedelsiant. Būtinoji medicinos pagalba teikiama teisės aktų nustatyta tvarka.

31. Jeigu pacientas ūmios ligos atveju ar paūmėjus ligai kreipiasi siekdamas gauti gydytojo konsultaciją:

31.1. ūmios ligos atveju, kai pasireiškia febrilus karščiavimas, vidutinis skausmas (4-5 balai pagal vizualinę analoginę skausmo skalę), paros laikotarpiu, esant ramybės būsenos, atsiranda dusulys, galvos skausmas ir svaigimas, koordinacijos sutrikimas, pykinimas ir vėmimas, staiga progresuojantis tinimas, patyręs įvairios kilmės traumas ir sužeidimus, Registratūros darbuotojas pacientą registruoja jo kreipimosi į polikliniką dieną:

31.1.1. pas paciento šeimos gydytoją į ūmiam atvejui skirtą vizito laiką;

31.1.2. jeigu visi ūmiems atvejams skirti vizitų laikai užimti, Registratūros darbuotojas papildomą priėmimą derina telefonu su paciento šeimos gydytoju ir jam sutikus, registruoja pas paciento šeimos gydytoją į pirminiam vizitui skirtą laiką, įrašius į pastaboms skirtą laukelį „Ūmiai susirgęs pacientas“;

31.1.3. jeigu visi vizitams pas paciento šeimos gydytoją skirti laikai užimti – pas vaduojantį gydytoją į ūmiems atvejams skirtus vizitus, įrašius į pastaboms skirtą laukelį „Ūmiai susirgęs pacientas“;

31.1.4. jeigu visi laikai, skirti ūmiems atvejams pas abu gydytojus užimti, Registratūros darbuotojas informuoja apie tai Šeimos medicinos skyriaus vedėją, jam nesant (liga, atostogos ar kitos priežastys) – vyriausiojo gydytojo pavaduotoją asmens sveikatos priežiūrai. Šeimos medicinos skyriaus vedėjas, jam nesant (liga, atostogos ar kitos priežastys) – vyriausiojo gydytojo pavaduotojas asmens sveikatos priežiūrai organizuoja paciento priėmimą bei užtikrina pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų suteikimą pacientui jo kreipimosi dieną;

32.2. paūmėjus lėtinei ligai, Registratūros darbuotojas registruoja pacientą pas šeimos gydytoją ar kitą pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros specialistą per 5 kalendorines dienas nuo jo kreipimosi į polikliniką dienos:

32.2.1. pas paciento šeimos gydytoją į pirminiam vizitui skirtą laiką;

32.2.2. jeigu visi pirminiams vizitams skirti laikai užimti – pas šeimos gydytoją į ūmiems atvejams skirtą vizitą, įrašius į komentarams skirtą laukelį „Lėtinei ligai paūmėjus“;

32.2.3. jeigu visi vizitams skirti laikai pas šeimos gydytoją užimti – pacientas registruojamas pas bet kurį šeimos gydytoją į pirminiam vizitui skirtą laiką, įrašius į komentarams skirtą laukelį „Lėtinei ligai paūmėjus“;

32.2.4. jeigu visi pirminiams vizitams skirti laikai užimti, Registratūros darbuotojas papildomą priėmimą derina telefonu su paciento šeimos gydytoju. Nepavykus susisiekti ir/ar suderinti priėmimo, Registratūros darbuotojas informuoja apie tai Šeimos medicinos skyriaus vedėją, jam nesant – vyriausiojo gydytojo pavaduotoją asmens sveikatos priežiūrai. Šeimos medicinos skyriaus vedėjas, jam nesant – vyriausiojo gydytojo pavaduotojas asmens sveikatos priežiūrai organizuoja paciento priėmimą bei užtikrina pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų suteikimą per 5 kalendorines dienas nuo kreipimosi į polikliniką;

32.3. gydytojo odontologo, gydytojo chirurgo, gydytojo akušerio ginekologo konsultaciją:

32.3.1. ūmios ligos atveju Registratūros darbuotojas pacientą registruoja jo kreipimosi į polikliniką dieną pas gydytoją odontologą, gydytoją chirurgą ar gydytoją akušerį ginekologą į ūmiam atvejui skirtą vizito laiką;

32.3.2. jeigu visi ūmiems atvejams skirti vizitų laikai užimti – pas gydytoją odontologą, gydytoją chirurgą ar gydytoją akušerį ginekologą į pirminiam vizitui skirtą laiką, įrašius į pastaboms skirtą laukelį „Ūmiai susirgęs pacientas“;

32.3.3. jeigu visi vizitų laikai užimti, Registratūros darbuotojas informuoja apie tai Odontologijos skyriaus vedėją-gydytoją odontologą, jam nesant – vyriausiojo gydytojo pavaduotoją asmens sveikatos priežiūrai, kurie užtikrina, kad ūmios ligos atveju pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos pacientui būtų suteiktos jo kreipimosi dieną.

33. Pacientų aptarnavimo Registratūroje laikas: pirmadieniais – penktadieniais nuo 7 val. 30 min. iki 19 val. 00 min., šeštadieniais – nuo 8 val. 00 min. iki 13 val. 00 min.

VIII SKYRIUS VIZITŲ (TALONŲ) SUSKIRSTYMAS PER PAMAINĄ

34. Vieno paciento aptarnavimo trukmė nurodyta Aprašo 3 priede.

35. Pacientų vizitai pas gydytojus skiriami:

35.1. nedarbingumo pažymėjimams pratęsti ar jiems užbaigti ir NSP paslaugai suteikti:

35.1.1. gydytojų rytinės pamainos paskutinę darbo valandą;

35.1.2. gydytojų popietinės pamainos antrą darbo valandą;

35.2. ūmios ligos pasireiškimo atvejams ar paūmėjus lėtinėms ligoms – vienas talonas:

35.2.1. šeimos ir vaikų gydytojams – vienai darbo valandai;

35.2.2. gydytojui neurologui, kardiologui, kraujagyslių chirurgui ir psichiatrui, teikiant antrinę ambulatorinę asmens sveikatos priežiūrą – vienai darbo dienai;

35.3. kai šeimos gydytojas vyksta dirbti į medicinos punktus, poliklinikoje 2 valandoms tik ūmios ligos, lėtinės ligos paūmėjimo, nedarbingumo pažymėjimo tęsimo ar užbaigimo atvejais;

35.4. pakartotiniams vizitams pas gydytojus kardiologus ir endokrinologus – 30 min. darbo dienai, pas gydytoją odontologą ortodontą – 2 talonai darbo valandai.

IX SKYRIUS ATSAKOMYBĖ UŽ APRAŠE NUSTATYTOS TVARKOS PAŽEIDIMĄ

36. Už aprašo nuostatų laikymosi priežiūrą atsakingas Registratūros administratorius. Už gydytojų darbo organizavimą, vadovaujantis aprašo nuostatomis, atsakingas poliklinikos vyriausiojo gydytojo pavaduotojas asmens sveikatos priežiūrai ir skyrių vedėjai.

37. Poliklinikos darbuotojai gali naudoti pacientų asmens duomenis tik su jų tiesioginių funkcijų vykdymu susijusiems tikslams.

38. Vartotojai ir kiti poliklinikos darbuotojai, kurie vykdydami darbinės funkcijas tvarko pacientų asmens duomenis, privalo saugoti asmens duomenų paslaptį bei neatskleisti jų. Ši pareiga galioja ir nutraukus darbo sutartį su poliklinika, perėjus dirbti į kitas pareigas arba pasibaigus darbo ar sutartiniams santykiams.

39. Už šio Aprašo pažeidimus poliklinikos darbuotojai atsako Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

40. Jei pacientas, patyręs žalą dėl neteisėto asmens duomenų tvarkymo, išsireikalauja žalą iš poliklinikos, poliklinika įgyja regreso teisę šias lėšas išieškoti iš darbuotojo, dėl kurio kaltės žala atsirado.

X SKYRIUS APRAŠO KEITIMAS

41. Aprašas peržiūrimas ir, jei reikia, koreguojamas pasikeitus teisės aktų reikalavimams, bet ne rečiau kaip kas penkerius metus poliklinikos vyriausiojo gydytojo įsakymu. Už savalaikę peržiūrą atsakingas Registratūros administratorius.
