

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 03:2024
		Lapas 1 iš 8
		Leidimas 7

REGISTRACIJOS PAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTUS TVARKA

Valdomas egzempliorius

Egzemplioriaus Nr.

Registruotas laikytojas

Pareigos

Parengė Kokybės vadybos vadovė Jovita Gudeliene	Suderinta: Direktoriaus pavaduotoja valdymui Ieva Žukienė	Patvirtinta VšĮ Karoliniškių poliklinikos direktoriaus 2024 m. d. įsakymu Nr.
Gyventojų aptarnavimo skyriaus vadovė Tatjana Vaičiulienė	Direktoriaus pavaduotoja medicinai Larisa Sergejeva	

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 03:2024
		Lapas 2 iš 8
		Leidimas 7

1. Paskirtis

1.1. Šio kokybės reikalavimų aprašo (toliau – aprašas) paskirtis – reglamentuoti registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus (toliau – specialistas) tvarką, nustatyti darbuotojų, tiesiogiai ir (ar) netiesiogiai dalyvaujančių pacientų registracijos pas specialistus procese funkcijas bei atsakomybes.

2. Taikymo sritis

2.1. Šiuo aprašu vadovaujasi visi įstaigos padaliniai ir darbuotojai pagal savo kompetenciją visame pacientų registracijos ir jų lankymosi įstaigoje procese ar sprendžiant bet kuriuos su pacientų registracija, paslaugų teikimu susijusius klausimus.

2.2. Aprašas taikomas visais atvejais, kai pacientas arba paciento atstovas kreipiasi į Gyventojų aptarnavimo skyrių asmeniškai, telefonu, registruojasi pas specialistą internetu per išankstinę pacientų registracijos sistemą (toliau – IPR informacinė sistema) arba per VšĮ Karoliniškių poliklinikos (toliau – Poliklinika) Pacientų portalą (<https://www.karpol.lt/e-paciento-portalas/>), kai pacientą registruoja specialistas, slaugos vadovas, skyriaus vedėjas/vadovas arba kitas darbuotojas, kuris pagal aprašą turi teisę registruoti pacientus.

3. Norminiai teisės aktai

3.1. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas;

3.2. Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymas;

3.3. Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos įstatymas;

3.4. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. liepos 16 d. įsakymas Nr. V-812 „Dėl pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos aprašo patvirtinimo“ (su vėlesniais pakeitimais);

3.5. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymas Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ (su vėlesniais pakeitimais);

3.6. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 1999 m. lapkričio 29 d. įsakymas Nr. V-515 „Dėl sveikatos priežiūros įstaigų veiklos apskaitos ir atskaitomybės tvarkos“ (su vėlesniais pakeitimais);

3.7. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2005 m. gruodžio 5 d. įsakymas Nr. V-943 „Dėl Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų organizavimo ir apmokėjimo tvarkos aprašo bei Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų ir bazinių kainų sąrašo tvirtinimo“ (su vėlesniais pakeitimais);

3.8. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28 d. įsakymas Nr. V-636 „Dėl Siuntimų ambulatorinėms specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti ir brangesiems tyrimams bei procedūroms atlikti įforminimo, išdavimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (su vėlesniais pakeitimais);

3.9. Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2014 m. spalio 28 d. įsakymas Nr. 1K-287 „Dėl Asmenų registravimo į asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eiles ir šių eilių stebėsenos tvarkos aprašo ir Asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eilių stebėsenos ataskaitų formų patvirtinimo“ (su vėlesniais pakeitimais);

3.10. VšĮ Karoliniškių poliklinikos direktoriaus 2021 m. gruodžio 6 d. įsakymas Nr. V1-1.1-109 „Dėl viešosios įstaigos Karoliniškių poliklinikos vidaus tvarkos taisyklių patvirtinimo“ (su vėlesniais pakeitimais).

4. Aprašymas

4.1. Pacientų aptarnavimo Gyventojų aptarnavimo skyriuje laikas pirmadieniais – penktadieniais: 6.45 – 20.00 val. L. Asanavičiūtės g. 27A, Karaliaučiaus g. 11, Erfurto g. 15,

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 03:2024
		Lapas 3 iš 8
		Leidimas 7

Architektų g. 17; šeštadieniais: 7.45 – 13.00 val. L. Asanavičiūtės g. 27A, 7.45 – 12.00 val. Erfurto g. 15.

4.2. Pacientai registruojami jų kreipimosi metu nuolat, neribojant registravimosi terminų, išskyrus kitų teisės aktų numatytas išimtis.

4.3. Už specialistų registracijos laikų savalaikį suvedimą į Poliklinikos elektroninę sistemą ir IPR informacinę sistemą atsakingi skyrių (padalinių) vyresnieji slaugytojai, suvedimą kontroliuoja slaugos vadovas.

4.4. Poliklinikos elektroninėje sistemoje, Pacientų portale ir IPR informacinėje sistemoje iki einamojo mėnesio 25 dienos skelbiami ne mažiau kaip 3 mėnesių paslaugų teikimo grafikai:

4.4.1. jeigu specialisto darbo grafikas pastovus, t. y. specialistas dirba kiekvieną dieną tuo pačiu laiku, nuolat skelbiamas ne mažiau kaip trijų mėnesių jo paslaugų teikimo grafikas;

4.4.2. jeigu asmens sveikatos priežiūros specialisto darbo grafikas nepastovus/kintantis, t. y. specialistas dirba pagal suderintą su darbdaviu pamaininį/ individualų grafiką, nuolat skelbiamas ne mažiau kaip trijų mėnesių jo paslaugų teikimo grafikas, nebent su darbdaviu sutarta ir darbuotojo darbo sutartyje fiksuoti kiti individualūs susitarimai.

4.5. Vieno paciento priėmimui planuojamas skirti laikas:

4.5.1. šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytojams: pirminiam, pakartotiniam vizitui, ūmiam atvejui – 15 min. (pirminiai, tarp jų ir ūmiems atvejams skirti vizitai, turi sudaryti ne mažiau kaip du trečdalius visų numatytų vizitų skaičiaus);

4.5.2. bendrosios ir išplėstinės praktikos slaugytojams: pirminiam vizitui – 15 min.;

4.5.3. atvejo vadybininkams: pirminiam ir pakartotiniam kontaktiniui vizitui – 15 min., nuotoliniui vizitui – 10 min.;

4.5.4. gyvensenos medicinos specialistams: pirminiam vizitui – 30 min., pakartotiniam – 20 min.;

4.5.5. gydytojams odontologams: pirminiam, pakartotiniam vizitui, skubiam atvejui – 30 min. (pakartotiniai vizitai turi sudaryti ne daugiau kaip pusę visų numatytų vizitų skaičiaus), vaikų dantų dengimo silantais (vaikų ėduonies profilaktinė programa), ikimokyklinio ir mokyklinio amžiaus vaikų profilaktinėms apžiūroms – 10-15 min., siuntimams ir dokumentų rengimui dėl dantų protezavimo – 20 min., burnos higienistams vizitui – 45 min.;

4.5.6. gydytojams psichiatrams: pirminiam vizitui – 60 min., pakartotiniam vizitui – 30 min.; psichologams: pirminiam vizitui – 30 min., pakartotiniam vizitui – 60 min.;

4.5.7. gydytojams specialistams:

4.5.7.1. pirminiam vizitui – 15-20 min., pakartotiniam vizitui, ūmiam atvejui – 10-15 min. (pirminiai vizitai turi sudaryti ne mažiau kaip tris ketvirtadalius visų numatytų vizitų skaičiaus);

4.5.7.2. konsultacijos metu atliekantiems echoskopijas ir (ar) intervencines procedūras – 25-30 min.;

4.5.8. nuotolinėms konsultacijoms – 10-15 min.

4.6. Pacientų registraciją vykdančias asmenys:

4.6.1. Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojai, gydytojai ir jų komandos nariai. Gydytojų komandos narių sudėtis nustatoma vadovaujantis galiojančiais teisės aktais;

4.6.2. kiti specialistai registruoja pacientus savo pakartotinoms konsultacijoms;

4.6.3. esant operatyvaus darbo organizavimo poreikiams (gydytojui susirgus ar dėl kitų teisėtų priežasčių neatvykus į darbą) pacientus turi teisę registruoti skyrių vedėjai, vyresnieji slaugytojai, slaugos vadovas ir kiti administracijos darbuotojai (direktoriaus pavaduotojas medicinai, kokybės vadybos vadovas), siekiant maksimalaus pacientų interesų bei lūkesčių, gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugą kuo operatyviau, patenkinimo;

4.6.4. patys pacientai (internetu www.esveikata.lt arba per Paciento portalą www.karpol.lt).

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 03:2024
		Lapas 4 iš 8
		Leidimas 7

4.7. Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojas vykdo pacientų registraciją asmens sveikatos priežiūros paslaugoms visais atvejais, kai pacientas kreipiasi asmeniškai arba telefonu. Tuo tikslu Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojas:

- 4.7.1. identifikuoja pacientą;
- 4.7.2. išsiaiškina paciento kreipimosi tikslą;
- 4.7.3. patikrina paciento draustumą, prisirašymo į Poliklinikos aptarnaujamų gyventojų sąrašą, siuntimo dokumentus (Forma Nr. 027/a);
- 4.7.4. įvertina konsultacijų laikų laukų komentarus, rezervavimą kitiems specialistams;
- 4.7.5. pacientui pasiūlo anksčiausias galimas paslaugos suteikimo datas, įvardijant visus filialus;
- 4.7.6. derina su pacientu priėmimo datą ir laiką;
- 4.7.7. pacientui atsisakius gauti paslaugą anksčiausią galimą jos suteikimo dieną, pacientą registruoja pagal jo pasirinkimą vėlesnę datą ir apie tai pažymi elektroninėje sistemoje skiltyje „Pacientas sutinka paslaugą gauti vėliau negu per nustatytą terminą“;
- 4.7.8. registruoja pacientą elektroninėje sistemoje nuolat, neribojant registravimosi terminų;
- 4.7.9. registruojant pacientą patikrina ar informacinėje sistemoje yra kontaktiniai duomenys: adresas, telefono ir mobilaus telefono numeriai; registruojant pacientą specializuotoms ambulatorinėms ar dienos stacionaro paslaugoms, dienos chirurgijai elektroninėje sistemoje varnele pažymi reikiamą siuntimą;
- 4.7.10. jei IPR informacinėje sistemoje registracijos formoje atvaizduojamos užduotys, kurias reikia atlikti prieš vizitą, kad gydytojas galėtų suteikti paslaugas. Su užduotimis supažindina pacientą ir pažymi, kad pacientas su užduotimis supažindintas ir sutinka jas atlikti;
- 4.7.11. jei IPR informacinėje sistemoje registracijos formoje atvaizduojamas klausimynas, jį užpildo pagal paciento atsakymus;
- 4.7.12. jei pacientas pageidauja būti informuojamas apie atsiradusius ankstesnius nei jau turimo vizito laikus, pažymi tai IPR informacinėje sistemoje;
- 4.7.13. registruojant pacientą atvykusį į Gyventojų aptarnavimo skyrių asmeniškai, išduoda pacientui popierinį „vizito lapelį“, nurodant tikslų priėmimo laiką, vietą bei konsultuojančio specialisto vardą ir pavardę;
- 4.7.14. informuoja pacientą, kad konsultacijos dieną pacientas turi kreiptis į specialistą nurodytu laiku, aplenkiant Gyventojų aptarnavimo skyrių.

4.8. Tais atvejais, kai Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojas dėl objektyvių priežasčių (pvz., tuo metu dėl pacientų srauto nėra galimybės pasiūlyti registracijos, dėl specialisto ilgalaikio nedarbingumo ar kitų objektyvių priežasčių) neturi galimybės užregistruoti pacientą, pasiūlo pacientą registruoti paciento kreipimosi eilės tvarka, nenurodant paslaugos teikimo datos ir laiko (toliau – laukiančiųjų sąrašas) bei, jei pacientas sutinka, registruoja jį į laukiančiųjų sąrašą, nurodo jo eilės numerį laukiančiųjų sąraše bei informuoja, kad per vieną darbo dieną nuo paslaugos, į kurios laukiančiųjų sąrašą užsiregistravo pacientas, teikimo grafiko paskelbimo užsiregistravusiam į laukiančiųjų sąrašą pacientui bus paskirta paslaugos gavimo data ir laikas pagal paciento kreipimosi į Poliklinikos 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. Jei pacientui paskirtas laikas netinka, pacientas gali kreiptis į Polikliniką dėl perregistravimo jam tinkama data ir laiku.

4.9. Gydytojas ar jo komandos narys vykdo pacientų registraciją šiais atvejais:

- 4.9.1. nukreipiant pacientą specialisto konsultacijai ar rentgenodiagnostiniam, ultragarsiniam, endoskopiniam ir laboratoriniam tyrimui atlikti Poliklinikoje;
- 4.9.2. planuojant pakartotiną paciento apsilankymą, pvz., dėl nedarbingumo pažymėjimo tęsimo ar užbaigimo, dėl vaistų išrašymo ar kitų priežasčių;

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas	KRA 03:2024
	Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	Lapas 5 iš 8
		Leidimas 7

4.9.3. šeimos / vidaus ligų / vaikų ligų gydytojas siunčiant ir registruojant pacientus specialistų konsultacijoms, tyrimams ar stacionariniam gydymui sprendžia dėl savo pakartotinos konsultacijos poreikio. Tuo atveju, kai duomenys reikalingi sprendimui dėl reikšmingo gydymo taktikos keitimo, operacinio gydymo, pakartotino vaistų išrašymo ir kitais svarbiais atvejais, numato savo pakartotinos konsultacijos datą.

4.10. Gydytojas ar jo komandos narys, vykdydamas pacientų registraciją, patikslina ir, esant pasikeitimams, įveda duomenis nurodytus 4.7.9. punkte į elektroninę sistemą.

4.11. Jeigu elektroninėje sistemoje trūksta duomenų, nurodytų 4.7.9. punkte, slaugytojas įveda trūkstamus duomenis paciento vizito metu.

4.12. Vizito pas specialistą atšaukimas:

4.12.1. specialistas, savarankiškai vykdamas pacientų priėmimą, ligos atveju ar dėl kitos priežasties negalintis atvykti į darbą, nedelsiant praneša apie tai savo tiesioginiam vadovui;

4.12.2. nesant darbe specialistui, savarankiškai vykdančiam pacientų priėmimą, už užregistruotų pas jį pacientų aptarnavimo organizavimą atsakingas pagal kompetenciją tiesioginis specialisto vadovas ir skyriaus vyresnysis slaugytojas. Tiesioginis vadovas apie specialisto neatvykimą į darbą ir planuojamą neatvykimo laiką (jeigu yra žinomas) praneša Gyventojų aptarnavimo skyriaus vadovui ar jį pavaduojančiam asmeniui ir paskirsto pacientus kitiems skyriaus darbuotojams;

4.12.3. neatvykus į darbą specialistui, savarankiškai vykdančiam pacientų priėmimą, kurio nėra galimybės pavaduoti, iš anksto užsiregistravę pacientai telefonu yra informuojami apie vizito pas asmens sveikatos priežiūros specialistą perkėlimą, su pacientu suderinama kita jo vizito data ir laikas. Už paciento informavimą apie vizito atšaukimą bei vizito perkėlimą atsakingas pagal kompetenciją tiesioginis vadovas ir skyriaus vyresnysis slaugytojas. Jeigu yra žinoma, kad specialisto nebus darbe tam tikrą laiką – vizitai atšaukiami minėtam laikotarpiui, informuojant pacientus apie objektyvias priežastis;

4.12.4. tiek šiame punkte nurodytais atvejais, tiek visais kitais atvejais, kuomet specialistas negali vykdyti pacientų priėmimo dėl teisėtų specialisto nebuvimo darbe priežasčių, visi pacientai privalo būti informuojami apie vizito atšaukimą ir jų priėmimo perkėlimą kitai datai, tai pažymint elektroninėje registracijos sistemoje.

4.13. Vizito paskirties keitimo kriterijai ir sąlygos:

4.13.1. skyriaus vyresnysis slaugytojas ar jį pavaduojantis asmuo darbo dienos pabaigoje privalo pakeisti skyriaus gydytojų ateinančios dienos laisvų vizitų, skirtų pakartotinoms konsultacijoms bei pacientų, kuriems nustatytas ilgalaikio sveikatos būklės stebėjimo poreikis, paskirtį į pirmines konsultacijas. Laisvais vizitais laikomi vizitai į kuriuos nėra registruotų pacientų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti, pakartotinis vizitas – vizitas skirtas išrašytų kompensuojamųjų vaistų pratęsimui, nedarbingumo tęsimui ar užbaigimui, tyrimo atsakymų aptarimui, iš ligoninės grįžusių pacientų konsultavimui ir t.t., ilgalaikis sveikatos būklės stebėjimas – reguliarius paciento, sergančio lėtine liga, sveikatos būklės stebėjimas, kurį nustatyta periodiškumu vykdo gydytojas specialistas, pagal poreikį skirdamas pacientui tyrimus, gydymą ir teikdamas išvadą bei rekomendacijas šeimos medicinos paslaugas teikiančiam gydytojui dėl tolesnės paciento sveikatos priežiūros;

4.13.2. atvejais, kai dėl objektyvių priežasčių, pvz.: didelio pacientų ar darbuotojų sergamumo, ilgalaikio nedarbingumo ar kt., teisę keisti vizitų paskirtį turi slaugos vadovas, Gyventojų aptarnavimo skyriaus vadovas arba jį pavaduojantis asmuo;

4.13.3. jeigu Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojas, vykdydamas registraciją, nustato, kad yra laisvų registracijos laikų, pacientui pageidaujant, privalo registruoti pacientus į tos pačios dienos laisvus registracijos laikus, nepriklausomai nuo tų laikų paskirties, ir pastabų srityje nurodant paciento vizito tikslą.

4.14. Atlikus vizito paskirties keitimą pagal 4.13. punkto nuostatas, informacija apie laisvus vizitus, skirtus pirminėms konsultacijoms, skelbiama IPR informacinėje sistemoje.

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 03:2024
		Lapas 6 iš 8
		Leidimas 7

4.15. Iškvietimų į namus registracija vykdoma pacientui kreipiantis į Gyventojų aptarnavimo skyrių asmeniškai bei telefonu. Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojas:

4.15.1. identifikuoja pacientą;

4.15.2 išsiaiškina kreipimosi tikslą, išskvietimo priežastį;

4.15.3. išskvietimą registruoja „Gydytojų išskvietimų į namus elektroniniame žurnale (Forma Nr. 031/a);

4.15.4. teikia informaciją apie planuojamą gydytojo vizito laiką.

4.16. Jeigu pacientas kreipiasi dėl būtinosios medicinos pagalbos, jokie apribojimai netaikomi. Būtinoji medicinos pagalba teikiama teisės aktų nustatyta tvarka.

4.17. Jeigu pacientas ūmios ligos atveju ar paūmėjus lėtinei ligai kreipiasi siekdamas gauti:

4.17.1. šeimos, vidaus ligų, vaikų ligų gydytojo konsultaciją:

4.17.1.1. *ūmios ligos atveju*, kai pasireiškia 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, Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojas pacientą registruoja jo kreipimosi į Polikliniką dieną, bet ne vėliau kaip per 24 val. nuo kreipimosi į Polikliniką:

4.17.1.1.1. pas budintį gydytoją į ūmiam atvejui skirtą vizito laiką, nesant laisvų vizitų pas budintį gydytoją – paciento šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytoją ūmiam atvejui skirtą vizito laiką;

4.17.1.1.2. jeigu visi ūmiems atvejams skirti vizitų laikai pas budintį ir šeimos gydytoją užimti – pas bet kurį šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytoją į ūmiam atvejui skirtą vizito laiką;

4.17.1.1.3. jeigu visi ūmiems atvejams skirti laikai pas minėtus gydytojus užimti – pas bet kurį tuo metu (tą dieną) dirbantį šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytoją į esantį laisvą vizito laiką, įrašius į pastaboms skirtą laukelį „ūmiai susirgęs pacientas“;

4.17.1.1.4. jeigu visi vizitams skirti laikai užimti, Gyventojų aptarnavimo skyriaus vadovas ar jį pavaduojantis asmuo apie atvejus, kuomet reikia užtikrinti paslaugų prieinamumą, praneša skyriaus vedėjui ir skyriaus vyresniajam slaugytojui. Skyriaus vedėjas ar jo nurodymu vyresnysis slaugytojas organizuoja paciento priėmimą bei užtikrina pirminių ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų suteikimą pacientui jo kreipimosi dieną, bet ne vėliau kaip per 24 val. nuo kreipimosi į Polikliniką.

4.17.1.2. *paūmėjus lėtinei ligai*, Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojas registruoja pacientą pas vaikų ar šeimos gydytoją ar kitą pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros specialistą – per 7 kalendorines dienas nuo jo kreipimosi į Polikliniką dienos:

4.17.1.2.1. pas šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytoją į pirminiam vizitui skirtą laiką;

4.17.1.2.2. jeigu visi pirminiams vizitams skirti laikai užimti – pas kitą šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytoją į pirminį vizitą, kuris skirtas kitos apylinkės pacientams, įrašius į komentarams skirtą laukelį „lėtinei ligai paūmėjus“;

4.17.1.2.3. jeigu visi vizitams skirti laikai pas minėtus gydytojus užimti – pacientas registruojamas pas bet kurį šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytoją į pirminiam vizitui skirtą laiką, įrašius į komentarams skirtą laukelį simptomatiką;

4.16.1.2.4. jeigu visi pirminiams vizitams skirti laikai užimti, Gyventojų aptarnavimo skyriaus vadovas ar jį pavaduojantis asmuo apie atvejus, kuomet reikia užtikrinti paslaugų prieinamumą, praneša skyriaus vedėjui ir skyriaus vyresniajam slaugytojui. Skyriaus vedėjas ar jo nurodymu vyresnysis slaugytojas, organizuoja paciento priėmimą bei užtikrina pirminių ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų suteikimą per 7 kalendorines dienas nuo kreipimosi į Polikliniką.

4.17.2. gydytojų odontologo, chirurgo ar akušerio ginekologo konsultaciją:

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 03:2024
		Lapas 7 iš 8
		Leidimas 7

4.17.2.1. *ūmios ligos atveju* Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojas pacientą registruoja jo kreipimosi į Polikliniką dieną pas tuo metu dirbantį gydytoją odontologą / chirurgą ar akušerį ginekologą į ūmiam atvejui skirtą vizito laiką;

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

4.17.2.3. jeigu visi vizitų laukai užimti, Gyventojų aptarnavimo skyriaus vadovas ar jį pavaduojantis asmuo apie atvejus, kuomet reikia užtikrinti paslaugų prieinamumą, praneša skyriaus vedėjui ir skyriaus vyresniajam slaugytojui. Skyriaus vedėjas ar jo nurodymu vyresnysis slaugytojas, organizuoja paciento priėmimą bei užtikrina pirminių ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų suteikimą pacientui jo kreipimosi dieną, bet ne vėliau kaip per 24 val. nuo kreipimosi į Polikliniką.

4.18. Traumą patyrusiam pacientui po konsultacijos stacionare šeimos gydytojo / budinčio gydytojo / gydytojo chirurgo / gydytojo ortopedo traumatologo paslaugos teikiamos kreipimosi į Polikliniką dieną. Tolesnės reikalingos gydytojo ortopedo traumatologo paslaugos teikiamos Poliklinikoje, išskyrus atvejus, kai to nepageidauja pacientas arba stacionare išduotame išrašė iš medicininių dokumentų nurodytas tolesnės konsultacijos poreikis pirminę konsultaciją suteikusiame įstaigoje.

4.19. Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojų darbo grafikas sudaromas atsižvelgiant į pacientų srautus – didesnis administratorių skaičius dirba rytinėmis valandomis, pirmadieniais ir po švenčių dienų.

4.20. Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojai teikia informaciją pacientui prie langelio bei telefonu pagal savo kompetenciją apie:

4.20.1. prisirašymo prie Poliklinikos tvarką;

4.20.2. galimybę rinktis sveikatos priežiūros įstaigą;

4.20.3. Poliklinikoje teikiamas paslaugas: nemokamas, mokamas, iš dalies mokamas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti;

4.20.4. pacientui sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardas, pavardė, pareigos), informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją, darbo laiką ir vietą;

4.20.5. galimybę rinktis sveikatos priežiūros specialistą;

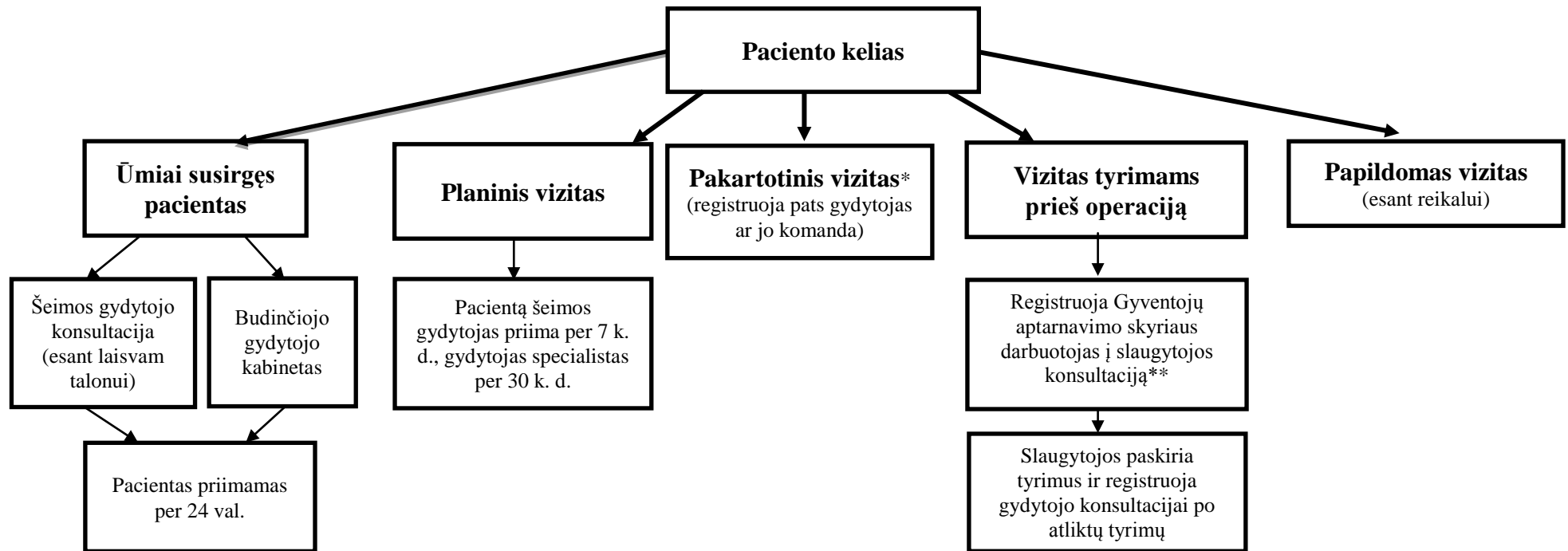
4.20.6. galimybę registruotis internetu ir šios registracijos privalumus;

4.20.7. teikia kitą informaciją pagal savo kompetenciją.

4.21. Aprašas skelbiamas Poliklinikos interneto svetainėje www.karpol.lt

5. Keitimas

Aprašas keičiamas VšĮ Karoliniškių poliklinikos direktoriaus įsakymu.

**PASTABOS:**

* Jeigu tą pačią dieną yra likusių laisvų pakartotinių vizitų laikų, jų paskirtį keisti ir į juos registruoti gali Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojai.

** Jeigu yra likusių laisvų vizitų laikų pas gydytoją – registruoti galima ir į gydytojo konsultaciją.

Ūmiai susirgęs pacientas – tai pacientas, kuriam pasireiškia karščiavimas ir vidutinio stiprumo skausmas (4–5 balai pagal vizualinę analoginę skausmo skalę), taip pat – kai paros laikotarpiu, pacientui esant ramybės būsenos, atsiranda dusulys, galvos skausmas ir svaigimas, pykinimas ir vėmimas, sutrinka koordinacija, pasireiškia staiga progresuojantis tinimas, bei tais atvejais, kai patiriamos įvairios kilmės traumos ir sužeidimai.

Planinis vizitas – tai vizitas skirtas vaistų išrašymui, naujam susirgimui gydyti, siuntimų specialistų konsultacijoms išdavimui, kitiems tyrimams ir t.t.

Pakartotinis vizitas – tai vizitas skirtas išrašytų kompensuojamųjų vaistų pratęsimui, nedarbingumo tęsimui ar užbaigimui, tyrimo atsakymų aptarimui, iš ligoninės grįžusių pacientų konsultavimui ir t.t.

Papildomas vizitas – tai neplaninis vizitas, esant būtinumui. Gyventojų aptarnavimo skyriaus vadovas ar jį pavaduojantis asmuo apie atvejus, kuomet reikia užtikrinti paslaugų prieinamumą, praneša skyriaus vedėjui ir skyriaus vyresniajam slaugytojui. Skyriaus vedėjas ar jo nurodymu vyresnysis slaugytojas užtikrina paciento priėmimą.