

## PATVIRTINTA

VšĮ Antakalnio poliklinikos direktoriaus

2023 m. balandžio 24 d. įsakymu Nr. 1-1.3-V-60

### PACIENTŲ REGISTRAVIMO ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS GAUTI TVARKA

1. Pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarka nustato apdraustų privalomuoju sveikatos draudimu pacientų (toliau – apdraustasis pacientas) registravimo VšĮ Antakalnio poliklinikoje (toliau – Poliklinika) teikiamoms pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros (toliau – PAASP) ir antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugoms, dienos stacionaro ir (ar) dienos chirurgijos asmens sveikatos priežiūros paslaugoms planinės pagalbos atveju, kurių išlaidos apmokamos Privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau – PSDF) biudžeto lėšomis (toliau kartu – paslauga), gauti, tvarką.

2. Teisės aktai, reglamentuojantys pacientų registravimą asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti:

2.1. Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymas;

2.2. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro (toliau – LR SAM) 2018 m. liepos 16 d. įsakymas Nr. V-812 „Dėl Pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos aprašo patvirtinimo“;

2.3. LR SAM 2008 m. birželio 28 d. įsakymas Nr. V-636 „Dėl Siuntimų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti išdavimo, įforminimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“;

2.4. LR SAM 2014 m. vasario 28 d. įsakymas Nr. V-288 „Dėl Ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

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

4. IPR informacinėje sistemoje iki einamojo mėnesio 25 dienos turi būti paskelbti Poliklinikos kito mėnesio paslaugų teikimo grafikai:

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

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

5. Poliklinikoje apdraustiesiems pacientams ar jų atstovams (toliau – pacientas) turi būti sudaryta galimybė registruotis paslaugoms gauti (toliau – registruotis):

5.1. atvykus į Polikliniką;

5.2. telefonu;

5.3. naudojantis Poliklinikos elektronine registracijos sistema, suintegruota su IPR informacine sistema (toliau – Poliklinikos elektroninė registracijos sistema).

6. Pacientas, nepriklausomai nuo jo registracijos būdo (atvykus į registratūrą, registruojantis telefonu, Poliklinikos elektroninėje registracijos sistemoje ar IPR informacinėje sistemoje) yra užregistruojamas į laisvą vizito laiką. Jo registracija patvirtinama nedelsiant.

7. Atlikus registraciją (nepriklausomai nuo registracijos būdo) pacientui automatinio būdu nedelsiant į jo el. pašto adresą yra išsiunčiama informacija apie registracijos patvirtinimą.

8. Į vieną konkretų registracijos laiką gali būti registruojamas tik vienas asmuo.

9. Registracija gali būti nepatvirtinta tik esant Poliklinikos elektroninės registracijos sistemos arba IPR informacinės sistemos sutrikimams ar registracijos metu pacientui jos atsisakius.

10. Poliklinikos elektroninėje registracijos sistemoje atlikus registraciją pasirinkta data ir laikas tuo pačiu momentu automatinio būdu yra pašalinamas iš galimų pasirinkti laikų sąrašo, todėl į tą patį vizito laiką nelieka galimybės pretenduoti keliems pacientams vienu metu. Ši informacija automatinio būdu, tuo pačiu momentu perduodama ir IPR informacinei sistemai.

11. Išimtiniais atvejais, kai dėl techninių nesklaidumų į tą patį vizito laiką užsiregistruoja keli asmenys, pirmenybė teikiama pacientui, kurio registracija atlikta anksčiau. Tokiu atveju, gydytojas arba jo slaugytoja pastebėję tokį atvejį nedelsiant, bet ne vėliau kaip vieną darbo dieną prieš vizitą, susisiekiama su pacientu, užsiregistravusiu į jau užimtą vizito laiką, ir pasiūlo jam kitą artimiausią priėmimo laiką ir, jam sutikus, registruoja jį.

12. Registruotis Poliklinikoje dėl pirminių asmens sveikatos priežiūros (toliau – PAASP) paslaugų ūmių būklių atvejais (pagal būtinosios pagalbos kriterijus) pacientas gali telefonu arba atvykęs į registratūrą.

13. Registruotis planinėms PAASP paslaugoms ir (ar) specializuotoms ambulatorinėms paslaugoms, kurioms nereikia siuntimo (gydytojo dermatovenerologo konsultacijai), pacientas gali:

13.1. atvykęs į Polikliniką;

13.2. telefonu;

13.3. naudodamasis Poliklinikos elektronine registracijos sistema.

14. Pacientą apsilankyti pakartotinai dėl tos pačios priežasties ir pacientą, sergantį lėtine liga, nurodyta Ilgalaikio pacientų stebėjimo tvarkos aprašo prieduose, ilgalaikio sveikatos būklės stebėjimo atvejais dėl antro ir tolesnio apsilankymo registruoja gydytojas specialistas iš karto po asmens sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo, arba pacientas į Polikliniką dėl registracijos kreipiasi pats.

15. Pacientą paslaugoms, kurioms reikia siuntimo, gauti paciento pageidavimu ir esant galimybei iš karto po siuntimo išdavimo užregistruoja registratūros darbuotojai, jei Poliklinikos asmens sveikatos priežiūros specialistas išdavė siuntimą, arba pacientas per siuntimo galiojimo laikotarpį į Polikliniką dėl registracijos kreipiasi Tvarkos 5 punkte nurodytais būdais. Su galiojančiu siuntimu registruotis galima vieną kartą.

16. Jei pacientas yra siunčiamas dėl dienos stacionaro ir (ar) dienos chirurgijos asmens sveikatos priežiūros paslaugų planinės pagalbos atveju, asmens sveikatos priežiūros specialistui priėmus sprendimą dėl šių paslaugų teikimo, jis registruoja pacientą šiai paslaugai.

17. Registratūros darbuotojai privalo visus pacientus registruoti jų kreipimosi į Polikliniką momentu, neribojant registravimo terminų.

18. Pacientų registracija atliekama tokia tvarka:

18.1. išsiaiškinamas paciento kreipimosi tikslas;

18.2. IPR informacinėje sistemoje nurodoma paciento vardas ir pavardė, asmens kodas ar gimimo data (kai asmuo neturi asmens kodo), adresas, kontaktinis telefonas, elektroninio pašto adresas;

18.3. IPR informacinėje sistemoje fiksuojama paciento kreipimosi į Polikliniką data, laikas ir būdas;

18.4. pacientas informuojamas apie paslaugų laukimo terminus:

18.4.1. pirminės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos ūmių būklių, susirgimų atveju – ne vėliau kaip per 24 valandas;

18.4.2. pirminės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos – ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas;

18.4.3. antrinės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos – ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų;

18.4.4. planinės dienos stacionaro ir (ar) dienos chirurgijos sveikatos priežiūros paslaugos – ne vėliau kaip per 60 kalendorinių dienų;

18.5. pacientui pasiūloma artimiausia įmanoma Poliklinikos konkretaus asmens sveikatos priežiūros specialisto paslaugos suteikimo data ir laikas (laikantis nustatytų terminų), pacientas užregistruojamas IPR informacinėje sistemoje jo pasirinktu laiku. Jeigu pacientas atsisako gauti paslaugą pasiūlytu laiku ir pageidauja ją gauti vėliau negu per nustatytą terminą, pacientas užregistruojamas jo pasirinkta vėlesne nei nustatytas terminas data ir IPR informacinėje sistemoje pažymima, kad pacientas sutinka paslaugą gauti vėliau negu per nustatytą terminą;

19. Priežastys, dėl kurių paslaugos Poliklinikoje negali būti suteiktos per nustatytus terminus:

19.1. 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;

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

20. Jei dėl Tvarkos 14 punkte nurodytų priežasčių negalima Poliklinikoje suteikti paslaugos per nustatytą terminą, atliekami šie veiksmai:

20.1. pirmiausia pasiūloma paslaugos suteikimo datas ir laiką (laikydamosi nustatytų terminų) kitose ASPĮ (nurodomos bent 3 ASPĮ). Jeigu pacientas pasirenka ir sutinka gauti kitoje ASPĮ, registruojantis darbuotojas IPR informacinėje sistemoje pažymi, kad pacientas sutinka paslaugą gauti pasiūlytoje ASPĮ, užregistruoja pacientą jo pasirinktoje ASPĮ jo pasirinkta data ir laiku (neviršijant nustatytų terminų);

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

21. Jeigu nėra gaunamas paciento sutikimas paslaugą gauti vėliau negu per nustatytą terminą ir jis nesutinka paslaugą gauti kitoje ASPĮ pasiūlytu laiku neviršijant nustatytų terminų, IPR informacinėje sistemoje įrašoma, kad pacientas atsisako pasinaudoti teise gauti iš PSDF biudžeto lėšų apmokamą paslaugą.

22. Registruojant pacientą IPR informacinėje sistemoje nurodoma: paslaugos pavadinimas, paslaugą teiksiantis asmens sveikatos priežiūros specialistas, numatyta paslaugos suteikimo data ir laikas, jei reikia – įrašomos kitos pastabos. Registruojant pacientą paslaugoms, kurioms reikia siuntimo, 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 (TLK-10-AM);

23. Užregistravus, pacientas informuojamas apie pareigą pranešti Poliklinikai, jei negalės atvykti nustatytu laiku. Nenurodant priežasčių jis turi teisę atšaukti registraciją, pakeisti registracijos datą. Taip pat, jei negali atvykti nustatytu laiku, jis apie tai Poliklinikai privalo pranešti kuo anksčiau, bet ne vėliau kaip prieš 24 val. iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios, atvykus į Polikliniką, telefonu ar naudojantis Poliklinikos elektronine registracijos sistema.

24. Pacientui ne vėliau kaip prieš 24 val. iki numatomo paslaugos teikimo laiko pradžios jo nurodytu telefonu ar el. paštu primenama apie numatytą paslaugos teikimo datą ir laiką, sudarant galimybę pacientui pateikti atsakymą apie atvykimą/neatvykimą.

25. Jei užsiregistravusiam pacientui dėl Tvarkos 19 punkte nurodytų priežasčių paslauga numatytu laiku nebus teikiama arba dėl pasikeitusių aplinkybių paslaugą teiks kitas asmens sveikatos priežiūros specialistas, Poliklinika iš karto nuo šių priežasčių ar aplinkybių paaiškėjimo pacientui praneša apie tai ir, jei paslauga nebus teikiama dėl priežasčių, nurodytų Tvarkos 19 punkte, užregistruoja pacientą Tvarkos 18 punkte nustatyta tvarka.

---