

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 08:2025
		Lapas 1 iš 13
		Leidimas 8

REGISTRACIJOS PAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTUS TVARKA

Parengė Kokybės vadybos vadovė Jovita Gudelienė	Suderinta: Direktoriaus pavaduotoja valdymui Ieva Žukienė	Patvirtinta VšĮ Karoliniškių poliklinikos direktoriaus 2025 m. lapkričio 25 d. įsakymu Nr. V1-1.1-111
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 08:2025
		Lapas 2 iš 13
		Leidimas 8

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 ar jo 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“;

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“;

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“;

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“;

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“;

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“;

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“.

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, Architektų g. 17; šeštadieniais: 8:00 – 16.00 val. L. Asanavičiūtės g. 27A.

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

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 08:2025
		Lapas 3 iš 13
		Leidimas 8

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 4 mėnesių paslaugų teikimo grafikai (iš jų pacientams turi būti atveriami (viešai skelbiami) ne mažiau kaip 80 procentų vizitų laikų).

4.5. Vieno paciento priėmimui planuojamas skirti laikas:

4.5.1. šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytojams: pirminiam, pakartotiniam vizitui, ūmiam atvejui – 15 min., prailgintam pirminiam vizitui 20-30 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 kontaktiniam vizitui – 15 min., nuotoliniam 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 edukacijos 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 vykdantys 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 bei Gydytojų konsultacinės komisijos sprendimu) pacientus turi teisę registruoti skyrių vedėjai / vadovai, 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).

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 (jį įrašo registracijos sistemos skiltyje „Pastabos“) ir būklės sunkumą bei sprendžia ar paslauga yra būtinoji pagalba, ūmi būklė, planinis vizitas. Pacientų rūšiavimą atlieka vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. V-208 „Dėl būtinosios medicinos pagalbos ir būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“ bei Atmintine dėl paciento kreipimosi į polikliniką, ūmios būklės atvejais (2 priedas);

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 08:2025
		Lapas 4 iš 13
		Leidimas 8

4.7.3. tais atvejais, kai pacientas nori registruotis šeimos gydytojo konsultacijai, tačiau atlikus triažą nustatoma, kad paciento kreipimosi tikslas atitinka šeimos gydytojo komandos nario kompetencijas (4 priedas), pacientas registruojamas šeimos gydytojo komandos nario konsultacijai pagal kompetenciją:

4.7.3.1. bendrosios / išplėstinės praktikos slaugytojo;

4.7.3.2. akušerio;

4.7.3.3. atvejo vadybininko;

4.7.3.4. gyvensenos medicinos specialisto;

4.7.3.5. socialinio darbuotojo.

4.7.4. išsiaiškina ar pacientas turi bendravimo sunkumų, negalią ar kt. aplinkybių, kurios galėtų turėti įtakos būsimos konsultacijos kokybei bei, esant reikalui, teikia pacientui informaciją apie vertimo į gestų kalbą pasitelkimo galimybes (3 priedas);

4.7.5. patikrina paciento draustumą, prisirašymo į Poliklinikos aptarnaujamų gyventojų sąrašą, siuntimo dokumentus (Forma Nr. 027/a);

4.7.6. įvertina konsultacijų laikų laukų komentarus, rezervavimą kitiems specialistams;

4.7.7. pacientui pasiūlo anksčiausias galimas paslaugos suteikimo datas, įvardijant visus filialus;

4.7.8. derina su pacientu priėmimo datą ir laiką;

4.7.9. 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“;

4.7.10. registruoja pacientą elektroninėje sistemoje nuolat, neribojant registravimosi terminų;

4.7.11. 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;

4.7.12. 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;

4.7.13. jei IPR informacinėje sistemoje registracijos formoje atvaizduojamas klausimynas, jį užpildo pagal paciento atsakymus;

4.7.14. jei pacientas pageidauja būti informuojamas apie atsiradusius ankstesnius nei jau turimo vizito laikus, pažymi tai IPR informacinėje sistemoje;

4.7.15. registruojant pacientą atvykusį į Gyventojų aptarnavimo skyrių asmeniškai, išduoda pacientui popierinį „vizito lapelį“, nurodant tikslą priėmimo laiką, vietą bei konsultuojančio specialisto vardą ir pavardę;

4.7.16. 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

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 08:2025
		Lapas 5 iš 13
		Leidimas 8

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 tęsimą ar užbaigimo, dėl vaistų išrašymo ar kitų priežasčių;

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 4.7.10. punkte į elektroninę sistemą.

4.11. Jeigu elektroninėje sistemoje trūksta duomenų, nurodytų 4.7.10. 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 ir vyresniajam slaugytojui;

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 – reguliarus paciento, sergančio lėtine liga, sveikatos būklės stebėjimas, kurį nustatytu 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;

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 08:2025
		Lapas 6 iš 13
		Leidimas 8

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.

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, iškvietimo priežastį;

4.15.3. iškvietimą registruoja „Gydytojų iškvietimų 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

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 08:2025
		Lapas 7 iš 13
		Leidimas 8

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:

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 suteikusioje įstaigoje.

4.19. Esant poliligitumui, sergant lėtinėmis ligomis, turint bendravimo sunkumų dėl sutrikusios kognityvinės funkcijos ir tais atvejais, kai reikalingas vertėjas ir / ar globėjas priėmimo metu pacientus registruoti į prailgintus pirminius vizitus arba juos registruojant registracijos sistemos pastabų skiltyje įrašyti informaciją apie ilgesnės (negu standartinė 15-20 min.) konsultacijos poreikį.

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

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

4.21.1. prisirašymo prie Poliklinikos tvarką;

4.21.2. galimybę rinktis sveikatos priežiūros įstaigą;

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

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

4.21.5. galimybę rinktis sveikatos priežiūros specialistą;

4.21.6. galimybę registruotis internetu ir šios registracijos privalumus;

4.21.7. teikia kitą informaciją pagal savo kompetenciją.

4.22. Gyventojų aptarnavimo skyriaus vadovas atsakingas už pacientų konsultacijų ir sudėtingų tyrimų laukimo laiko stebėseną.

4.23. Kai pacientas kreipiasi į Polikliniką dėl kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonės, pacientą konsultuoja skyriaus vedėjas arba paveda tai daryti kitam tos pačios profesinės kvalifikacijos specialistui.

4.24. Kai dėl susidariusios ekstremalios ar krizinės situacijos keičiasi Poliklinikos Vidaus tvarkos taisyklės, paslaugų teikimo praktika pacientai apie tai informuojami: telefonu, elektroniniu paštu, interneto svetainėje, Facebook ir kt. socialinių tinkle paskyrose, informaciniais pranešimais Poliklinikos ekranuose, per garso sistemą bei plakatuose laukimo erdvėse ir ant įėjimo į Polikliniką durų bei kt. turimomis priemonėmis.

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 08:2025
		Lapas 8 iš 13
		Leidimas 8

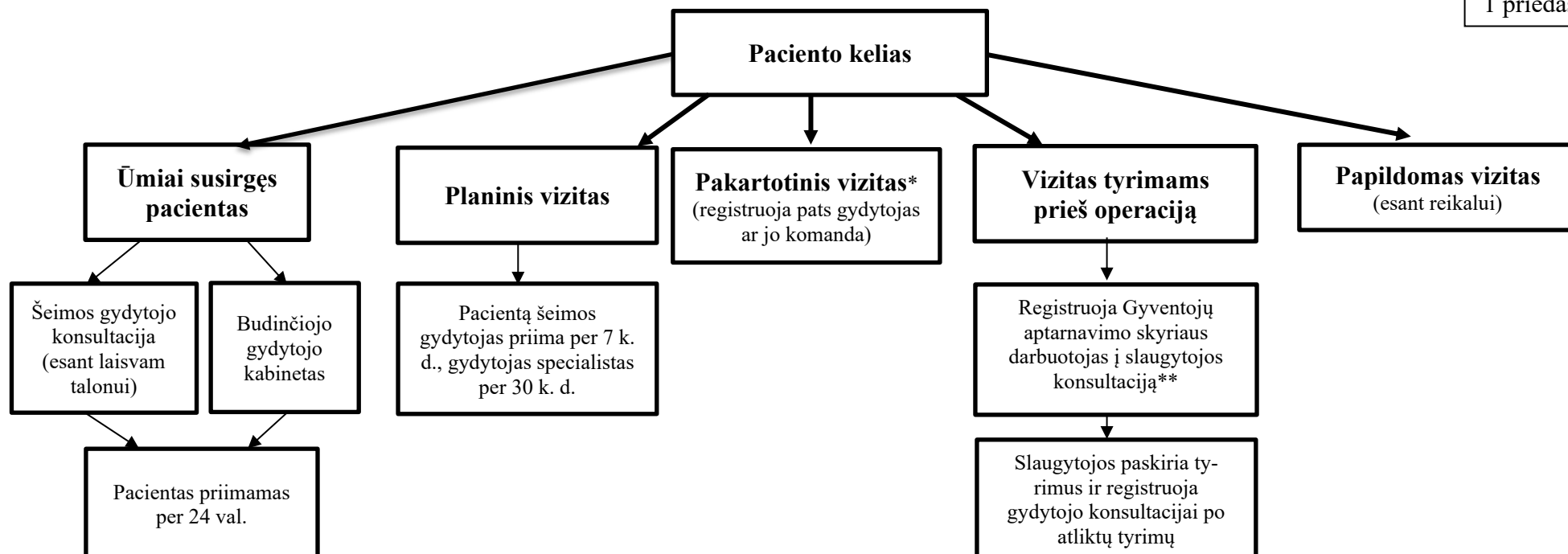
4.25. Aprašas skelbiamas Poliklinikos interneto svetainėje www.karpol.lt.

5. Keitimas

Aprašas keičiamas VšĮ Karoliniškių poliklinikos direktoriaus įsakymu.

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 08:2025
		Lapas 9 iš 13
		Leidimas 8

1 priedas



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.

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 08:2025
		Lapas 10 iš 13
		Leidimas 8

2 priedas

ATMINTINĖ DĖL PACIENTO KREIPIMOSI Į POLIKLINIKĄ, ŪMIOS BŪKLĖS ATVEJAI

SUAUGUSIEMS:

- skausmas vertinamas ne mažiau kaip 4–6 balais, nenumalšinamas maksimaliomis medikamentų dozėmis;
- karščiavimas $> 38^{\circ}\text{C}$ trunkantis > 72 val.;
- trauma įvykusi > 48 val., didėjantis skausmas ir tinimas bei nedideli sumušimai (nereikia vaizdinių tyrimų);
- progresuojanti ūmi alerginė reakcija, kai pasireiškia bėrimas ir niežulys, be anafilaksijos požymių;
- ūmus pykinimas, vėmimas (besikartojantis), viduriavimas (besikartojantis) be sisteminės intoksikacijos požymių;
- gyvūnų įkandimai ir įdrėskimai, kai nereikalingas chirurginis žaizdos sutvarkymas;
- žaizdų perrišimas po chirurginių intervencijų, kai nereikalingas tolesnis chirurginis žaizdos sutvarkymas;
- širdies ritmo sutrikimas, trunkantis ilgiau nei 48 val., nevartojant kraują skystinančių vaistų, kai negalima atlikti ritmo atkūrimo;
- laikino nedarbingumo pažymėjimo dėl ūmios būklės arba susirgusio vaiko slaugos išdavimas pirmą kartą;
- paviršinės akių infekcinės ligos, prasidėjusios prieš > 48 val.;
- paviršiniai svetimkūniai;
- lengvi nudegimai, kai nėra bent vieno iš šių požymių:
 - cirkuliaraus nudegimo;
 - kvėpavimo takų nudegimo;
 - apima veidą bei kaklą;
 - nudegimas apima tarpvietės sritį;
 - nudegimas apima sąnarius;
 - yra didelės kinetinės energijos.

VAIKAMS:

- (išskyrus kūdikius) karščiavimas daugiau kaip $37,8^{\circ}\text{C}$, trunkantis ilgiau nei 24 val., nepraeinantis skiriant karščiavimą mažinančius vaistus;
- naujai atsiradęs ir plintantis bėrimas, atsiradęs per 24 val.;
- ūmus skausmas, nepraeinantis nuo analgetikų;
- ūmūs/pasikartojantis vėmimas ir (ar) viduriavimas, be dehidratacijos požymių;
- ūmus skausmas ir diskomfortas šlapinantis (dizurija);
- ūmi alerginė reakcija, kai pasireiškia bėrimas, tinimas, bet nėra anafilaksijos požymių;
- paviršinės žaizdos, kurios nereikalauja chirurginės intervencijos;
- erkių įsisiurbimas, kai įkandimas įvyko per pastarąsias 24 valandas, tačiau nėra jokių ankstyvųjų infekcijos požymių;
- gyvūnų smulkūs įkandimai, kai nereikia chirurginės pagalbos ir nėra poreikio pasiutligės profilaktikai;
- paviršinės akių infekcinės ligos, prasidėjusios prieš > 48 val.;
- laikino nedarbingumo pažymėjimo dėl ūmios būklės arba susirgusio vaiko slaugos išdavimas pirmą kartą;
- lengvi nudegimai, kai nėra bent vieno iš šių požymių:
 - cirkuliaraus nudegimo;
 - kvėpavimo takų nudegimo;
 - apima veidą bei kaklą;
 - nudegimas apima tarpvietės sritį;
 - nudegimas apima sąnarius;
 - yra didelės kinetinės energijos.

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 08:2025
		Lapas 11 iš 13
		Leidimas 8

3 priedas

ATMINTINĖ DĖL VERTIMO GESTŲ KALBA PASITELKIMO GALIMYBIŲ, APTARNAUJANT KLAUSOS NEGALIĄ TURINČIUS PACIENTUS

Siekdami gerinti informacijos prieinamumą negalią turintiems žmonėms, informuojame, kad Lietuvių gestų kalbos vertimo centras (toliau – LGKVC) teikia nemokamas gestų kalbos vertimo paslaugas apskrityse. Paslaugos teikiamos kontaktiniu ir nuotoliniu būdu.

Vertimo paslaugų rūšys:

- vertimas iš lietuvių kalbos žodžiu į lietuvių gestų kalbą.
- vertimas iš lietuvių gestų kalbos į lietuvių kalbą žodžiu.
- vertimas iš lietuvių gestų kalbos (vaizdo teksto įrašai) į lietuvių kalbą raštu.
- vertimas iš lietuvių kalbos raštu į lietuvių gestų kalbą realiuoju laiku.

Gestų kalbos vertėjų paslaugos yra teikiamos socialinėje, teisinėje, švietimo ir mokslo, sveikatos apsaugos, informacinėje, kultūrinėje, verslo ir kitose srityse.

Dėl gestų kalbos vertėjo paslaugų kreiptis į LGKVC Vilniaus teritorinį skyrį:

tel. nr. +370 682 23304

el. p. uzsakymai.vilnius@vertimaigestais.lt

Daugiau informacijos: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/7404ecf068b211eca9ac839120d251c4>

Atkreipiame dėmesį, kad labai svarbi komunikacinė aplinka, kai atvyksta klausos negalią turintis asmuo kartu su gestų kalbos vertėju. Pateikiame rekomendacijas, kaip reikėtų elgtis:

- žiūrėkite ir kalbėkite tiesiogiai pašnekovui, o ne vertėjui.
- išlaikykite normalų ir aiškų kalbėjimo tempą, kad vertėjas tinkamai išverstų reiškiamas mintis.
- susilaikykite nuo menkinančių komentarų ir replikų.
- į pašnekovą kreipkitės pirmu asmeniu (nevirtokite “Pasakyk jam/jai ir pan.”)
- pokalbio metu nesikreipkite asmeniškai į vertėją, vertėjas tik verčia jūsų abiejų pokalbį ir jame nedalyvauja bei neatlieka papildomų veiksmų.

Daugiau svarbių rekomendacijų, kaip pasirengti sutikti, bendrauti ir aptarnauti negalią turinčius asmenis, rasite:

<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.441679>.

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 08:2025
		Lapas 12 iš 13
		Leidimas 8

4 priedas

ATMINTINĖ DĖL REGISTRACIJOS ŠEIMOS GYDYTOJO KOMANDOS NARIO KONSULTACIJAI

Registracija Bendrosios / Išplėstinės praktikos slaugytojo konsultacijai dėl:

- laboratorinių tyrimų paskyrimo (bendrasis šlapimo, bendrasis kraujo tyrimas, kraujo tyrimai gliukozilinto hemoglobino, gliukozės kiekiui, protrombino indeksui, C-reaktyvinio baltymo kiekiui nustatyti) bei jų rezultatų vertinimo;
- medicinos pagalbos priemonių skyrimo ir / ar išrašymo (sauselnės, įklotai, tvarsčiai);
- žaizdų perrišimo, siūlų išėmimo;
- tyrimų prieš operaciją skyrimo;
- informacijos teikimo apie pasiruošimą diagnostinėms procedūroms, laboratoriniams tyrimams, tyrimo ir procedūrų eigą bei galimas komplikacijas;
- diagnostinių laboratorinių tyrimų paskyrimo, atliekamų vykdant prevencines programas;
- atliktų diagnostinių ir / ar slaugos paslaugų ir procedūrų rezultatų aptarimo;
- vaistinių preparatų receptų pratęsimo (vadovaujantis galiojančiais teisės aktais), bet neilgiau nei 1 metams, kai paciento sveikatos būklė stabili, išrašomi vaistiniai preparatai, kuriuos pacientas jau vartojo paskutinius 3 mėnesius arba ilgiau; išplėstinės praktikos slaugytojas vadovaujasi savo medicinos norma, tęsia gydymą kompensuojamaisiais vaistiniais preparatais vadovaudamasis rašytiniais šeimos gydytojo ar gydytojo specialisto paskyrimais (t. y. vaistai gali būti vartojami trumpiau nei 3 mėnesius);
- gydytojo paskirtų vaistų vartojimo (ar vartoja, kaip vartoja, ar gali įsigyti);
- pacientų bei jų artimųjų mokymo apie lėtinių ligų savikontrolę, sveiką gyvenseną, sveikatos tausojimą ir išsaugojimą;
- imunoprofilaktikos atlikimo;
- naujagimių priežiūros atlikimo;
- cukriniu diabetu sergančių pacientų pėdų apžiūros atlikimo ir įvertinimo;
- siuntimų išdavimo diabetinės pėdos slaugytojo paslaugoms, atlikti mamografijos tyrimą pagal programą;
- išrašo (išvados) išdavimo, kuriame nurodyta, kad asmuo turi judėjimo funkcijų sutrikimų ir reikalingos judėjimo techninės pagalbos priemonės.

Registracija Akušerio konsultacijai dėl:

- nėščiųjų priežiūros, kai nėštumas nekomplikuotas, jo eiga normali;
- gimdos kaklelio vėžio prevencinės programos vykdymo;
- nėščiųjų, šeimų, paauglių, moterų onkologinių ligų profilaktikos ir kitais klausimais;
- siuntimo išdavimo atlikti mamografijos tyrimą pagal programą.

Registracija Atvejo vadybininko konsultacijai dėl:

- pacientų dalyvavimo prevencinėse programose koordinavimo;
- dviem ir daugiau lėtinėmis neinfekcinėmis ligomis sergančių pacientų priežiūros plano sudarymo, įtraukiant šeimą, bei koordinavimo, sudarant ir aptariant individualų paciento priežiūros planą (sveikatos raštingumo mokymas);
- numatytu periodiškumu vykdomo individualaus paciento priežiūros plano stebėsenos, aktyviai skatinat pacientą laikytis plane numatytų priemonių;
- pacientų artimųjų konsultavimo, dėl pacientų priežiūros plano;
- paciento sveikatos būklės pablogėjimo. Atvejo vadybininkas informuoja gydytoją ir rekomenduotas korekcines priemones;
- individualaus paciento priežiūros plano vykdymo vertinimo ir pagal poreikį jo koregavimo savarankiškai arba pagal konsiliumo išvadą;

VšĮ Karoliniškių poliklinika	Kokybės reikalavimų aprašas Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka	KRA 08:2025
		Lapas 13 iš 13
		Leidimas 8

- medicinos dokumentų ruošimo ir tarpininkavimo pacientams, kurie siunčiami į Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybą prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos arba socialinėms paslaugoms gauti;
- paciento kelio koordinavimo (registravimas į kitas gydymo įstaigas, žali koridoriai, ANTA dokumentų pristatymo kelio nuorodos);
- konsiliumo organizavimo;
- pažymų, išrašų išdavimo;
- buvusio greitosios medicinos pagalbos kvietimo;
- pacientų ir artimųjų konsultavimo paciento kelio ir socialiniais klausimais;
- pacientų su sutrikusia judėjimo ar aplinkos suvokimo funkcija palydėjimo VšĮ Karoliniškių poliklinikoje;
- tarpininkavimo organizuojant pavėžėjimo paslaugą.

Registracija Gyvensenos medicinos specialisto konsultacijai dėl:

- būklės įvertinimo (surenkama gyvensenos anamnezė, įvertinamas kūno sudėjimas, kraujospūdis, prireikus inicijuojami laboratoriniai tyrimai per šeimos gydytoją), rizikos profilių nustatymo;
- individualaus elgesio keitimo plano sudarymo;
- konsultavimo ir motyvavimo (taiko motyvacinį interviu, koučingo ir elgesio terapijos elementus, veda individualias ir grupines edukacijas);
- stebėsenos ir tęstinumo.

Registracija Socialinio darbuotojo konsultacijai dėl:

- pacientų dalyvavimo prevencinėse programose koordinavimo;
- medicinos dokumentų ruošimo ir tarpininkavimo pacientams, kurie siunčiami į Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybą prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos arba socialinėms paslaugoms gauti;
- paciento kelio koordinavimo (registravimas į kitas gydymo įstaigas, žali koridoriai, ANTA dokumentų pristatymo kelio nuorodos);
- pažymų, išrašų išdavimo;
- pacientų ir artimųjų konsultavimo paciento kelio ir socialiniais klausimais;
- pacientų su sutrikusia judėjimo ar aplinkos suvokimo funkcija palydėjimo VšĮ Karoliniškių poliklinikoje;
- tarpininkavimo organizuojant pavėžėjimo paslaugą.