

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS  
TELŠIŲ RAJONO PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL VŠĮ TELŠIŲ RAJONO PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO PACIENTŲ  
REGISTRAVIMO ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS GAUTI  
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2022 m. gegužės 20 d. Nr. V-182

Telšiai

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro ministro 2018 m. liepos 16 d. įsakymu Nr. V-812 „Dėl pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos aprašo tvirtinimo:

1. T v i r t i n u VŠĮ Telšių rajono pirminės sveikatos priežiūros centro pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos aprašą (pridedama);
2. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę Registratūros vyresniajam registratoriui;
3. Į p a r e i g o j u Registratūros darbuotojus vadovautis patvirtintu aprašu;
4. P a v e d u įsakymo priežiūros kontrolę vadovo pavaduotojui medicinai ir slaugos administratoriui;
5. N e t e n k a g a l i o s VŠĮ Telšių rajono pirminės sveikatos priežiūros centro direktoriaus 2020 m. rugpjūčio 26 d. įsakymas Nr. V-161;
6. N u s t a t a u, kad šis įsakymas įsigalioja nuo 2022 m. gegužės 19 d.

Vadovo pavaduotojas medicinai

Violeta Šilinskienė

Parengė:  
Inga Akstinaitė  
2022-05-20

# VŠĮ TELŠIŲ RAJONO PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO 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 – pacientas) registravimo VšĮ Telšių rajono pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – Centras) teikiamoms pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros (toliau – PAASP), 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.
3. ASPI IPR informacinėje sistemoje iki einamojo mėnesio 25 dienos skelbiami ASPI kito mėnesio paslaugų teikimo grafikai:
  - 3.1. Jeigu asmens sveikatos priežiūros specialisto darbo grafikas pastovus, nuolat skelbiamas ne mažiau kaip trijų mėnesių jo paslaugų teikimo grafikas;
  - 3.2. Jeigu asmens sveikatos priežiūros specialisto darbo grafikas nepastovus, nuolat skelbiamas ne mažiau kaip vieno mėnesio jo paslaugų teikimo grafikas.
4. ASPI asmens duomenis tvarko pacientų registracijos paslaugoms gauti tikslais.

## II SKYRIUS

### PACIENTŲ REGISTRAVIMO PASLAUGOMS GAUTI TVARKA

5. Centras pacientams ar jų atstovams suteikia galimybę registruotis paslaugoms gauti šiais būdais:
  - 5.1. Centro Registratūroje – pirmadienį-penktadienį nuo 07:00 val. iki 18:00 val. atvykus gyvai arba skambinant telefonu 8 444 52003, 8 444 51990, 8 615 23033, arba kreipiantis į registratūrą elektroniniu paštu [registratura@tpoliklinika.lt](mailto:registratura@tpoliklinika.lt).
  - 5.2. Centro elektroniniame puslapyje [www.tpoliklinika.lt](http://www.tpoliklinika.lt).
  - 5.3. Internetu <https://e-pacientas.lt/Visit/Doctors?healthCareProviderID=1086271>.
  - 5.4. Naudojantis IPR IS registracijos sistema <https://www.esveikata.lt/ipr/>.

6. Registruotis Centre dėl PAASP paslaugų ūmių būklių atvejais pacientas gali telefonu arba atvykęs į Centro registratūrą.
7. Pacientą paslaugoms, kurioms reikia siuntimo, gauti paciento pageidavimu ir esant galimybei iš karto po siuntimo išdavimo užregistruoja Centro darbuotojas, išdavęs siuntimą, arba pacientas per siuntimo galiojimo laikotarpį į ASPI dėl registracijos kreipiasi ASPI, kurioje bus teikiama siuntime nurodyta paslauga, nurodytais registracijos būdais. Su galiojančiu siuntimu registruotis galima vieną kartą.
8. Centras pacientus, besikreipiančius paslaugai gauti, registruoja pacientų kreipimosi metu, neribodamas registravimosi terminų, nepriklausomai nuo to, ar Centro naudojamoje informacinėje sistemoje paskelbti paslaugų teikimo grafikai.
9. Centras pacientų registraciją atlieka tokia tvarka:
  - 9.1. Išsiaiškina paciento kreipimosi tikslą;
  - 9.2. Registracijai naudojamoje informacinėje sistemoje nurodo paciento vardą ir pavardę, asmens kodą ar gimimo datą, kai asmuo neturi asmens kodo, adresą ir (ar) kontaktinį telefoną, ir (ar) elektroninio pašto adresą;
  - 9.3. Registracijai naudojamoje informacinėje sistemoje fiksuoja paciento kreipimosi į ASPI datą, laiką ir būdą;
  - 9.4. Informuoja pacientą apie teisę gauti paslaugą per Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 15<sup>3</sup> straipsnio 2 dalyje nustatytus terminus:
    - 9.4.1. pirminės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugą sveikatos apsaugos ministro nustatytų ūmių būklių atveju – ne vėliau kaip per 24 valandas;
    - 9.4.2. pirminės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugą – ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas;
    - 9.4.3. antrinės ir tretinės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugą – ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų;
    - 9.4.4. brangiojo tyrimo ir (ar) procedūros paslaugą planinės pagalbos atveju – ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų;
    - 9.4.5. stacionarinę, dienos stacionaro ir (ar) dienos chirurgijos sveikatos priežiūros paslaugą planinės pagalbos atveju – ne vėliau kaip per 60 kalendorinių dienų.
  - 9.5. Priežastys, dėl kurių paslaugos ASPI, į kurią kreipėsi pacientas, negali būti objektyviai suteiktos per nustatytus terminus:
    - 9.5.1. kai medicinos priemonės (prietaisai) brangiems tyrimams atlikti sugedo arba kai sustabdoma medicinos priemonių (prietaisų) brangiems tyrimams atlikti veikla dėl techninių priežasčių (pvz., įvairių technologinių procesų sutrikimai, dėl kurių

įvyksta elektros instaliacijos gedimai, įvairių energetikos rūšių avarijos ir kitos įrangos, prietaisų, įrankių, įrenginių gedimai, nuo kurių priklauso medicinos priemonių (prietaisų) brangiems tyrimams atlikti darbas) ir numatoma, kad jie nebus pataisyti arba jų naudojimas nebus atnaujintas tokiu laiku, kad būtų suspėta pacientui suteikti paslaugą per nustatytą terminą;

- 9.5.2. kai ASPĮ nėra 30 proc. ir daugiau šeimos gydytojų arba atitinkamos profesinės kvalifikacijos gydytojų specialistų, galinčių suteikti paslaugą, dėl laikinojo nedarbingumo ar kitų svarbių aplinkybių, kurių ASPĮ negalėjo kontroliuoti, numatyti ir užkirsti kelio jų atsiradimui;
  - 9.5.3. kai ASPĮ padidėja pacientų srautai dėl ekstremaliųjų situacijų, kai jos paskelbtos dėl pavojaus gyventojų gyvybei ar sveikatai.
- 9.6. Pasiūlo pacientui artimiausią objektyviai įmanomą Centro ar kitos ASPĮ konkretaus asmens sveikatos priežiūros specialisto paslaugos suteikimo datą ir laiką (laikydamsi nustatytų terminų) ir užregistruoja pacientą registracijai naudojamoje informacinėje sistemoje jo pasirinktu laiku (arba nesant paskelbto paslaugų teikimo grafiko registruoja į laukiančiųjų sąrašą). Jeigu pacientas atsisako gauti paslaugą pasiūlytu laiku ir pageidauja ją gauti vėliau negu per nustatytą terminą, pacientą užregistruoja jo pasirinkta vėlesne nei nustatytas terminas data (arba nesant paskelbto paslaugų teikimo grafiko registruoja į laukiančiųjų sąrašą) ir registracijai naudojamoje informacinėje sistemoje pažymi, kad pacientas sutinka paslaugą gauti vėliau negu per nustatytą terminą;
- 9.7. Jei Centras neturi galimybės paskirti paslaugos suteikimo datos ir laiko (nepaskelbti paslaugų teikimo grafikais), 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 pagal paciento kreipimosi į Centrą 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;
- 9.8. Jei pacientas registracijos metu pateikė savo kontaktinį telefoną ir (ar) elektroninio pašto adresą, Centras užsiregistravusiam pacientui ryšių ir (ar) informacinių technologijų priemonėmis ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki

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

- 9.9. Pacientas turi teisę nenurodydamas priežasčių atšaukti registraciją arba pakeisti registracijos datą ir (ar) laiką. Jei pacientas negali atvykti nustatytu laiku, jis apie tai Centrą privalo informuoti kuo anksčiau, bet ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios, Aprašo 5 punkte nurodytais būdais.
- 9.10. Centras, registruodamas ir informuodamas pacientus, Aprašo nustatytais atvejais tvarko Apraše nurodytus asmens duomenis ir juos saugo vadovaudamasi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymą įgyvendinančių teisės aktų nustatyta tvarka.

### **III SKYRIUS**

#### **PACIENTŲ REGISTRAVIMO TIESIOGINĖMS PASLAUGOMS TVARKA**

10. Pirminės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos, paūmėjus lėtinei ligai ir kitais atvejais, Centre teikiamos ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas nuo paciento kreipimosi į Centrą.
11. Registracija tiesioginėms paslaugoms gauti Centre vykdoma šiais būdais:
  - 11.1. Centro Registratūroje – pirmadienį-pentadienį nuo 07:00 val. iki 18:00 val. atvykus gyvai arba skambinant telefonu 8 444 52003, 8 444 51990, 8 615 23033, arba kreipiantis į registratūrą elektroniniu paštu [registratura@tpoliklinika.lt](mailto:registratura@tpoliklinika.lt).
  - 11.2. Centro elektroniniame puslapyje [www.tpoliklinika.lt](http://www.tpoliklinika.lt).
  - 11.3. Internetu <https://e-pacientas.lt/Visit/Doctors?healthCareProviderID=1086271>.
  - 11.4. Naudojantis IPR IS registracijos sistema <https://www.esveikata.lt/ipr/>.
12. Jeigu pacientui įtariama ar diagnozuota užkrečiamoji liga, šeimos gydytojas parenka paciento interesus labiausiai atitinkantį paslaugos teikimo būdą.

### **IV SKYRIUS**

#### **PACIENTŲ REGISTRAVIMO NUOTOLINĖMS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS TVARKA**

13. Registracija nuotolinėms sveikatos priežiūros paslaugoms (toliau – NSPP) gauti Centre vykdoma šiais būdais:

- 13.1. Centro Registratūroje – pirmadienį-penktadienį nuo 07:00 val. iki 18:00 val. atvykus gyvai arba skambinant telefonu 8 444 52003, 8 444 51990, 8 615 23033, arba kreipiantis į registratūrą elektroniniu paštu [registratura@tpoliklinika.lt](mailto:registratura@tpoliklinika.lt).
- 13.2. Centro elektroniniame puslapyje [www.tpoliklinika.lt](http://www.tpoliklinika.lt).
- 13.3. Internetu <https://e-pacientas.lt/Visit/Doctors?healthCareProviderID=1086271>.
- 13.4. Naudojantis IPR IS registracijos sistema <https://www.esveikata.lt/ipr/>.

14. NSPP teikiamos tik šiais atvejais:

- 14.1. dėl šeimos gydytojo komandos nario pakartotinės konsultacijos, kai pacientas buvo tiesioginio kontakto būdu konsultuotas dėl ūmaus sveikatos būklės pablogėjimo, kurio priežastis nežinoma (anksčiau nenustatyta);
- 14.2. dėl ūmaus sveikatos būklės sutrikimo arba ūminės ligos, arba dėl lėtinės ligos paūmėjimo, arba kai atliekama ilgalaikė paciento sveikatos būklės stebėseną pagal Ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-288 „Dėl Ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatytus reikalavimus, ir tai yra ne pirmas paciento kreipimasis dėl to ligos epizodo ar dėl ilgalaikio paciento sveikatos būklės stebėjimo;
- 14.3. dėl lėtinės ligos;
- 14.4. dėl įtariamos užkrečiamosios ligos, nurodytos elektroninių nedarbingumo, nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimą reglamentuojančiuose teisės aktuose;
- 14.5. dėl kitų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, kurios gali būti suteiktos be paciento tiesioginio kontakto su gydytoju.

## V SKYRIUS

### PACIENTŲ REGISTRAVIMO ŪMIŲ LIGŲ ATVEJ AIS TVARKA

15. Pirminės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos, esant Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro nustatytiems ūmių būklių atvejams, Centre teikiamos ne vėliau kaip per 24 valandas.

16. Ūmioms būklėms priskiriama:

- 16.1. Karščiavimas;
- 16.2. Vidutinis skausmas (4 – 5 balai pagal vizualinę analoginę skausmo vertinimo skalę);

- 16.3. Paros laikotarpiu, esant ramybės būsenai, atsiranda dusulys, galvos skausmas ir svaigimas, koordinacijos sutrikimas, pykinimas ir vėmimas, staiga progresuojantis tinimas;
- 16.4. Pacientas patyrė traumas ir sužeidimus.
17. Kai į Registratūrą kreipiasi pacientas dėl ūmios būklės atvejo:
- 17.1. Registratūros darbuotojai įvertina paciento skundus savo kompetencijos ribose, nustato ūmios būklės atvejo pagrįstumą ir, atsižvelgdami į paciento skundus, registruoja pacientą gydytojo konsultacijai kreipimosi dieną;
- 17.2. Įtariant, jog pacientas serga užkrečiamąja liga, pacientas registruojamas kreipimosi dieną nuotolinei gydytojo konsultacijai;
- 17.3. Registruojant pacientą nurodoma, jog registruojamas „EXTRA pacientas“, trumpai įvardijami paciento skundai;
- 17.4. Jei gydytojas, prie kurio yra prisirašęs pacientas, laisvų tiesioginių ar nuotolinių vizitų neturi, Registratūros darbuotojai pacientą registruoja į vizitą, pavadintą „Skubus skambutis“ ir gydytojas tolimesnius registracijos klausimus su pacientu derina savarankiškai;
- 17.5. Jei pacientas kreipiasi tuo metu, kai gydytojas, prie kurio pacientas yra prisirašęs, jau baigė darbą, pacientas registruojamas Aprašo 23.1 – 23.4. punktuose numatyta tvarka bet kuriam Centre dirbančiam gydytojui eilės tvarka.

## **VI SKYRIUS**

### **PAASP PASLAUGŲ PRIEINAMUMO GERINIMAS**

18. Centre pritaikytos techninės priemonės, kurios padidina pacientų galimybę prisiskambinti į Centro registratūrą ir užtikrinamas grįžtamasis ryšys šiomis priemonėmis:
- 18.1. Sukurtas naujas elektroninis paštas [neatsakytiskambučiai@tpoliklinika.lt](mailto:neatsakytiskambučiai@tpoliklinika.lt), į kurį peradresuojama informacija apie neatsakytus skambučius. Tokiu būdu vedama neatsakytų skambučių statistika;
- 18.2. Registratūros darbuotojai darbo dienos eigoje pacientui perskambina jo skambintu numeriu ir išsiaiškina, kokios paslaugos pacientui reikia;
- 18.3. Fiksuojami visų įstaigos skyrių, padalinių neatsakyti pacientų skambučiai.
19. Pacientai elektroninėje registracijos sistemoje Centro elektroninėje sistemoje registruojami nuolat, neribojant registravimo terminų.

## **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

20. Aprašo nuostatų laikymosi priežiūrą vykdo Registratūros vyresnysis registratorius, slaugos administratorius, vadovo pavaduotojas medicinai.
  21. Informacija apie Registratūros darbo organizavimo pokyčius viešinama Centro internetinėje svetainėje, socialiniuose tinkluose, vietos spaudoje ir pan.
  22. Centro darbuotojai, kurie vykdydami darbines funkcijas tvarko pacientų asmens duomenis, privalo užtikrinti asmens duomenų saugumą.
  23. Už šio Aprašo pažeidimus Centro darbuotojai atsako Lietuvos respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų numatyta tvarka.
-