

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS NAUJOSIOS VILNIOS POLIKLINIKOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### 1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Viešosios įstaigos Naujosios Vilnios poliklinikos vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja viešosios įstaigos Naujosios Vilnios poliklinikos (toliau – Poliklinika) vidaus darbo tvarką, jos darbuotojų, pacientų, jų atstovų ir lankytojų teises, pareigas bei elgesį.
- 1.2. Poliklinika veikia vadovaudamasi galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, nacionaliniais, Europos ir tarptautiniais medicinos standartais (medicinos, higienos normomis), steigėjo teisės aktais, reguliuojančiais Poliklinikos veiklą.
- 1.3. Veiklos procesams reguliuoti ir gerinti Poliklinika vadovaujasi Kokybės vadybos sistema (toliau – KVS) ir dirba vadovaudamasi patvirtintomis KVS procedūromis.
- 1.4. Poliklinikos darbuotojų darbinės funkcijas ir pareigas apibrėžia Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas, darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, vidaus darbo tvarkos taisyklės, pareiginiai nuostatai (instrukcijos), konkretaus skyriaus tvarkos taisyklės, KVS procedūros, direktoriaus įsakymai, nurodymai, vidaus dokumentai ir šios Taisyklės.
- 1.5. Pacientas, priregistruotas pas Poliklinikoje dirbantį šeimos, vidaus ligų ar vaikų ligų gydytoją arba užsiregistravęs paslaugoms gauti pas kitus Poliklinikos gydytojus yra supažindinamas su šiomis Taisyklėmis ir laikoma, kad davęs rašytinį sutikimą gauti paslaugas Poliklinikoje automatiškai sutinka laikytis šių Taisyklių.
- 1.6. Poliklinikos darbuotojas, su kuriuo sudaryta darbo sutartis, supažindinamas su šiomis taisyklėmis pasirašytinai.
- 1.7. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:
  - 1.7.1. **asmens duomenų tvarkymas** – bet kuris su asmens duomenimis atliekamas veiksmas: rinkimas, užrašymas, kaupimas, saugojimas, klasifikavimas, grupavimas, jungimas, keitimas (papildymas ar taisymas), teikimas, paskelbimas, naudojimas, loginės ir (arba) aritmetinės operacijos, paieška, skleidimas, naikinimas ar kitoks veiksmas arba veiksmų rinkinys.
  - 1.7.2. **asmens dokumentas** – pasas, asmens tapatybės kortelė, leidimas laikinai (nuolat) gyventi Lietuvoje;
  - 1.7.3. **Poliklinika** – Vilniaus miesto savivaldybės viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika, esanti adresu: V. Sirokomlės g. 8, LT-11200 Vilnius, duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, įmonės kodas 124246043; Pirminės ir antrinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos taip pat teikiamos adresu: Dariaus ir Girėno g. 18, LT-02169 Vilnius; Pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugos adresu: P. Žvirkos g. 2, LT-02210 Vilnius

- 1.7.4. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Poliklinikos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis, ir, gaudamas šias paslaugas, turi teisės aktais nustatytas teises bei pareigas;
- 1.7.5. **nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);
- 1.7.6. **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą gali pasirinkti pacientas nuo 16 metų, tai patvirtindamas savo parašu. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;
- 1.7.7. **nemokamos paslaugos** – paslaugos apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybių biudžeto, Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka ir dėl kurių Poliklinika yra sudariusi sutartį su teritorine ligonių kasa ar savivaldybe;
- 1.7.8. **mokamos paslaugos** – asmens sveikatos priežiūros įstaigos teikiamos paslaugos, už kurias moka patys pacientai arba už juos gali mokėti ir kiti fiziniai arba juridiniai asmenys bei savarankiškos draudimo įstaigos taip, kaip numatyta teisės aktuose ar Poliklinikos direktoriaus įsakymuose.
- 1.7.9. **poliklinikos darbuotojas** – asmuo, sudaręs darbo sutartį su Poliklinika.
- 1.7.10. **siuntimas** – tai gydytojo kreipimasis į kitą gydytoją, siekiant pasikonsultuoti dėl paciento būklės, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, pateikiant informaciją apie pacientui iki siuntimo nustatytą diagnozę, atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialistų išvadas, taikytą gydymą bei užpildant LR sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. V-636 „Dėl siuntimų ambulatorinėms specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti ir brangiems tyrimams bei procedūroms atlikti įforminimo, išdavimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo,, nustatytos formos dokumentais.

## 2. POLIKLINIKOS DARBO LAIKAS

- 2.1. Poliklinikos darbo laikas pirmadieniais – penktadieniais nuo 7.00 val. iki 20.00 val., šeštadieniais nuo 8.00 val. iki 12.00 val. Švenčių dienomis ir sekmadieniais Poliklinika nedirba. Salininkų ambulatorijos darbo laikas pirmadieniais – penktadieniais nuo 7.00 val. iki 17.00 val. Šeštadieniais, sekmadieniais ir švenčių dienomis ambulatorija nedirba.
- 2.2. Patekti į Poliklinikos patalpas nedarbo metu galima tik su Poliklinikos direktoriaus leidimu.
- 2.3. Darbuotojai dirba pamainomis, pagal iš anksto Poliklinikos direktoriaus įsakymu patvirtintus darbo grafikus. Pacientų priėmimo laikas skelbiamas ant kabinetų durų, Poliklinikos internetinėje svetainėje ir informacinėse lentose.
- 2.4. Poliklinikos darbo trukmę, darbo pradžios ir pabaigos laiką nustato steigėjas.
- 2.5. Poliklinikos darbo laikas skelbiamas prie įėjimų į Poliklinikos patalpas ir Poliklinikos interneto svetainėje.
- 2.6. Poliklinikos nedarbo metu paslaugos prie jos prisirašiusiems gyventojams teikiamos kitose asmens sveikatos priežiūros įstaigose. Nuorodos, kur teikiamos paslaugos Poliklinikos nedarbo metu, skelbiamos Poliklinikos registratūroje, internetiniame puslapyje ir prie įėjimo į Polikliniką. Pasikeitus sutarčiai, nuorodos atnaujinamos.

## 3. PACIENTŲ ĮRAŠYMO Į POLIKLINIKOS VAIKŲ LIGŲ GYDYTOJŲ, VIDAUS LIGŲ GYDYTOJŲ, ŠEIMOS GYDYTOJŲ IR PSICHINĖS

## SVEIKATOS PACIENTŲ SĄRAŠUS, ŠEIMOS GYDYTOJO PASIRINKIMAS IR KEITIMAS

- 3.1. Kiekvienas Lietuvos Respublikos gyventojas ar užsienietis turi teisę kreiptis į Polikliniką pirminėms bei antrinėms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti. Jei asmuo draustas privalomuoju sveikatos draudimu, jis gali prisiregistruoti Poliklinikoje ir gauti privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšomis kompensuojamas (nemokamas) asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos tik patikrinus ar asmuo apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu. Asmenys, nedrausti privalomuoju sveikatos draudimu, moka už apsilankymus pas gydytojus pagal Poliklinikos direktoriaus įsakymu patvirtintus įkainius.
- 3.2. Prisiregistravimo Poliklinikoje tvarka:
  - 3.2.1. užpildomas nustatytos formos prašymas (forma Nr. 025-025-1/a);
  - 3.2.2. pildant prašymą galima pasirinkti konkretų Poliklinikoje dirbantį šeimos gydytoją. Taip pat pacientas savo prašyme nurodo kokį Psichikos sveikatos centrą (Poliklinikos ar kitos ASPĮ) pasirenka. Nepasirinkęs konkretaus gydytojo, prašymą rašantis asmuo savo parašu patvirtina sutikimą lankytis pas jam paskirtą šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytoją;
  - 3.2.3. jei paciento pasirinkto šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytojo aptarnaujamų gyventojų skaičius viršija 2005 m. gruodžio 5 d. LR sveikatos apsaugos ministro įsakyme Nr. V-943 „Dėl pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų organizavimo ir apmokėjimo tvarkos aprašo bei pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų bazinių kainų tvirtinimo“ (2020-07-03 galiojanti redakcija) nustatytą aptarnaujamų gyventojų skaičiaus maksimalų normatyvą, vyr. med. registratorė pasiūlo pacientui kitą gydytoją;
  - 3.2.4. nepilnamečiui pacientui sulaukus 18 m., jam paslaugas teikia šeimos arba vidaus ligų gydytojas. Šeimos arba vidaus ligų gydytoją pacientas gali pasirinkti pats užpildydamas formą Nr. 025-025-2/a likus ne mažiau kaip 3 darbo dienomis iki jam sukaks 18 m., kitu atveju, gydytoją parenka vyr. med. registratorė;
  - 3.2.5. užpildęs „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr. 025-025-1/a) asmuo patvirtina suprantas ir sutinkas, kad Poliklinika tvarkys jo asmens duomenis – vardą, pavardę, asmens kodą, gimimo datą, gyvenamąją vietą, telefono numerį, elektroninio pašto adresą, socialinio draudimo numerį bei informaciją apie draustumą, taip pat ypatinguosius duomenis apie sveikatą. Duomenys bus tvarkomi paslaugų teikimo tikslu;
  - 3.2.6. sumokamas 0,29 Eur mokestis už priregistravimo dokumentacijos tvarkymą. Jei kreipiamasi nepraėjus 6 mėnesiams nuo registravimosi kitoje poliklinikoje – mokama 2,90 Eur. 0,29 Eur mokestis mokamas ir tuo atveju, jeigu asmuo atvyksta mokytis į stacionarinę mokymosi įstaigą arba grįžta į nuolatinę gyvenamąją vietą baigęs mokslus ir pasirenka kitą Pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą (toliau – PASPI);
  - 3.2.7. asmens dokumentas bei kita reikalinga informacija pateikiamas registratūros registratorėi.
- 3.3. Poliklinikos administracija gali svarstyti klausimą dėl paciento įrašymo į Poliklinikos aptarnaujamų gyventojų sąrašus ir turi teisę nesutikti teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugų už jos aptarnaujamos teritorijos ribų.
- 3.4. Pirmą kartą besikreipiančiam pacientui registratorė užpildo nustatytos formos asmens sveikatos istoriją (forma Nr. 025/a), kurioje žymima informacija apie visas Poliklinikoje suteiktas šiam pacientui paslaugas ir registruoja jo prašymą „Gyventojų prisirašymo prie

- pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ir ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų priėmimo registracijos žurnale“.
- 3.5. Jeigu pacientas keičia PASPI, tai Poliklinika, LR Sveikatos apsaugos ministro (toliau – SAM) nustatyta tvarka, gauna paciento asmens sveikatos istoriją ir registruoja ją „Gyventojų prisirašymo prie pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ir ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų priėmimo registracijos žurnale“ (e-forma Nr. 025-025-9/a).
  - 3.6. Duomenys suvedami į Valstybinės ligonių kasos informacinės sistemos „SVEIDRA“ duomenų bazę.
  - 3.7. Prisirašymo prie šeimos ( vidaus ligų ir/ar vaikų ligų ) gydytojo ir/ar gydytojo psichiatro pakeitimo atvejai:
    - 3.7.1. paciento iniciatyva. Pacientas privalo Registratūroje užpildyti Prašymą (forma 025-025-2/a) gydytis pas kitą gydytoją;
    - 3.7.2. gydytojui nutraukus darbo sutartį su Poliklinika;
    - 3.7.3. gydytojui mirus;
    - 3.7.4. administracijai pripažinus pagrįstu gydytojo atsisakymą aptarnauti pacientą dėl netinkamo paciento pareigų vykdymo;
    - 3.7.5. gydytojui netekus licencijos;
  - 3.8. Pacientas, pageidaujantis pakeisti gydytoją, kreipiasi į registratūrą ir pildo „Prašymą gydytis pas kitą pasirinktos pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytoją“ (forma Nr. 025-025-2/a). Registratorė registruoja prašymą žurnale (forma Nr. 025-025-9/a) ir duomenis suveda jį į Valstybinės ligonių kasos informacinės sistemos „SVEIDRA“ duomenų bazę.

#### **4. PACIENTŲ REGISTRACIJA POLIKLINIKOS PASLAUGOMS SUTEIKTI**

- 4.1. Kreipimosi į gydytoją tvarka:
  - 4.1.1. atvykęs į Polikliniką, pacientas (globėjas) kreipiasi į registratūrą bei pateikia asmens dokumentą;
  - 4.1.2. kreipiantis telefonais:
    - 4.1.2.1. registratūra: (8 5) 260 68 60 (bendras telefonas V. Sirokoslės g 8 ir Dariaus ir Girėno g. 18) ir (8 5) 2358180 (P. Žvirkos g. 2);
    - 4.1.2.2. psichikos sveikatos centro registratūra: (8 5) 205 5440 (V. Sirokoslės g. 8) ir (8 5) 233 0232 (Dariaus ir Girėno g.18).
  - 4.1.3. Paskambinęs telefonu, pacientas registratūros darbuotojui nurodo arba vardą, pavardę ir gimimo datą, 4 paskutinius skaičius savo asmens kodo arba asmens kodą bei asmens sveikatos istorijos numerį (pageidautina). Pacientas privalo įsiminti ar užsirašyti registratūros darbuotojo nurodytą priėmimo pas gydytoją datą ir laiką bei gydytojo kabineto numerį.
  - 4.1.4. naudodamiesi išankstine Poliklinikos pacientų registracijos sistema adresu [www.nvpoliklinika.lt](http://www.nvpoliklinika.lt).
  - 4.1.5. Registruodamiesi internetu, pacientai atlieka veiksmus, kurie nurodyti internetinės registracijos programoje ir įsimena arba atsispausdina pasirinkto priėmimo informaciją (data, laikas, kabineto numeris, gydytojo pavardė).
  - 4.1.6. Pacientai, kurie pageidauja kreiptis į Poliklinikos gydytoją, privalo iš anksto užsiregistruoti į priėmimą telefonu, Registratūroje ar internetu. Gydytojas, apžiūrėjęs pacientą, įvertina jo sveikatos būklę, ir jei reikia, paskiria reikiamą gydymą, tyrimus, nukreipia kito gydytojo specialisto konsultacijai.
  - 4.1.7. Jeigu Pacientai gydosi stacionarinėse ASPĮ ir registruojasi į priėmimą pas šeimos gydytoją, vidaus ligų gydytoją, gydytoją chirurgą, vaikų ligų gydytoją, gydytoją akušerį ginekologą, gydytoją odontologą, gydytoją psichiatrą ar gydytoją specialistą,

- tai registracijos metu jis privalo apie tai informuoti Poliklinikos registratūros darbuotojus ir gydytoją.
- 4.1.8. Gimus vaikui pranešama registratūros darbuotojui ir pasirenkamas gydytojas. Naujagimį per tris darbo dienas nuo pranešimo apie naujagimio gimimą, aplanko ir apžiūri gydytoja arba slaugytoja. Kita kūdikio apžiūra atliekama, vadovaujantis LR SAM nustatyta tvarka.
  - 4.1.9. Esant būtinosios pagalbos indikacijoms, pacientai priimami skubos tvarka.
  - 4.1.10. Pacientai pas gydytoją ir kitus specialistus priimami tik išankstinės registracijos metu užregistruotu laiku, išskyrus būtinosios pagalbos atvejus, kurie yra nurodyti Lietuvos Respublikos SAM 2004-04-08 įsakyme Nr. V-208 „Dėl būtinosios medicinos pagalbos ir būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“. Į Polikliniką pacientas privalo ateiti 10 min. iki nurodyto registracijos laiko. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją ar kitus specialistus, jis neprimamas ir privalo registruotis kitam vizitui. Tokiu atveju pacientas registruojamas artimiausiam laisvam priėmimo pas šį gydytoją ar kitą specialistą laikui.
  - 4.1.11. Apie apylinkės gydytojo pasikeitimą prisirašę gyventojai informuojami jiems atvykus į Polikliniką.
  - 4.1.12. Išankstinės registracijos atveju, paciento ambulatorinė asmens sveikatos istorija (ir jei reikia asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelė) nurodytam laikui turi būti pristatyta į gydytojo kabinetą. Registratūroje paruoštus medicininius paciento dokumentus į gydytojo kabinetą nuneša registratūros darbuotojai ir/ar bendrosios praktikos slaugytojos. Prireikus, paciento medicininius dokumentus iš vieno gydytojo kabineto į kitą, gali pristatyti tik Poliklinikos darbuotojai. Pasibaigus gydytojo priėmimo laikui, ambulatorines asmens sveikatos istorijas Poliklinikos darbuotojai nedelsiant grąžina į registratūrą.
  - 4.1.13. Gydytojo iškvietimai į namus registruojami bei paslaugos namuose teikiamos Poliklinikos direktoriaus patvirtinta tvarka:
    - 4.1.13.1. vaikams su visiška negalia;
    - 4.1.13.2. vaikams iki vienerių metų amžiaus, esant temperatūrai daugiau nei 38,6°C, bei esant nors vienam iš šių simptomų: daugkartinis vėmimas, viduriavimas (daugiau nei 5 kartus per parą), aukštų tonų riksmas, naujai atsiradęs bėrimas;
    - 4.1.13.3. suaugusiems su visiška negalia;
    - 4.1.13.4. suaugusiems asmenims, esant temperatūrai daugiau nei 39,6° C; asmenims, kuriems per 24 valandas staiga sutriko judėjimo funkcija, koordinacija (pacientas negali savarankiškai judėti); suvokimas (sutrikimo priežastys netrauminės kilmės).

## 5. PASLAUGŲ TEIKIMAS

- 5.1. Pacientai, norėdami gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus.
- 5.2. Poliklinikoje teikiamos pirminio ir antrinio lygio ambulatorinės paslaugos, kurių nomenklatūra ir asortimentas nurodyti Poliklinikai išduotoje Įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje.
- 5.3. Poliklinikoje taip pat teikiamos kitos, ne asmens sveikatos priežiūros paslaugos.
- 5.4. Pirminio lygio nemokamos paslaugos, dėl kurių apmokėjimo iš PSDF biudžeto lėšų sudaryta sutartis su teritorine ligonių kasa, teikiamos Poliklinikos vidaus teisės aktų nustatyta tvarka visiems prie Poliklinikos prisirašiusiems pacientams, kurie yra apdrausti PSDF lėšomis.
- 5.5. Antrinio lygio nemokamos paslaugos, dėl kurių apmokėjimo iš PSDF lėšų sudaryta sutartis su teritorine ligonių kasa, teikiamos Poliklinikos vidaus teisės aktų nustatyta

- tvarka pacientams, kurie turi gydytojo e-siuntimą ar F027/A, užpildytą vadovaujantis LR SAM 2008-06-28 įsakymo Nr. V-636 (galiojanti 2019-01-01 redakcija) nuostatomis.
- 5.6. Poliklinika teikia mokamas paslaugas, kurių teikimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos ir Poliklinikos vidaus teisės aktai.
  - 5.7. Būtinąją medicinos pagalbą teikiama nemokamai kiekvienam besikreipiančiam į Polikliniką asmeniui, nepriklausomai nuo jo prisirašymo prie Poliklinikos fakto ar draustumo PSDF lėšomis statuso. (Pacientams būtinąją pagalbą paslaugos suteikiamos kreipimosi dieną )
  - 5.8. Pacientai, taip pat ir nepilnamečiai nuo 16 iki 18 metų, gydomi arba jiems teikiama kita sveikatos priežiūros paslauga, gavus jų sutikimą. Sveikatos priežiūra ir slauga nepilnamečiams pacientams iki 16 metų teikiama, kai yra jų atstovų sutikimas, išskyrus atvejus, jei tokio sutikimo prašymas prieštarautų nepilnamečio paciento interesams ar esant gyvybei grėšiančioms būklėms.
  - 5.9. Planine tvarka pacientai pas gydytoją specialistą priimami tik išankstinėje registracijoje priėmimui užregistruotu laiku (ne vėliau kaip per 30 min.). Pacientai į priėmimą turi atvykti 10 min. iki nurodyto konsultacijos pas specialistą laiko. Jei sveikatos priežiūros specialistas aptarnauja pacientą ilgiau nei paskirtas priėmimo laikas, kiti pacientai priimami eilės tvarka vėlesniu nei nurodyta registracijos laiku.
  - 5.10. Pacientų priėmime su gydytoju dirbantis slaugytojas yra atsakingas už pacientų priėmimo eilės reguliavimą ir priėmimo be eilės ar pavėlavimo priimti priežasčių paaiškinimą kitiems laukiantiems pacientams.
  - 5.11. Neblaiviams, apsvaigusiems nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų asmenims planinės paslaugos neteikiamos, išskyrus būtinąją pagalbą. Kilus įtarimui dėl paciento ar paciento atstovo ar lankytojo blaivumo, apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų, paslaugą teikiantis darbuotojas pasiūlo pacientui ar paciento atstovui ar lankytojui patikrinti dėl blaivumo ir/ar apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Paciento ar paciento atstovo ar lankytojo atsisakymas patikrinti laikomas neblaivumo ir/ar atitinkamo apsvaigimo pripažinimu ir fiksuojamas medicininėje dokumentacijoje arba poliklinikos darbuotojo tarnybiname pranešime.
  - 5.12. Iš anksto neužsiregistravusiems pacientams nemokamai teikiamos tik būtinąją medicinos pagalbos paslaugos vadovaujantis LR sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. V-208 „Dėl būtinąją medicinos pagalbos ir būtinąją medicinos pagalbos teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“ (2020-03-07 galiojanti redakcija) ir Poliklinikos vidaus tvarkos dokumentais.
  - 5.13. Jei apdraustasis turi teisę į vaistų ir medicininės pagalbos priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimą, jis turi pateikti lengvatą patvirtinantį dokumentą. Išrašant kompensuojamuosius receptus, ambulatorinėje asmens sveikatos istorijoje (forma 025/a), vaiko sveikatos raidos istorijoje (forma 025-112/a) nurodomas lengvatą patvirtinančio dokumento pavadinimas ir numeris. Stacionarinės asmens sveikatos priežiūros įstaigose gydomiems pacientams Poliklinikos gydytojai kompensuojamųjų receptų neišrašo, vadovaujantis teisės aktais.
  - 5.14. Jeigu, priimant pacientą „ne eilės tvarka“, kitiems laukiantiems pacientams kyla klausimų, su gydytoju dirbantis slaugytojas informuoja apie priėmimo „ne eilės tvarka“ priežastis bei tolimesnę pacientų priėmimo tvarką.
  - 5.15. Jei pacientas negali atvykti į priėmimą nustatytu laiku:
    - 5.15.1. jis privalo apie tai pranešti, paskambindamas arba atsiųsdamas SMS žinutę telefonu Nr. 8-615-40706 į registratūrą ne vėliau kaip likus 24 valandoms iki priėmimo;
    - 5.15.2. anuliuoti savo internetinę registraciją ir pasirinkti kitą esantį laisvą priėmimo laiką.
  - 5.16. Gydytojui susirgus ir nesant galimybės priimti iš anksto pas jį užsiregistravusius jo pacientus, pastarieji apie tai informuojami skambučiu ar trumpąja žinute, jei yra nurodę

- asmeninį kontaktinį telefono numerį. Už klaidingos ar neaktualios kontaktinės informacijos nurodymą atsako pacientas.
- 5.17. Informacija apie teikiamas mokamas ir nemokamas ambulatorines paslaugas yra skelbiama Poliklinikos registratūroje, informaciniuose stenduose ir internetinėje svetainėje.
  - 5.18. Poliklinikoje teikiamos šios nemokamos paslaugos:
    - 5.18.1. Pirminio lygio ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos;
    - 5.18.2. Antrinio lygio ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos pacientams, turintiems siuntimą;
    - 5.18.3. Pirminę ambulatorinę asmens sveikatos priežiūrą vykdančių gydytojų ir slaugytojų teikiamos prevencinės ir skatinamosios paslaugos.
  - 5.19. Ambulatorinė asmens sveikatos istorija yra Poliklinikos dokumentas, saugomas jos Registratūroje arba archyve. Pacientui į rankas ambulatorinė asmens sveikatos istorija neduodama. Pacientui prisirašius kitoje ASPĮ, jo sveikatos istorija siunčiama įstaigai pagal jos raštišką prašymą (forma 025-025-3/a).
  - 5.20. Gydytojas, nukreipdamas pacientą kito gydytojo konsultacijai Poliklinikoje, siuntimą rašo ambulatorinėje asmens sveikatos istorijoje. Su gydytoju dirbantis slaugytojas su pacientu suderina jo apsilankymo pas kitą gydytoją datą bei laiką ir užregistruoja pacientą išankstinėje pacientų registracijos sistemoje.
  - 5.21. Gydytojas, nukreipdamas pacientą antrinio ar tretinio lygio gydytojo konsultacijai į kitą ASPĮ, išrašo jam e-siuntimą pagal LR sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28 d. įsakymo NR. V-636 „Dėl siuntimų ambulatorinėms specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti ir brangiesiems tyrimams bei procedūroms atlikti įforminimo, išdavimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (galiojanti 2019-01-01 redakcija) reikalavimus.
  - 5.22. Gydytojas, išrašęs kompensuojamus vaistus, suderina su pacientu kito jo apsilankymo datą. Su gydytoju dirbantis slaugytojas su pacientu suderina kito apsilankymo laiką ir užregistruoja pacientą išankstinėje pacientų registracijos sistemoje, išskyrus atvejus, kai planuojamo kito apsilankymo datai dar nėra sudarytas gydytojo darbo grafikas.
  - 5.23. Gydytojas, planuodamas pakartotinio apsilankymo pacientui reikalingumą, suderina su pacientu kito apsilankymo datą ir su gydytoju dirbantis slaugytojas užregistruoja pacientą išankstinėje pacientų registracijos sistemoje.
  - 5.24. Poliklinikoje pacientams teikiamos nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos, jiems neatvykstant į Polikliniką, t.y. pacientas turi galimybę kreiptis į savo šeimos gydytoją ir gauti nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugą (toliau - NSP). NSP paslaugos – skirti pacientui pakartotinius tyrimus, pratęsti paskirtų vaistų ar medicinos pagalbos priemonių (įskaitant tuos, kurių įsigijimo išlaidos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis) (toliau – vaistai ir MPP) išrašymą ar skyrimą.
  - 5.25. Teikti NSP paslaugas gali šeimos gydytojo komandos nariai ir/ar gydytojai konsultantai. Pacientas, pageidaujantis gauti NSP paslaugą turi registruotis pas šeimos, vidaus ligų ar vaikų ligų gydytoją Poliklinikos darbo valandomis nuo 7.00 iki 20.00 val.
  - 5.26. Šeimos gydytojo komandos narys:
    - prieš pradėdamas teikti NSP paslaugą identifikuoja pacientą, tuo tikslu skambindamas nurodytu telefonu ir užduodamas ne mažiau kaip 3 klausimus, susijusius su paciento asmens duomenimis (vardą, pavardę, gimimo datą, ASI numerį); turėdamas abejonių dėl paciento tapatybės, gali užduoti pacientui papildomus klausimus;
    - identifikavęs pacientą, išsiaiškina subjektyvią paciento sveikatos būklę (remdamasis paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis), paciento kreipimosi priežastį ir sprendžia dėl tolesnio paslaugos teikimo;

- 5.27. Jeigu paskambinęs asmuo teisingai nenurodo visų atitinkamai autentifikacijai reikalingų duomenų arba jis neturi jam suteiktų įgaliojimų, tokiam asmeniui telefonu NSP paslaugos neteikiamos.
- 5.28. NSP paslauga teikiama tik tiems Poliklinikos pacientų atstovams, kurių duomenys yra įrašyti į paciento asmens sveikatos istoriją.
- 5.29. ŠGKN privalo paklausti paciento ar jis šiuo metu nesigydo stacionarinės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje. Gavus teigiamą atsakymą NSP paslauga neteikiama.
- 5.30. Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už informacinės ar elektroninio ryšio technologijomis pateiktų duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.
- 5.31. ŠGKN nusprendus NSP paslaugos neteikti (negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateikiamų duomenų apie sveikatą tikrumu, prašoma paslauga nėra NSP paslauga, nes tai naujas gydymo atvejis, šeimos gydytojas negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros, prašoma paskirti vaistų ar MPP, kurių jis anksčiau nevartojo, ir pan.), pacientas registruojamas į konsultaciją įprastine tvarka.
- 5.32. ŠGKN, teikdamas NSP paslaugą, gali:
- 5.32.1. tęsti suaugusiam pacientui anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, išrašydamas receptą Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2002 m. kovo 8 d. įsakymo Nr. 112 „Dėl receptų rašymo ir vaistinių preparatų, medicinos priemonių (medicinos prietaisų) ir kompensuojamųjų medicinos pagalbos priemonių išdavimo (pardavimo) vaistinėse gyventojams ir popierinių receptų saugojimo, išdavus (pardavus) vaistinius preparatus, medicinos priemones (medicinos prietaisus) ir kompensuojamąsias medicinos pagalbos priemones vaistinėje, taisyklių patvirtinimo“ nustatyta tvarka; vaikams receptą išrašyti gali ne ilgiau kaip 1 mėnesio laikotarpiui;
- 5.32.2. jei paciento būklė stabili, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą, vaistų ar MPP vartojimą.
- 5.33. ŠGKN, teikdamas NSP paslaugą, tęsti pacientui anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą gali ne daugiau kaip 1 kartą. Suteikus NSP paslaugą, pacientas kitą kartą dėl tos pačios priežasties privalo atvykti į Polikliniką.
- 5.34. Medicininė dokumentacija apie suteiktas NSP paslaugas pildoma vadovaujantis galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

## **6. PACIENTŲ, JŲ ATSTOVŲ IR LANKYTOJŲ TEISĖS IR PAREIGOS**

- 6.28. Paciento teises ir pareigas apibrėžia LR „Pacientų teisių ir žalos sveikatai žalos atlyginimo“ įstatymas, šios taisyklės bei kiti Lietuvos Respublikos ir viešosios įstaigos Naujosios Vilnios poliklinikos teisės aktai.
- 6.29. Pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų ar pažiūrų ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.
- 6.30. Pacientai turi teisę gauti prieinamas, kvalifikuotas ir nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš PSDF biudžeto lėšų ar iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, kaip numato Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.
- 6.31. Pacientas, prieš pasirašydamas prašymą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo Poliklinikoje, supažindinamas su šiomis Taisyklėmis, todėl pasirašius prašymą yra laikoma, kad pacientas su Poliklinikos vidaus tvarkos taisyklėmis ir paciento teisėmis bei pareigomis yra tinkamai susipažinęs, jei neįrodoma kitaip.
- 6.32. Pacientai turi teisę gauti informaciją apie Poliklinikoje teikiamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti. Su visų teikiamų paslaugų sąrašu, mokamų paslaugų kainynu ir kita su

- paslaugų teikimu susijusia informacija pacientai gali susipažinti Poliklinikos registratūroje esančiuose informaciniuose stenduose bei internetinėje svetainėje.
- 6.33. Pacientai turi teisę laisvai pasirinkti (vaikams iki 16 m. ir neveiksniams asmenims parenka tėvai arba globėjai) arčiausiai jų gyvenamosios vietos esančią arba jiems patogiau pasiekiamą vieną PASPI įstaigą ir gydytoją taip, kaip numato teisės aktai.
  - 6.34. Pacientas turi būti informuotas apie jį gydančio gydytojo ir slaugančio darbuotojo vardą, pavardę ir pareigas, o pacientui pageidaujant ir informacija apie gydytojo kvalifikaciją.
  - 6.35. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Pacientui pageidaujant, gydytojas jam privalo paaiškinti įrašų jo asmens sveikatos istorijoje reikšmę.
  - 6.36. Pacientui pageidaujant, jis turi būti supažindinamas jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicininius terminus, su įrašais jo medicininiuose dokumentuose, išskyrus atvejus, kai tai gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia jį gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas). Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi ambulatorinėje asmens sveikatos istorijoje.
  - 6.37. Paciento psichikos ligonio teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato gydytojas psichiatras.
  - 6.38. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo medicinos dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
  - 6.39. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams turi būti pateikta jiems suprantama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio paciento ir jo tėvų ar globėjų, tai diagnostikos ir gydymo metodikas parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio paciento interesus.
  - 6.40. Nepilnametis (nuo 16 iki 18 metų) pacientas, kuris, gydytojo nuomone, gali teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam siūlomo gydymo. Gydantis gydytojas nepilnamečio tėvų ar globėjų prašymu turi informuoti nepilnamečio įstatyminius atstovus apie gydymą, tačiau, nepilnamečiui paprašius, tokia informacija gali būti ir nesuteikta, jeigu tai iš esmės gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams, jeigu kiti teisės aktai nenustato kitaip. Jeigu nepilnametis yra hospitalizuotas, apie tai turi būti informuojami jo tėvai ar globėjai.
  - 6.41. Pacientas turi teisę nežinoti. Poliklinikos darbuotojai neturi teisės teikti informacijos pacientui apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę prieš paciento valią. Paciento valia turi būti patvirtinta paciento parašu paciento medicininiuose dokumentuose. Teisė nežinoti netaikoma, kai dėl paciento nenoro (atsisakymo) gauti informaciją gali atsirasti žalingų pasekmių pacientui ar kitiems asmenims.
  - 6.42. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip. Paciento atsisakymas įforminamas teisės aktuose nustatyta tvarka.
  - 6.43. Nepatenkintas asmens sveikatos priežiūros paslaugomis pacientas turi teisę kreiptis į Poliklinikos administraciją, vadovaudamasis šių taisyklių 9 skyriuje aprašytomis nuostatomis.
  - 6.44. **Pacientas, paciento atstovas ar lankytojas privalo:**
    - 6.44.1. rūpintis savo ir savo nepilnamečių vaikų (įvaikių, globotinių) sveikata;
    - 6.44.2. sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ar darbuotojais;
    - 6.44.3. nepažeisti kitų asmenų ir pacientų teisių, gerbti Poliklinikos darbuotojus ir kitus pacientus, atvykti pas gydytoją blaiviam ir švariam;

- 6.44.4. rūpintis savo sveikatos draudimu ir kreiptis į Polikliniką tik įsitikinus, kad yra apdraustas (išskyrus būtinąsios medicinos pagalbos atvejus), priešingu atveju – už paslaugas privalo mokėti savo lėšomis;
- 6.44.5. turėti dokumentus, įrodančius tapatybę;
- 6.44.6. atstovavimo pacientui atveju turėti tapatybę ir atstovavimą patvirtinančius dokumentus;
- 6.44.7. laikytis nustatytos registracijos ir priėmimo pas gydytojus tvarkos;
- 6.44.8. informuoti Polikliniką apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis;
- 6.44.9. netrukdyti medicinos darbuotojams vykdyti savo pareigų;
- 6.44.10. gydančiam gydytojui ir slaugytojai ar kitiems poliklinikos darbuotojams, kuriems būtina vertinti paciento sveikatą, kiek įstengdamas turi teikti teisingą ir visą informaciją, kuri pagrįstai reikalinga diagnozuoti ligą, būklę ar sveikatos sutrikimus ir gydyti pacientą (pvz. apie esamus ir buvusius sveikatos sutrikimus, persirgtas ligas, traumas ar intervencijas (operacijas), genetinį paveldimumą ir kitus žinomus jam duomenis, vartotus ir vartojamus vaistus, narkotines medžiagas, pastebėtas alergines reakcijas į vaistus ar vitaminus,);
- 6.44.11. informuoti gydančią gydytoją ir slaugytoją apie pasikeitusią sveikatos būklę asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu;
- 6.44.12. laikytis gydančio gydytojo ir slaugytojo nurodymų bei rekomendacijų, ne tik dėl gydymo, tačiau ir dėl profilaktikos, slaugos;
- 6.44.13. medicinos dokumentuose patvirtinti parašu apie visus veiksmus, kuriems atlikti yra duodamas informuoto paciento sutikimas numatytas Lietuvos Respublikos galiojančiuose teisės aktuose ir/ar Poliklinikos vidaus tvarkos dokumentuose;
- 6.44.14. pagal pateiktus finansinius dokumentus apmokėti už asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios yra nekompensuojamos iš PSDF biudžeto, valstybės ar savivaldybių biudžetų lėšų;
- 6.44.15. tausoti Poliklinikos turtą, už jo sugadinimą ar sunaikinimą atsakyti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;
- 6.44.16. laikytis viešosios tvarkos;
- 6.44.17. atvykstantį į Polikliniką pacientą gali lydėti tik vienas lydintysis asmuo.
- 6.45. Pacientas savo atsisakymą dėl jam skiriamų sveikatos priežiūros paslaugų, privalo patvirtinti pasirašytinai ambulatorinėje asmens sveikatos istorijoje. Pacientui atsisakius sveikatos priežiūros paslaugų, gydantysis gydytojas privalo išaiškinti pacientui apie riziką sveikatai, bei perspėti apie galimas komplikacijas.
- 6.46. Pacientui nesilaikant savo pareigų, tuo sukeliant grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdant kitiems pacientams gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, Poliklinikos specialistai turi teisę atsisakyti teikti paslaugas, apie šį faktą pažymėdami paciento medicininiuose dokumentuose, išskyrus atvejus, jei grėstų pavojus paciento gyvybei.
- 6.47. Pacientas laikinojo nedarbingumo metu privalo laikytis gydytojo nurodymų, nepažeisti elgesio taisyklių, su kuriomis supažindinamas pasirašytinai išduodant nedarbingumo pažymėjimą.
- 6.48. **Elgesio taisyklių nedarbingumo metu pažeidimais** laikoma, kai laikinai nedarbingu pripažintas asmuo:
  - 6.48.1. gydytojo paskirtu laiku neatvyksta pas gydytoją arba į GKK posėdį;
  - 6.48.2. nesilaiko gydytojo nustatyto gydymo ir (ar) slaugos režimo;
  - 6.48.3. neatlieka paskirtų gydymo, diagnostikos ir (ar) slaugos procedūrų;
  - 6.48.4. atvyksta pas gydytoją neblaivus;
  - 6.48.5. dirba (-o), mokosi (-ėsi), keliauja (-iavo);
  - 6.48.6. vartojo alkoholį, narkotikus, toksines ar psichotropines medžiagas;
  - 6.48.7. elgėsi taip, kad jo veiksmai galėjo užtęsti laikinojo nedarbingumo trukmę;

- 6.48.8. kai asmuo, kuriam išduotas pažymėjimas sergančiam šeimos nariui slaugyti, jo neslaugo.
- 6.49. Pacientui, paciento atstovui ar lankytojui draudžiama:**
- 6.49.1. triukšmauti, rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ar psichotropines medžiagas Poliklinikos patalpose ir/ar teritorijoje, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui;
  - 6.49.2. į Polikliniką ar jos teritoriją atsinešti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą;
  - 6.49.3. į Polikliniką atsivesti (atsinešti) gyvūnus;
  - 6.49.4. savavališkai lankytis Poliklinikos tarnybinėse patalpose;
  - 6.49.5. gydytojų apžiūros (konsultacijų) bei kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu naudotis mobiliuoju telefonu;
  - 6.49.6. be administracijos rašytinio leidimo fotografuoti, filmuoti, daryti garso įrašus Poliklinikos patalpose;
  - 6.49.7. vaikų vežimėlius nešti į poliklinikos vaikų poskyrio patalpas ir vežioti po polikliniką. Vežimėliai gali būti paliekami lauke arba poliklinikos pagrindinio pastato pirmojo aukšto fojė.

## **7. PACIENTO SIUNTIMAS STACIONARINĖMS PASLAUGOMS GAUTI**

- 7.28. Indikacijas paciento gydymo stacionarinėje įstaigoje nustato jį gydantis gydytojas.
- 7.29. Esant būtinybei gydyti pacientą stacionare, gydantis gydytojas, vadovaudamasis Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka, užpildo elektroninį siuntimą/išrašą iš medicininių dokumentų (formą Nr. 027/a). Turėdamas siuntimą, pacientas gali vykti į rekomenduojamą stacionarinę gydymo įstaigą.
- 7.30. Pacientui atsisakius vykti į stacionarinio gydymo įstaigą, gydytojas apie tai įrašo jo ambulatorinėje asmens sveikatos istorijoje, o pacientas tai patvirtina savo parašu.

## **8. INFORMACIJOS APIE PACIENTO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA**

- 8.28. Pacientas ar jo įgaliotas asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo.
- 8.29. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties. Konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos teisės aktai. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint raštišką paciento sutikimą, patvirtintą notaro arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymai.
- 8.30. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ir/ar jį filmuoti /fotografuoti Poliklinikoje ar jos teritorijoje gali tik gavę to paciento sutikimą.
- 8.31. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su darbuotojais ir/ar juos filmuoti/fotografuoti Poliklinikoje ar jos teritorijoje gali tik gavę Poliklinikos administracijos sutikimą.
- 8.32. Informacija apie paciento sveikatos būklę teikiama pacientui žodžiu ir raštu:
- 8.32.1. sveikatos priežiūros paslaugas teikęs šeimos, vidaus ligų ar vaikų ligų gydytojas ar kitas asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikęs specialistas, į kurį dėl informacijos kreipiamasi betarpiškai (atvykus į Polikliniką bei pateikus asmens dokumentą), gali teikti informaciją žodžiu;

- 8.32.2. dėl rašytinės informacijos pateikimo (išrašai iš medicinos dokumentų, asmens sveikatos istorijos kopijos) kreipiamasi į raštinę, pateikiant rašytinį prašymą bei asmens dokumentą. Pacientui pageidaujant gauti informacija elektroniniu paštu, jis turi nurodyti savo raštiškame prašyme elektroninio pašto adresą į kurį tokia informacija gali būti pateikta. Kai toks prašymas siunčiamas paštu, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl rašytinės informacijos, pateikia savo asmens dokumentą bei atstovavimą liudijančius dokumentus.
- 8.33. Informacija apie pacientą telefonu neteikiama.
- 8.34. Vienu metu informaciją apie pacientą teikiama tik vienam paciento įgaliotam asmeniui. Šiuo atveju, paciento įgaliotas asmuo privalo pateikti asmens tapatybę įrodantį dokumentą bei atstovavimą patvirtinančius dokumentus (įrašas ambulatorinėje asmens sveikatos istorijoje arba notaro patvirtintas įgaliojimas).
- 8.35. Jeigu Pacientas pageidauja gauti atsakymą, tyrimo rezultatus ar kitą informaciją elektroniniu paštu, tai jis privalo informuoti gydytoją apie savo pageidavimą bei jo asmens sveikatos istorijoje turi būti nurodytas kontaktinis paciento elektroninio pašto adresas.
- 8.36. Informacija pacientui apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę teikiama suprantama forma paaiškinant specialius medicinos terminus. Informuodamas apie gydymą, gydytojas turi paaiškinti pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo. Informacija neteikiama pacientui prieš jo valią, tačiau toks jo noras turi būti aiškiai išreikštas ir apie tokį paciento pageidavimą pažymima jo asmens sveikatos istorijoje.
- 8.37. Informacija nepilnamečiam pacientui, jo tėvams ar globėjams turi būti pateikta jiems suvokiama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio ir jo tėvų ar globėjų, gydantis gydytojas, patekdamas informaciją, turi vadovautis nepilnamečio paciento interesais. Jeigu nepilnametis siunčiamas hospitalizuoti, apie tai turi būti informuojami jo tėvai ar globėjai.
- 8.38. Informacija pacientui neteikiama jeigu:
- 8.38.1. pacientas yra pasinaudojęs teise nežinoti informacijos apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, taikomus alternatyvius gydymo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę;
- 8.38.2. paciento asmens sveikatos istorijoje yra žyma, kad pacientui gali būti atskleidžiama ne visa informacija. Šiuo atveju sprendimą, kokia apimtimi pacientui teikiama informacija, priima šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytojas, kurį pacientas yra pasirinkęs, arba asmens sveikatos priežiūros paslaugą teikęs specialistas.
- 8.39. Prieš teikdamas informaciją apie pacientą jo artimiesiems (įpėdiniams, sutuoktiniui (partneriui), tėvams, vaikams po paciento mirties) ar kitiems asmenims šią informaciją teikiantis asmuo privalo įsitikinti, ar tie asmenys turi teisę informaciją apie pacientą gauti. Tokie asmenys, prašydami pateikti informaciją apie pacientą, pateikia:
- 8.39.1. rašytinį paciento sutikimą (sutikimas turi būti patvirtintas notaro), išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją;
- 8.39.2. prašymą, kuriame turi būti nurodytas informacijos naudojimo tikslas, teisinis gavimo pagrindas (konkretus įstatymas, jo straipsnis, straipsnio dalis) bei prašomų pateikti duomenų apimtis. Jei prašymas neatitinka aukščiau nurodytų reikalavimų, Poliklinika per 5 darbo dienas atsisako suteikti informaciją apie pacientą, nurodydama atsisakymo priežastį.
- 8.40. Pacientui pageidaujant nurodyti, koks konkretus asmuo turi teisę gauti informaciją apie jo sveikatos būklę, jis užpildo paciento sutikimą, kad informacija apie jo sveikatos būklę

būtų suteikta kitiems asmenims, konkrečiai nurodo tokių asmenų vardą, pavardę, gimimo data/asmens kodą, giminystės ryšį. Šis paciento sutikimas įklijuojamas į ambulatorinę asmens sveikatos istoriją ir galioja iki jo atšaukimo.

- 8.41. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

## **9. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP POLIKLINIKOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

- 9.28. Pacientas asmens sveikatos priežiūros įstaigai, kurioje, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala, - ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą.
- 9.29. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į asmens sveikatos priežiūros įstaigą), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, asmens sveikatos priežiūros įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas. Išsamius skundui ir dokumentams, teikiams su skundu, keliamus reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.
- 9.30. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.
- 9.31. Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, asmens sveikatos priežiūros įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas. Išsamius skundui ir dokumentams, teikiams su skundu, keliamus reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.
- 9.32. Skundai nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais:
- 9.5.1. kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija ir skundą pateikęs asmuo per šio straipsnio 3 dalyje nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;
- 9.5.2. skundas parašytas neįskaitomai.
- 9.6. Poliklinikos ir kitų skundus nagrinėjančių valstybės institucijų sprendimus pacientai turi teisę apskųsti įstatymo nustatyta tvarka.

## **10. DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**

- 10.28. Pacientas supažindinamas su įrašais jo medicinos dokumentais per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi į Polikliniką žodžiu ar raštu.
- 10.29. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo sveikatos istorijos ar kitų su jo liga susijusių medicininių dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 10.30. Pacientas ar jo atstovas, norėdamas gauti medicinos dokumentų (išrašų) nuorašus raštu kreipiasi į registratūrą. Paciento lėšomis paciento medicinos dokumentų (išrašų) nuorašai padaromi ir išduodami ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo paslaugos apmokėjimo. Kai pacientas pageidauja gauti kopijas skubos tvarka, jos padaromos ir išduodamas pacientui per 3 darbo dienas po apmokėjimo. Už kopijų darymą skubos tvarka pacientas moka 50% brangiau.
- 10.31. Informacija apie pacientą, paciento medicinos dokumentai bei jų nuorašai neturint raštiško paciento ar jo atstovo sutikimo gali būti pateikti tik tarnybiniais tikslais šiais atvejais:
  - 10.31.1. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama jo sveikatos ekspertizė;
  - 10.31.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas;
  - 10.31.3. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, savivaldybių vaiko teisių apsaugos tarnyboms bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.
- 10.32. Asmenys, teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją ir norintys šią informaciją gauti, pateikia institucijos ar įstaigos, norinčios gauti informacijos apie pacientą, vadovo pasirašytą raštišką prašymą. Prašyme turi būti nurodytas norimos gauti informacijos pobūdis ir jos panaudojimo tikslas bei taip pat turi būti pateiktas institucijos ar įstaigos vadovo pavedimas, sprendimas ar kitas dokumentas, kurį tokiais atvejais reikia pateikti pagal tų institucijų ar įstaigų darbą reglamentuojančius teisės aktus. .
- 10.33. Rašytinės informacijos teikimo įvykdymo terminas – 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos.

## **11. BENDROSIOS VIDAUS TVARKOS IR DARBŲ SAUGOS NUOSTATOS**

- 11.28. Poliklinikos teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.
- 11.29. Poliklinikos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.
- 11.30. Poliklinikos darbuotojams draudžiama Poliklinikoje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.
- 11.31. Poliklinikos darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius.
- 11.32. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovaujantis LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų norminių ir lokalinių teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis. Visi Poliklinikos darbuotojai prieš pradėdami darbą Poliklinikoje apmokami, instruktuojami saugos darbe klausimais.
- 11.33. Poliklinikos darbuotojai savo veikla privalo nepažeisti higienos normų, laikytis atliekų nukenksminimo tvarkos.
- 11.34. Asmens sveikatos priežiūros specialistai ir Registratūros darbuotojai privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą aprangą.

- 11.35. Poliklinikos darbuotojai privalo laikytis darbo drausmės, ateiti ir išeiti iš darbo laiku, pagarbiai ir dalykiškai bendrauti su darbuotojais, pacientais ir lankytojais, vykdyti direktoriaus, jo pavaduotojų, tiesioginių vadovų ir kitų administracijos darbuotojų nurodymus.
- 11.36. Poliklinikos darbuotojai privalo nedelsiant pranešti savo tiesioginiams vadovams apie konfliktus su pacientais ir jų atstovais, lankytojais ar darbuotojais.
- 11.37. Darbo metu Poliklinikos darbuotojai privalo segėti galiojančiu darbo pažymėjimus, išduotus lokalinių aktų nustatyta tvarka.
- 11.38. Poliklinikos darbuotojai persirengti, laikyti savo darbo aprangą, ne darbo drabužius, asmeninius daiktus, valgyti turi specialiai tam skirtose patalpose.
- 11.39. Poliklinikos darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pacientai ir/ar jų atstovai būtų tik darbuotojui esant.
- 11.40. Poliklinikos darbuotojas, paskutinis patalpoje baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.
- 11.41. Poliklinikos darbuotojai privalo teisės aktų nustatyta tvarka užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą.
- 11.42. Poliklinikos turto, darbuotojų, pacientų ir lankytojų saugumo tikslais bendrojo naudojimo Poliklinikos patalpos stebimos vaizdo kameromis.

## **12. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA**

- 12.28. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, protezai bei pinigai Poliklinikoje nesaugomi.

## **13. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 13.28. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.
  - 13.29. Visi darbuotojai turi būti supažindinami su šiomis taisyklėmis pasirašytinai.
  - 13.30. Patvirtintos Taisyklės yra privalomos visiems Poliklinikos darbuotojams, pacientams, jų atstovams ir lankytojams. Už šių Taisyklių nuostatų nevykdymą arba netinkamą vykdymą Poliklinikos darbuotojai, pacientai, jų atstovai ir/ar lankytojai atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
  - 13.31. Direktorius įsakymu Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus Poliklinikos darbo organizavimui ar atitinkamiems teisės aktams.
  - 13.32. Taisyklės skelbiamos Poliklinikos skelbimų lentoje ir Poliklinikos interneto svetainėje.
-