

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS PANEVĖŽIO MIESTO POLIKLINIKOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ĮSTAIGOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLIŲ**

2017 m. gegužės 31 d. Nr. V-43
Panevėžys

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Sveikatos priežiūros įstaigos įstatymo pakeitimo įstatymu, Sveikatos draudimo įstatymu, Pacientų teisių ir žalos sveikatos atlyginimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2014 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr.V-1441 ir vėlesniais jo pakeitimais:

1. T v i r t i n u redaguotas įstaigos vidaus tvarkos taisyklės (pridedama).
2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios įstaigos vadovo 2015 m. rugpjūčio 14 d. įsakymą Nr.V-63.
3. P a s i l i e k u įsakymo vykdymo kontrolę.

Direktorė

Irena Čeilitkienė

PATVIRTINTA
VšĮ Panevėžio miesto poliklinikos
Direktorius 2017m. gegužės 31 d.
įsakymu Nr. V-43

Viešoji įstaiga „Panevėžio miesto poliklinika“ Steigėjas – Panevėžio m. savivaldybė, Laisvės a. 20

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

(Paruoštos vadovaujantis LR Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo pakeitimo įstatymu, Sveikatos draudimo įstatymu, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, įstaigos įstatais bei kitais norminiais aktais)

I SKYRIUS PAGRINDINĖS ŠIŲ TAISYKLIŲ SĄVOKOS

1. **Sveikatos priežiūros įstaiga:** įstaiga įstatymų bei teisės aktų nustatyta tvarka turinti teisę teikti sveikatos priežiūros paslaugas.
2. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi įstatymais nustatytas teises bei pareigas.
3. **Nepilnametis pacientas** – pacientas iki 16 metų.
4. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėvėvai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
5. **Draudžiamieji ir apdraustieji privalomuoju sveikatos draudimu:**
 - 5.1. Privalomuoju sveikatos draudimu yra draudžiami Lietuvos Respublikos piliečiai ir kitų valstybių piliečiai bei asmenys be pilietybės, nuolat gyvenantys Lietuvoje, taip pat laikinai Lietuvoje gyvenantys kitų valstybių piliečiai bei asmenys be pilietybės, jeigu jie teisėtai dirba Lietuvoje, bei nepilnamečiai jų šeimos nariai (toliau – draudžiamieji).
 - 5.2. Apdraustaisiais, kurie draudžiami valstybės lėšomis laikomi asmenys, gaunantys Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytą bet kurios rūšies pensiją (senatvės, neįgalumo ir kt.) darbingo amžiaus asmenys, užsiregistravę gyvenamosios vietos darbo biržoje, nėsčiosios, asmenys iki 18 metų, Lietuvos Respublikos bendrojo lavinimo, profesinių, aukštesniųjų ir aukštųjų mokyklų dieninių skyrių moksleiviai ir studentai; asmenys, sergantys visuomenei pavojingomis užkrečiamosiomis ligomis, ir kiti, įtraukti į Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytą sąrašą.
(Informacija apie draustumą teikiama poliklinikos registratūroje).

II SKYRIUS PACIENTŲ PRISIRAŠYMO TVARKA ĮSTAIGOJE

6. Pacientas neprisirašęs prie įstaigos ir norintis prisirašyti, kreipiasi į registratūrą ir privalo pateikti pasą ar tapatybės kortelę arba gimimo liudijimą.

7. Vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministerijos 2014 gruodžio 30 d. įsakymu Nr. V-1441 ir vėlesniais jo pakeitimais, prisirašant prie įstaigos imamas 0,29 euro mokestis, o keičiant įstaigas dažniau negu kas šeši mėnesiai, 2,90 euro mokestis (išskyrus moksleivius ir studentus) .

III SKYRIUS PACIENTŲ KREIPIMOSI IR REGISTRACIJOS TVARKA ĮSTAIGOJE

8. Poliklinika dirba darbo dienomis 8-20 val., šeštadieniais 8-14 val. Poliklinikos nedarbo metu kreiptis į Respublikinės Panevėžio ligoninės priėmimo skyrių ar į Greitąją medicinos pagalbą (būtinais atvejais).

9. Pacientai registruojami atvykus į polikliniką, internetu (www.paneveziomp.lt) ir telefonu.

10. Registruojantis poliklinikoje būtina pateikti asmens pasą (tapatybės kortelę), vaikui – gimimo liudijimą.

Pacientui išduodamas registracijos talonas, kuriame nurodytas kabinetas, gydytojo pavardė, priėmimo laikas.

11. Registruojantis telefonu priėmimui pas gydytoją nurodyti asmens identifikavimo kodą. Atvykus į polikliniką registratūroje paimti registracijos taloną, pateikiant asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Taip pat ir užsiregistravus internetu.

12. Pacientus gydytojai priima tik registracijos talone nurodytu laiku, išskyrus būtinąją skubią pagalbą.

13. Skubia tvarka (be eilės) priimami ligoniai, kuriems reikalinga būtinoji pagalba (vemta, viduriuoja, skauda širdį ar pilvą, aukšta temperatūra – virš 38⁰, galvos svaigimas su ryškiu lygsvaros sutrikimu, įvykus traumai, esant kraujavimui ir t.t.).

14. Būtinoji pagalba teikiama visiems besikreipiantiems asmenims nemokamai, nežiūrint kur jie prisirašę.

15. Į namus pacientai kviečia gydytoją, kai negali atvykti į polikliniką: nevaikštantys, sergantys vaikai, asmenys reikalingi nuolatinės kito asmens pagalbos ir priežiūros. Gydytojas pacientus namuose aptarnauja laisvu nuo priėmimo metu kreipimosi dieną ar planine tvarka. Esant ūmiai būklei – kviesti Greitąją medicinos pagalbą.

16. Diagnostikos ir gydymo kabinetuose (rentgeno, funkcinių tyrimų, laboratorijoje, procedūriniuose) pacientai priimami tik su gydytojo siuntimais.

IV SKYRIUS TEIKIAMOS PASLAUGOS

17. Nemokamos paslaugos teikiamos tik prisirašiusiems prie poliklinikos apdraustiems privalomu sveikatos draudimu pacientams. Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikia šie gydytojai:

- šeimos gydytojas
- vaikų ligų gydytojas
- vidaus ligų gydytojas
- akušeris ginekologas
- chirurgas
- gydytojas odontologas.

Vykdoma pacientų slauga poliklinikoje ir namuose. Ją vykdo bendrosios praktikos slaugytojos, akušerės.

Sveikatos priežiūros paslaugų apimtys nurodytos LR Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintose medicininėse normose.

18. Nemokamai atliekami tyrimai su poliklinikos gydytojų siuntimais:

- Bendras klinikinis kraujo tyrimas;
- Bendras klinikinis šlapimo tyrimas;
- C reaktyvinio baltymo nustatymas (arba eritrocitų nusėdimo greitis);
- Gliukozės kiekio kraujyje nustatymas;
- Cholesterolio kiekio kraujyje tyrimas (asmenims nuo 40 m. esant šeimyninei anamnezei, antsvoriui, sergant endokrininėmis ir kt. ligomis). Lipidograma atliekama tik asmenims, priskirtiems širdies ir kraujagyslių didelės rizikos grupei pagal SAM patvirtintą programą: moterims 50-65 m., vyrams 40-55 m.), kai širdies ir kraujagyslių ligų nėra nustatyta;
- Tepinėlių iš nosiaryklės, makšties, gimdos kaklelio paėmimas ir įvertinimas;
- Kraujo krešumo rodiklių nustatymas pagal indikacijas (vartojant varfariną, prieš operaciją ir kt.);
- Elektrokardiogramos užrašymas;
- Plaučių funkcinių mėginių atlikimas;
- Krūtinės ląstos rentgenologinis ištyrimas;
- Kraujo tyrimai esant indikacijoms (urea, kreatininas, gliukozės tolerancijos mėginys, kalis, natris, skydliaukės hormonai TTH, FT4, kepenų funkciniai tyrimai AST, ALT, ŠF, bilirubinas, geležies kiekio kraujyje tyrimas).

19. Nemokamos procedūros:

- Injekcijos į poodį, raumenis ir į veną;
- Vakcinacija (skiepijimas) vaikams ir suaugusiems vykdant Valstybines programas;
- Pirminis žaizdų sutvarkymas ir perrišimai;
- Ausies landų išplovimas;
- Akispūdžio matavimas (pacientams nuo 40 m. ir esant indikacijoms);
- Paviršinių svetimkūnių pašalinimas;
- Chirurginis odos ir poodžio paviršinių pūlinių gydymas;

- Bursito punkcija;
- Nekomplikuoto danties ekstrakcija;
- Lašinės infuzijos tik poliklinikos gydytojo paskyrimu.

20. Mokamos paslaugos:

20.1. profilaktiniai sveikatos tikrinimai atliekami Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka ir kainomis;

20.2. laboratoriniai tyrimai nefinansuojami privalomojo sveikatos draudimo lėšomis, pacientų pageidavimu, išskyrus išvardintus 18 punkte;

20.3. kitos paslaugos – medicininių dokumentų kopijavimo, išrašai iš medicininių dokumentų ir pažymos pacientų pageidavimu, skiepijimai vakcinomis, nefinansuojami Valstybės lėšomis.

Informacija apie mokamas paslaugas internetinėje svetainėje [www.paneveziomp.lt.](http://www.paneveziomp.lt), registratūroje ir poliklinikos kasoje.

Skirdamas mokamą paslaugą apie jos paskyrimo priežastį ir tikslą pacientą informuoja ją skiriantis gydytojas, o pacientas užpildo prašymą ir pasirašo.

Svarbu: neprisirašiusiems prie poliklinikos ir/ar nedraustiems asmenims visos paslaugos yra mokamos, išskyrus būtinąją pagalbą, kurios apimtis nustato Sveikatos apsaugos ministerija.

21. **Vykdomos nemokamos prevencinės programos:**

- 21.1. gimdos kaklelio vėžio;
- 21.2. krūtų vėžio (mamografija);
- 21.3. prostatos vėžio;
- 21.4. storosios žarnos vėžio;
- 21.5. širdies ir kraujagyslių ligų (sergantys širdies ir kraujagyslių ligomis programoje nedalyvauja);
- 21.6. vaikų nuo 5 iki 14 metų dantų eduonies profilaktikos programa.

Kreiptis į savo šeimos, vaikų ligų ar vidaus ligų gydytoją, gydytoją akušerį ginekologą, gydytoją odontologą.

V SKYRIUS

SIUNTIMO PAS SPECIALISTUS IR KITAS GYDYMO ĮSTAIGAS TVARKA.

22. Pacientas, esant indikacijoms (sprendžia gydantis gydytojas suderinęs su pacientu), siunčiamas užpildžius siuntimą (forma 027/a):

- ◆ į stacionarą (ligoninę);
- ◆ specialisto konsultacijai;
- ◆ į kitas gydymo įstaigas;
- ◆ į sanatorijas ir reabilitacinio gydymo įstaigas.
- ◆ slaugos ir palaikomojo gydymo įstaigas.

VI SKYRIUS

ĮSTAIGOS DOKUMENTACIJA.

23. Asmens sveikatos istorijos (toliau istorijos) laikomos ir saugomos registratūroje.

24. Asmens sveikatos istorijų pacientai namuose laikyti negali (LR SAM 1995 05 11d. įsakymas Nr.21-20- 1799).

25. Už asmens sveikatos istorijų apsaugą atsakinga registratūros vyresnioji slaugytoja.

26. Pacientui pageidaujant ir pateikus prašymą, rašomas išrašas iš asmens sveikatos istorijos arba daromos kopijos paciento lėšomis.

27. Išrašai iš medicininių dokumentų kitiems asmenims teikiami tik gavus raštišką paciento sutikimą, patvirtintą notaro arba Lietuvos Respublikos įstatymais nustatyta tvarka.

VII SKYRIUS PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

(Pacientų teisės ir pareigos nurodytos LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme)

3 straipsnis. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas

28. Pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.

29. Kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.

30. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų. Pacientas turi teisę būti prižiūrimas ir numirti pagarboje.

4 straipsnis. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą

31. Pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą.

32. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą. Sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarką nustato sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.

33. Įgyvendinant teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą teisės aktų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

34. Pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą Sveikatos apsaugos ministerijos ar jos įgaliotų institucijų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

35. Pacientams užsienyje teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kompensavimo sąlygas ir tvarką nustato Sveikatos apsaugos ministerija ar jos įgaliota institucija.

5 straipsnis. Teisė į informaciją

36. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigose teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarką nustato sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.

37. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.

38. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, 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. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.

39. Šio straipsnio 3 dalyje nurodyta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas šio įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa šiame straipsnyje numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Paciento psichikos ligonio teisės gauti informaciją ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

12 straipsnis. Paciento pareigos

40. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis sveikatos priežiūros įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

41. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir darbuotojais.

42. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus.

43. Pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

44. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, šio įstatymo nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.

45. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba šio įstatymo nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

46. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.

47. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos

priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paciento gyvybei.

13 straipsnis. Teisė į žalos atlyginimą

48. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygos ir tvarka nustatyta šio įstatymo V skyriuje, Civiliniame kodekse, Draudimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.

Įstaiga yra apsidraudusi civilinės atsakomybės už pacieentams padarytą žalą privaluomuoju draudimu.

23 straipsnis. Teisė skųstis

49. Šis straipsnis nustato pacientų skundų, nesusijusių su žalos atlyginimu, pateikimo ir nagrinėjimo tvarką.

50. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, sveikatos priežiūros įstaigai, kurioje, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis šiame įstatyme nustatyto pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

51. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu 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.

52. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujancio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

53. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

54. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu sveikatos priežiūros įstaigoje, kurioje, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.

55. Sveikatos priežiūros įstaiga, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

56. Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas sveikatos priežiūros įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

57. Pacientų skundus nagrinėjančių valstybės institucijų sprendimus pacientai turi teisę apskusti įstatymų nustatyta tvarka.

VIII SKYRIUS

INFORMACIJOS APIE SVEIKATOS BŪKLĘ SUTEIKIMO IR MEDICININIŲ DOKUMENTŲ KOPIJŲ/NUORAŠŲ IŠDAVIMO TVARKA ĮSTAIGOJE

58. Informaciją apie sveikatos būklę suteikia žodžiu bei supažindina su medicinine dokumentacija (ambulatorine kortele) šeimos gydytojas, pas kurį pacientas prisirašęs. Ši informacija suteikiama:

- ◆ pacientui;
- ◆ asmeniui pagal paciento valios pareiškimą dėl informacijos apie sveikatos būklę teikimo, patvirtintą paciento parašu;
- ◆ įgaliotam atstovui pagal notaro patvirtintą pavedimą;
- ◆ atstovui pagal įstatymą (nepilnamečio tėvams/įtėviams).

Dėl informacijos raštu pacientas ar jo atstovai kreipiasi į poliklinikos raštinę 304 kabinetą.

59. Asmens ambulatorinių kortelių kopijos ir nuorašai asmeniškai prašant išduodami įstaigos raštinėje (304 kabinetas), pateikus asmens dokumentą ir užpildžius prašymą. Dokumentų kopijavimo kaina nustatyta įstaigos steigėjo Panevėžio miesto savivaldybės - 6 euro centai už vieną A4 formato lapo pusę. Ambulatorinių kortelių nuorašai pateikus prašymą išduodami per 10 kalendorinių dienų (nuorašą atlieka šeimos gydytojas). Paslaugos kaina nustatyta Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintame kainyne 4,34 euro, skubos tvarka 6,52 euro.

60. Medicininiai dokumentai, jų nuorašai ar kopijos į teismų, policiją, kitų teisėtvarkos institucijų, sveikatos priežiūros įstaigų, valstybinių institucijų raštiškus paklausimus teisės aktais nustatyta tvarka siunčiami be paciento sutikimo.

61. Sveikatos pažyma asmeniškai prašant (forma 046/a) išduodama poliklinikos raštinėje pateikus asmens dokumentą ir užpildžius prašymą bei užsimokėjus poliklinikos kasoje 2,00 eurus (kaina nustatyta Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintame kainyne 1996-11-2).

IX SKYRIUS

PACIENTŲ SAUGOS UŽTIKRINIMAS ĮSTAIGOJE IR DARBUOTOJŲ PAREIGOS

62. Pacientų sauga užtikrinama:

62.1. laikantis darbo vietų higienos reikalavimų;

62.2. darbo priemonės ir medicininė įranga naudojama tik sertifikuota ir leidžiama naudoti Lietuvos Respublikoje;

62.3. tikrinama darbuotojų sveikata vadovaujantis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei atitinkamais Vyriausybės nutarimais.

62.4. invazinės procedūros (skiepijimai, injekcijos, žaizdų sutvarkymas ir kitos) atliekamos griežtai prisilaikant atitinkamų medicininių normų ir metodikų, patvirtintų Sveikatos apsaugos ministerijos reikalavimų.

63. Įstaigos darbuotojai privalo:

63.1. laikytis nustatyto darbo grafiko;

63.2. nepriekaištingai vykdyti savo pareigų nuostatus;

63.3. laikytis nustatytų higienos normomis reikalavimų;

63.4. tiriant ir gydant pacientus vadovautis visuotinai pripažintais medicinos mokslo ir praktikos principais bei standartais ir įstaigoje patvirtintomis procedūromis;

63.5. naudojant tyrimo ar gydymo procese aparatūrą prisilaikyti technologinių ir saugaus darbo reikalavimų;

63.6. nepažeisti mediko etikos normų;

63.7. informuoti pacientus apie įstaigos darbo tvarką, atliekamus tyrimus ir procedūras, bei suteikti informaciją visais klausimais, susijusiais su paciento sveikata savo kompetencijos ribose;

63.8. gerbti pacientą;

63.9. išlaikyti informaciją apie pacientą konfidencialia;

63.10. nešioti asmens kortelę (vardas, pavardė, pareigos);

63.11. apie konfliktinius atvejus nedelsiant informuoti įstaigos administraciją.

64. Darbuotojai pastoviai kelia savo kvalifikaciją, o įstaiga yra praktinė šeimos gydytojų rezidentų ir Panevėžio kolegijos studentų mokymo bazė.

X SKYRIUS GINČŲ IR KONFLIKTŲ SPRENDIMO TVARKA

65. Pacientas, nepatenkintas įstaigos bei jos padalinių darbo tvarka ar darbuotojų darbu, įvykus konfliktui tarp paciento ir įstaigos darbuotojo kreipiasi į skyriaus vedėją. Jeigu pacientas nepageidauja kreiptis į skyriaus vedėją, kreipiasi į poliklinikos administraciją – įstaigos vadovą arba jo pavaduotojus. Atsakymas pacientui duodamas nedelsiant arba Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nurodytais terminais. Į užklausimus raštu atsakoma raštiškai.

66. Jeigu paciento netenkina įstaigos administracijos atsakymas ar sprendimas, pacientas turi teisę kreiptis į:

- įstaigos steigėją – Panevėžio miesto savivaldybę,
 - Sveikatos apsaugos ministeriją,
 - kitas valstybines institucijas.
-