



**VŠĮ PANEVĖŽIO MIESTO POLIKLINIKOS
DIREKTORIUS**

DĖL ĮSTAIGOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLIŲ PAKEITIMO

2019 m. lapkričio 29 d. Nr. V-76

Panevėžys

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Sveikatos priežiūros įstaigos įstatymu, Pacientų teisių ir žalos sveikatos atlyginimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2018 m. liepos 19 d. įsakymu nr. V-826 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2005 m. gruodžio 5 d. įsakymo Nr. V-943 „Dėl pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo organizavimo ir šių paslaugų išlaidų apmokėjimo tvarkos aprašo tvirtinimo“ pakeitimo“, Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2014 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. V-1441 ir vėlesniais jo pakeitimais bei lydinčiais teisės aktais:

1. T v i r t i n u VšĮ Panevėžio miesto poliklinikos įstaigos vidaus tvarkos taisykles (pridedama).
2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios įstaigos vadovo 2018 m. rugsėjo 28 d. įsakymą Nr. V-74.
3. P a s i l i e k u įsakymo vykdymo kontrolę sau.

Direktorius

Karolis Valantinas

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS PANEVĖŽIO MIESTO POLIKLINIKOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Panevėžio miesto poliklinikos vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja Viešosios įstaigos Panevėžio miesto poliklinikos (toliau – Poliklinika) vidaus tvarką, apibrėžia darbuotojų ir besilankančių joje pacientų santykius ir elgesį.
2. Poliklinika įsteigta ir įregistruota 1997 m. gruodžio 31 d. juridinių asmenų registre (įstaigos kodas 148194854), steigėjas yra Panevėžio miesto savivaldybė.
3. Poliklinika veikia vadovaudamasi Steigėjo patvirtintais įstatais, Lietuvos Respublikos įstatymais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, medicinos ir higienos normomis bei kitais įstatymais ir teisės aktais, reguliuojančiais sveikatos priežiūros įstaigų veiklą.
4. Be šių Taisyklių, poliklinikos darbuotojų darbinės funkcijas ir pareigas apibrėžia darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai (instrukcijos), poliklinikos direktoriaus įsakymai, kokybės vadybos sistemos procedūros.
5. Šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių teisinių santykių nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.
6. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 6.1. **poliklinika** – įstaiga, kuri teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
 - 6.2. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi poliklinikos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi teisės aktais nustatytas teises ir pareigas.
 - 6.3. **nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);
 - 6.4. **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą, kurio įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;
 - 6.5. **nemokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) lėšų, kaip tai numatyta Sveikatos draudimo įstatyme ir dėl kurių poliklinika turi sudariusi sutartį su teritorine ligonių kasa (TLK) bei valstybės ar savivaldybių biudžetų lėšų Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;
 - 6.6. **mokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, už kurias susimoka patys pacientai arba už jas gali mokėti kiti fiziniai ar juridiniai asmenys, kaip numatyta teisės aktuose ar poliklinikos direktoriaus įsakymuose.
 - 6.7. **siuntimas** – tai nustatyta tvarka įformintas pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančio gydytojo kreipimasis į gydytoją specialistą ar kitą sveikatos priežiūros specialistą, siekiant pasikonsultuoti dėl paciento sveikatos būklės, tyrimų, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, pateikiant informaciją apie pacientui nustatytą diagnozę, atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialistų išvadas, taikytą gydymą bei užpildant Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28 d. įsakymu 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“ nustatytos formos dokumentus.

- 6.8. **nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga (toliau – NSP paslauga)** –tai šeimos gydytojo ar komandos nario teikiama paslauga pacientui, jam nevykstant į gydymo įstaigą ir naudojantis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį pagal įstaigoje nustatytą tvarką.

II. POLIKLINIKOS DARBO LAIKAS

7. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos pacientams poliklinikoje teikiamos pirmadieniais – penktadieniais nuo 7⁰⁰ val. iki 19⁰⁰ val.; šeštadieniais nuo 8⁰⁰ val. iki 12⁰⁰ val. (budi šeimos ir/ar vidaus ligų ir/ar vaikų ligų gydytojas). Sekmadieniais ir švenčių dienomis poliklinika nedirba.
8. Iškvietimai į namus registruojami darbo dienomis (pirmadieniais – penktadieniais) nuo 7⁰⁰ val.- 12³⁰val., tel. (845) 500 687, (845) 500 692.
9. Poliklinikos nedarbo metu asmens priežiūros paslaugos prie jos prisirašiusiems gyventojams teikiamos VšĮ Panevėžio Respublikinės ligoninėje, priėmimo – skubios pagalbos skyriuje.
10. Poliklinikos administracijos darbo laikas yra nuo 8⁰⁰ val. iki 17⁰⁰ val. (penktadieniais nuo 8⁰⁰ val. iki 15⁴⁵ val.), pietų pertrauka nuo 12⁰⁰ val. iki 12⁴⁵ val.
11. Asmens sveikatos priežiūros specialistai dirba pamainomis, pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Darbo laikas skelbiamas informacinėse lentose, poliklinikos interneto svetainėje www.paneveziomp.lt.
12. Pamainomis dirbančių darbuotojų pertraukų laikas nurodomas jų darbo grafikuose.

III. PACIENTO KREIPIMOSI IR REGISTRAVIMOSI POLIKLINIKOJE TVARKA

13. Pacientų prisirašymo prie asmens sveikatos priežiūros įstaigą tvarką reglamentuoja Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2001 m. lapkričio 9 d. įsakymas Nr. 583 ir vėlesni jo pakeitimai.
14. Asmuo, pageidaujantis prisirašyti prie poliklinikos, kreipiasi į registratūrą ir pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (pasa, tapatybės kortelę ar gimimo liudijimą). Nepilnamečių asmenų prirašymui pateikiamas gimimo liudijimas bei jo atstovo pagal įstatymą arba pagal pavedimą asmens dokumentas. Prirašant kitus asmenis (senyvo amžiaus ar negalią turinčius pacientus) pateikiamas atstovavimo teisę įrodantis dokumentas ir atstovo asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas.
15. Pacientas gali pasirinkti šeimos, vidaus ligų, vaikų ligų gydytoją. Nepasirinkęs konkretaus gydytojo savo sutikimą lankytis pas poliklinikos registratūros skiriamą gydytoją patvirtina parašu. Pacientui suteikiama galimybė pakeisti jį gydantį gydytoją užpildžius prašymą ir pateikus jį registratūros darbuotojai.
16. Pacientui, sulaukus 18 m., jam paslaugas teikusį vaikų ligų gydytoją pakeičia šeimos ar vidaus ligų gydytojas. Pacientas, užpildęs nustatytos formos prašymą, gydytoją gali pasirinkti pats arba gydytoją paskiria poliklinikos registratūros darbuotojas įstaigoje nustatyta tvarka.
17. Jei asmuo, pasirinkęs polikliniką, negali savarankiškai užpildyti dokumentų, juos pildo poliklinikos darbuotojas. Prašymas tvirtinamas dviejų poliklinikos darbuotojų parašais.
18. Užpildęs „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr. 025-025-1/a) asmuo patvirtina suprantąs ir sutinkąs, kad poliklinika tvarkys jo asmens duomenis – vardą, pavardę, asmens kodą, gimimo datą, gyvenamąją vietą, telefoną, elektroninio pašto adresą, informaciją apie draustumą, taip pat ypatingus duomenis apie sveikatą. Duomenys tvarkomi sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tikslu.
19. Gydytojui nutraukus darbo santykius su poliklinika, administracija skiria kitą gydytoją, jeigu pacientas nepasirenka kitaip.
20. Vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministro 2014 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. V-1441 ir vėlesniais jo pakeitimais, prisirašant prie poliklinikos, kasoje mokamas nustatyto dydžio mokestis.
21. Registruotis priėmimui pas gydytoją pacientas gali pasirinktinai:

- 21.1. atvykęs į polikliniką – kreipiasi į registratūrą ir pateikia asmens dokumentą. Pacientui išduodamas „Priėmimo pas gydytoją talonas“, kuriame nurodyta priėmimo data ir laikas, kabineto numeris, gydytojo pavardė. Registratorė paciento duomenis suveda į įstaigos informacinę sistemą;
- 21.2. telefonu – registratūros darbuotojas, pacientui nurodžius savo asmens duomenis, suderinęs su pacientu, nurodo priėmimo datą, laiką, gydytojo pavardę ir kabineto numerį. Registratorė paciento duomenis suveda į įstaigos informacinę sistemą, iš kurios jie patenka į internetinės registracijos prieigą www.sergu.lt;
- 21.3. internetu – pacientai atlieka veiksmus, kurie nurodyti internetinėje registracijos programoje www.sergu.lt.
22. Informacija pacientams teikiama tel. (845) 500 604. Registracija pas gydytojus vaikams ir suaugusiems telefonais (845) 500 688; (845) 500 686; (845) 500 690; (845) 500660.
23. Vizitai į namus registruojami ir atliekami įstaigoje nustatyta tvarka. Už informacijos perdavimą gydytojui atsakinga vyr. registratorė ar ją vaduojantis registratūros darbuotojas.
24. Planine tvarka užsiregistravusius pacientus asmens sveikatos priežiūros specialistai priima registracijoje numatytu laiku. Jei pacientas vėluoja į priėmimą pas gydytoją, jo priėmimas nėra užtikrinamas.
25. Jei dėl svarbių aplinkybių asmens sveikatos priežiūros specialistas aptarnauja pacientą ilgiau negu planuota, kiti pacientai priimami eilės tvarka vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.
26. Už pacientų priėmimo tvarkos reguliavimą atsakinga su gydytoju dirbanti slaugytoja.
27. Teikiant paslaugas pacientui, registruotam skubos tvarka, su gydytoju dirbanti bendros praktikos slaugytoja informuoja kitus laukiančius pacientus apie priėmimo vėlavimo priežastį.
28. Pacientas užsiregistravęs, bet negalintis atvykti pas gydytoją nustatytu laiku, privalo informuoti gydytoją arba kreiptis į registratūrą ir informuoti apie neatvykimą kuo anksčiau, bet ne vėliau kaip prieš 24 val. iki numatomo apsilankymo laiko pradžios. Pacientas turi teisę nenurodydamas priežasčių atšaukti registraciją ir/arba pakeisti registracijos datą.
29. Pacientas, neatvykęs registruotu laiku pas gydytoją ir neinformavęs apie neatvykimą iš anksto, nukreipiamas į registratūrą registruotis apsilankymui pas gydytoją bendra tvarka.
30. Gydytojui susirgus ar dėl kitų priežasčių nesant darbe, pacientams paslaugas teikia kiti gydytojai. Nesant galimybės užtikrinti paslaugų teikimo, iš anksto priėmimui pas gydytoją užsiregistravę pacientai informuojami apie registracijos datos ir laiko perkėlimą. Už paciento informavimą apie registracijos atšaukimą bei datos ir laiko perkėlimą atsakingas su gydytoju dirbantis bendrosios praktikos slaugytojas ar paskirtas atsakingas darbuotojas.
31. Gydytojas, nusprendęs skirti pakartotiną apsilankymą, suderina su pacientu jo kito vizito datą ir laiką.

IV. PASLAUGŲ TEIKIMAS

32. Poliklinikoje teikiamos pirminio lygio ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių nomenklatūra ir asortimentas nurodyti Poliklinikai išduotoje Įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje ir dėl kurių teikimo bei apmokėjimo iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų sudaryta sutartis su teritorine ligonių kasa.
33. Prisirašiusiems ir privalomuoju sveikatos draudimu draustiems asmenims, poliklinikos gydytojo paskyrimu, Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka slaugos paslaugos teikiamos poliklinikoje ir/ar namuose bei paliatyvios pagalbos vaikų ir suaugusiųjų paslaugos paciento namuose. Privalomuoju sveikatos draudimu draustųjų grupių sąrašas skelbiamas poliklinikos informacinėse lentose.
34. Būtinoji medicinos pagalba visiems besikreipiantiems į polikliniką pacientams teikiama nemokamai. Skubi medicinos pagalba nemokamai teikiama Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2018 m. gegužės 23 d. įsakyme Nr. V-598 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašo patvirtinimo“ nurodyta apimtimi.
35. Paslaugos teikimo metu paslaugos teikimo vietoje gali būti tik pacientas, jo atstovas, paslaugas teikiantys asmens sveikatos priežiūros specialistai. Jei pacientas (jo atstovas) sutinka dalyvauti mokymo procese, sutikimą patvirtina parašu vidaus dokumente KVSF-01. Jei pacientas

neprieštarauja dėl trečios šalies dalyvavimo, apsilankymo pas gydytoją metu, savo valią pareiškia pasirašydamas sutikimo formoje Nr. KVSF-01.

36. Nepilnamečiams pacientams iki 16 m. paslaugos teikiamos tik gavus jų atstovų rašytinį sutikimą. Nepilnamečiai pacientai (emancipuoti) nuo 16 m. patys gali pasirašyti sutikimą dėl paslaugų teikimo.

37. Norminių ir lokalinių teisės aktų nustatyta tvarka šeimos, vidaus ligų, vaikų ligų gydytojai, gydytojai chirurgai, bendrosios praktikos slaugytojai pirmines ambulatorines asmens sveikatos paslaugas teikia ir paciento namuose (nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga).

38. Nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą (NSP) pacientas gali gauti tik susipažinęs su NSP gavimo tvarka įstaigoje ir pasirašęs sutikimo formoje Nr. KVSF-01.

39. Teikiamos nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos (NSP) paskirtis – paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą, skirti pakartotinius tyrimus, tęsti vaistinių preparatų ar medicinos pagalbos priemonių skyrimą:

39.1. Pacientas (ar jo atstovas pagal įstatymą arba pagal pavedimą), pageidaujantis gauti NSP paslaugą, kreipiasi į Poliklinikos registratūrą.

39.2. Poliklinikos registratūros darbuotojas registruoja pacientą NSP paslaugai gauti pas gydytoją, prie kurio pacientas yra prisirašęs, Poliklinikos informacinėje sistemoje suveda paciento duomenis į šeimos, vidaus ligų, vaikų ligų gydytojo (kartu dirbančio slaugytojo) artimiausią laisvą NSP paslaugai teikti skirtą tinklelio vietą bei patikslina paciento (ar jo atstovo) kontaktinį telefono numerį.

39.3. Šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytojo vizitų tinklelyje numatytu NSP paslaugos teikimo laiku pacientas (jo atstovas) skambina gydytojui (slaugytojui) nurodytu kontaktiniu telefono numeriu. Pacientas nustatyta tvarka identifikuojamas, išsiaiškinama apie paciento sveikatos būklę vadovaujantis paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis, norimos gauti paslaugos priežastį ir sprendžiama dėl tolesnio NSP paslaugos teikimo.

39.4. Kai priimamas sprendimas neteikti NSP paslaugos, pacientas registruojamas apsilankymui pas šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytoją įprastine tvarka. NSP paslauga gali būti neteikiama, kai:

39.4.1. negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateikiamų duomenų apie sveikatą tikrumu;

39.4.2. prašoma paslauga nėra NSP paslauga, nes tai naujas gydymo atvejis;

39.4.3. šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytojas negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros;

39.4.4. prašoma paskirti vaistų ar MPP, kurių pacientas anksčiau nevartojo, ir panašiais atvejais.

39.5. Pacientą registruoti NSP paslaugai gauti planine tvarka gali ir šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytojas paskutinio apsilankymo poliklinikoje metu.

39.6. Pacientas (ar jo atstovas) prisiima atsakomybę už informacinių ir ryšių technologijų pagalba pateiktų paciento identifikacinių duomenų bei duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.

40. Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka prie poliklinikos prisirašiusieji ir privalomuoju sveikatos draudimu drausti asmenys kviečiami dalyvauti nemokamose prevencinėse programose:

40.1. gimdos kaklelio vėžio prevencijos programa 25 – 60 m. amžiaus moterims;

40.2. mamografinės patikros dėl krūtų vėžio programa 50 – 69 m. (imtinai) amžiaus moterims;

40.3. priešinės liaukos vėžio ankstyvosios diagnostikos programa vyrams 50 – 69 m. (imtinai) ir vyrams nuo 45 m. amžiaus jeigu jų tėvai ar broliai sirgo priešinės liaukos vėžiu;

40.4. asmenų, priskirtinų širdies ir kraujagyslių ligų didelės rizikos grupei, kraujagyslių ligų didelės rizikos grupei, atrankos ir prevencinių priemonių programa (moterims 50 - 65 m., vyrams 40 - 55 m.);

40.5. storosios žarnos vėžio ankstyvosios diagnostikos programa 50 – 74 m. amžiaus asmenims.

41. Poliklinikos gydytojų paskyrimu, prisirašiusiems ir draustiems pacientams atliekamos nemokamos procedūros: pirminis žaizdų sutvarkymas ir perrišimai, siūlų išėmimas, injekcijos (į poodį, į raumenis ir į veną), chirurginis odos ir poodžio pūlinių gydymas, ausies landų išplovimas, bursito punkcija, vaikų ir suaugusiųjų skiepijimas pagal LR SAM patvirtintas programas, vaistų infuzijos.

42. Poliklinikos gydytojų paskyrimu, prirašytiems ir draustiems pacientams yra atliekami nemokami laboratoriniai ir kiti tyrimai, kurie yra įtraukti į LR Sveikatos apsaugos ministro įsakymu patvirtintą šeimos gydytojo medicinos normą:

42.1. bendras klinikinis kraujo tyrimas;

42.2. šlapimo tyrimas, albumino/kreatinino kiekio santykis šlapime; šlapimo pasėlis (tik nėščiosioms);

42.3. biocheminiai kraujo tyrimai (lipidograma, kalis, natrij, kreatininas, alaninės aminotransferazės, asparagininės aminotransferazės, šarminės fosfatazės, bilirubinas, gliukozė, šlapimo rūgštis);

42.4. skydliaukės funkcijos tyrimas (TTH);

42.5. uždegimo rodikliai (C reaktyvinis baltymas, eritrocitų nusėdimo greitis (ENG));

42.6. glikozilintas hemoglobinas;

42.7. kraujo krešumo tyrimas (protrombino laikas (SPA ar kitu būdu)

42.8. kraujo grupės pagal ABO ir Rh faktorius nustatymas;

42.9. sifilio (RPR) ir TPHA tyrimas; ŽIV testas;

42.10. virusinio hepatito B, virusinio hepatito C tyrimai;

42.11. A grupės beta hemolizinis streptokoko testas 2-7 vaikams;

42.12. tuberkulino mėginys 7 m. ir rizikos grupių vaikams;

42.13. enterobiozės testas ikimokyklinio amžiaus vaikams;

42.14. ginekologiniai tepinėliai iš makšties ir gimdos kaklelio;

42.15. ramybės elektrokardiograma (EKG), pulsoksimetrija;

42.16. atliekami plaučių funkciniai mėginiai.

43. Nemokamai teikiamos pirminės odontologinės pagalbos paslaugos, kompensuojamos iš PSDF biudžeto lėšų pagal gydytojo odontologo, burnos higienisto medicinos normas bei patvirtintą paslaugų teikimo sudėtį. Vaikams 6-14 m. amžiaus nuolatiniai krūminiai dantys nemokamai dengiami silantinėmis medžiagomis.

44. Poliklinikoje teikiamos mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių išlaidos nekompensuojamos iš valstybės (savivaldybės) biudžetų ar privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų.

45. Už poliklinikoje suteiktas mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas moka patys pacientai ar kiti fiziniai ar juridiniai asmenys, ar savanoriškojo sveikatos draudimo įstaiga.

46. Mokamų paslaugų teikimo tvarka, sąrašas ir kainynas skelbiamas poliklinikos informacinėje lentoje, laikomas įstaigos kasoje, skelbiamas poliklinikos interneto svetainėje www.paneveziomp.lt.

47. Informaciją apie mokamų paslaugų teikimo tvarką poliklinikoje teikia registratūros darbuotojai, gydytojai, BP slaugytojai, akušeriai, gydytojo odontologo padėjėjai ir t.t.

48. Pasirinkęs mokamą paslaugą, pacientas užpildo sutikimo gauti mokamą paslaugą formą, susimoka poliklinikos kasoje arba banko pavedimu. Mokama paslauga pacientui teikiama tik pateikus apmokėjimą patvirtinantį dokumentą (kasos čekį, pajamų orderį ar patvirtintą mokėjimo pavedimą), kurio numeris ir data registruojamas paciento sveikatos istorijoje.

V. SIUNTIMO SPECIALISTŲ KONSULTACIJOMS IR STACIONARINIAM GYDYMUI TVARKA

49. Gydančiam gydytojui nusprendus, kad pacientui reikalinga specialisto konsultacija ar gydymas stacionarinėje įstaigoje, vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka, pildomas siuntimas Forma Nr.027/a „Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas“ ir išsamiai paaiškinamas tokio sprendimo pagrindimas. Išduodant siuntimą, pacientas informuojamas, kuriose įstaigose teikiamos atitinkamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos. Pacientas gali laisvai rinktis atitinkamo lygio sveikatos priežiūros įstaigą ir specialistą.

50. Pacientas stacionarinių paslaugų gauti siunčiamas dėl siuntime nurodytos priežasties po to, kai išnaudotos visos galimybės tirti ir gydyti ambulatoriškai, arba po atitinkamo stacionarinio gydymo, jei būtina jį tęsti kitoje ASPĮ.

51. Pacientui atsisakius vyksti specialisto konsultacijai ar stacionariniam gydymui, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje. Savo sprendimą atsisakyti siūlomo gydymo pacientas patvirtina parašu asmens sveikatos istorijoje.

52. Siuntimą atlikti brangiuosius tyrimus ir procedūras, kurių išlaidos bus apmokamos PSDF biudžeto lėšomis, gali išduoti tik gydytojas specialistas, pagal kompetenciją teikiantis specializuotas ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

VI. PACIENTŲ TEISĖS

53. Paciento teisės ir pareigos apibrėžia Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas ir vėlesni jo pakeitimai bei kiti teisės aktai.

54. Pacientas turi teisę:

54.1. gauti nemokamas paslaugas, kompensuojamas iš privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų, valstybės ar savivaldybių biudžetų, taip pat lėšų, skirtų sveikatos programoms finansuoti, teisės aktų numatyta tvarka;

54.2. į kvalifikuotas ir kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;

54.3. į garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį. Pacientų teisės negali būti varžomos dėl lyties, rasės, amžiaus, pilietybės, kalbos, socialinės padėties, pažiūrų, neįgalumo, seksualinės orientacijos ar dėl kitų aplinkybių;

54.4. pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų;

54.5. pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą. Sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarką nustato sveikatos priežiūros įstaigos vadovas. Įgyvendinant teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą teisės aktų nustatyta tvarka gali būti ribojama;

54.6. į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą ir apie jo profesinę kvalifikaciją;

54.7. gauti informaciją apie poliklinikoje teikiamas nemokamas ir mokamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Informacija skelbiama poliklinikos interneto svetainėje, informaciniuose stenduose ir prie kasos esančiuose dokumentų aplankuose;

54.8. atsisakyti gydymo. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiamos paslaugos prieš jo valią, jeigu įstatymais nenustatyta kitaip. Pacientas savo sutikimą ar atsisakymą dėl paslaugų teikimo patvirtina pasirašydamas įstaigoje patvirtintoje formoje - „Sutikimas dėl paslaugų teikimo poliklinikoje“, kuri saugoma asmens sveikatos istorijoje. Atsisakius paslaugų, gydytojas pacientui (jo atstovui) privalo išaiškinti riziką bei perspėti apie galimas komplikacijas.

54.9. būti informuojamas, kad poliklinikoje yra mokomi sveikatos priežiūros specialistai ir pacientas įtraukiamas į mokymo procesą. Pacientas turi teisę raštu atsisakyti dalyvauti mokymo procese;

54.10. savo valią (sutikimą ar atsisakymą) pareikšti raštu dėl trečiosios šalies dalyvavimo teikiant jam sveikatos priežiūros paslaugas;

54.11. turi teisę pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, 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;

54.12. informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas atsisako šios informacijos. Atsisakymą

gauti informaciją apie savo sveikatos būklę pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu savo asmens sveikatos istorijoje. 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 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;

54.13. į žalos, padarytos pažeidus jo teises, teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas, įvertinimo tvarką, kuri nustatyta Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu bei kitais teisės aktais.

VII. PACIENTO PAREIGOS

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

56. Pacientas, norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinąsias sveikatos priežiūros atvejus.

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

58. 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.

59. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.

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

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

62. Pacientas privalo laikytis nustatytos registracijos ir priėmimo pas gydytojus ar kitus sveikatos priežiūros specialistus tvarkos. Pacientas, negalėdamas atvykti nustatytu laiku, privalo pranešti ne vėliau kaip 24 val. iki registruoto asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laiko pradžios.

63. Informuoti registratūrą apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis..

64. Tausoti poliklinikos turtą. Turto sugadinimo ar sunaikinimo atveju atlyginti įstaigos patirtą žalą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

65. Siekiant užtikrinti asmens duomenų apsaugą, draudžiama naudotis mobiliu telefonu filmuojant, fotografuojant, ar naudoti kitas garso ar vaizdo įrašymo priemones apsilankymo pas sveikatos priežiūros specialistą paslaugų teikimo metu.

66. Draudžiama rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ir kitas priklausomybes sukeliančias medžiagas poliklinikos patalpose ir/ar teritorijoje, triukšmauti.

67. Draudžiama gadinti bei savavališkai išsinešti iš poliklinikos, gydytojo kabineto paciento asmens sveikatos istoriją.

68. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas (apsilankymų metu nesilaiko viešojo bendravimo normų, elgiasi agresyviai, nepagrįstai reikalauja pirmumo ir išskirtinio dėmesio, nevykdo gydytojų ir slaugos personalo nurodymų, saugančių paciento sveikatą ir gyvybę diagnostinio ar gydomojo proceso ir slaugos metu), tuo sukeldamas grėsmę savo bei 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. Tokiu atveju poliklinikos direktorius ar jo įgalioti darbuotojai įspėja pacientą, kad, jeigu jis nevykdys Paciento teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatytų pareigų, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas jam gali būti nutrauktas. Pacientui, pakartotinai piktybiškai pažeidusiam šiuos reikalavimus ir keliančiam pavojų sau ir kitiems arba trukdančiam gauti paslaugas kitiems pacientams, poliklinikos direktoriaus įsakymu paslaugų teikimas gali būti nutrauktas apie tai įrašant į jo asmens ambulatorinę sveikatos istoriją ir kitus medicininius dokumentus. Apie sprendimą pacientas informuojamas raštu.

VIII. INFORMACIJOS APIE SVEIKATOS BŪKLĘ SUTEIKIMO IR MEDICININIŲ DOKUMENTŲ IŠRAŠŲ (KOPIJŲ) IŠDAVIMO TVARKA ĮSTAIGOJE

69. Poliklinikos gydytojai ir slaugos darbuotojai privalo pildyti Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro nustatytos formos pacientų asmens sveikatos dokumentus ir juos saugoti Lietuvos Respublikos teisės aktais nustatyta tvarka.

70. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozes, gydymą, prognozes bei asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali ir po paciento mirties.

71. Informacija apie pacientą suteikiama:

- pačiam pacientui prašant;
- asmeniui, pagal paciento valios pareiškimą dėl informacijos apie sveikatos būklę teikimo, patvirtintą paciento parašu;
- atstovui, veikiančiam paciento vardu, pateikus atstovavimo teisę įrodantį dokumentą;
- atstovui pagal įstatymą.

72. Pacientas turi teisę pasirinkti žinoti ar nežinoti informaciją apie savo sveikatos būklę, diagnozes, tyrimo duomenis, gydymą, prognozes. Toks paciento apsisprendimas įrašomas į jo ambulatorinę sveikatos istoriją ir savo sprendimą pacientas patvirtina parašu.

73. Asmens sveikatos istorija yra įstaigos dokumentas ir saugomas registratūroje ar archyve įstatymų nustatyta tvarka bei terminais. Nei pacientas, nei jo atstovai neturi teisės patys šio dokumento laikyti (saugoti), nešioti ar išsinešti iš Poliklinikos. Pacientui prisirašius į kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jo asmens sveikatos istorija išsiunčiama tai įstaigai pagal jos raštišką prašymą (forma 025-025-3/a).

74. Medicininiai dokumentai, jų nuorašai ar kopijos į teismus, policiją, kitas teisėtvarkos institucijas, sveikatos priežiūros įstaigas, valstybines institucijas, turinčias teisę į raštiškus paklausimus, siunčiami su lydraščiu teisės aktais nustatyta tvarka be paciento sutikimo.

75. Pacientui pageidaujant, pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus bei užpildžius prašymą įstaigos raštinėje, paruošiami ir išduodami paciento medicininių dokumentų išrašai, dokumentų kopijos per 3 darbo dienas skubos tvarka arba per 10 darbo dienų, už paslaugą sumokant įstaigos kasoje ar mokėjimo pavedimu.

76. Informacijos teikimo tvarką nurodo Poliklinikos direktoriaus įsakymai bei direktoriaus patvirtintos vadybinės procedūros: „Išrašų iš asmens sveikatos istorijų ar išrašų kopijų išdavimas“, „Informacijos teikimo pacientui procedūra“, „Informacijos apie pacientą teikimo procedūra“.

IX. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP POLIKLINIKOS IR PACIENTO SPRENDIMO TVARKA

77. Kilus ginčui ar konfliktui tarp paciento ir gydytojo ar kito asmens sveikatos priežiūros specialisto, nesutarimą sprendžia skyriaus vedėjai.

78. Jei skyriaus vedėjas negali priimti sprendimo dėl kilusio nesutarimo ar gydymo, kuris tenkintų abi puses – pacientą išklauso ir apžiūri gydytojų konsiliumas ir/ar gydytojų konsultacinė komisija. Nesutikęs su sprendimu, pacientas gali raštu kreiptis į poliklinikos administraciją – įstaigos vadovą ar jo pavaduotoją medicinai. Atsakymas į raštišką paciento kreipimąsi pateikiamas teisės aktų nustatyta tvarka.

79. Skundą administracijai pateikti gali pacientas ar jo atstovas. Skunde privalo būti nurodyta paciento vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė ir pasirašyta. Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas paciento atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas. Neįskaitomi, reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

80. Prašymas ar skundas išnagrinėjamas per 20 darbo dienų nuo jo gavimo ir įregistravimo poliklinikoje dienos. Jei nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų bei per 2 dienas nuo sprendimo priėmimo turi pranešti asmeniui raštu ir nurodyti nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

81. Jei paciento netenkina poliklinikos administracijos atsakymas ir sprendimas, pacientas turi teisę kreiptis į kitas valstybines institucijas teisės aktų nustatyta tvarka.

82. Jei pacientas elgiasi agresyviai, yra apsvaigęs nuo alkoholio, toksinių ar narkotinių medžiagų, poliklinikos personalas turi teisę iškviesti policiją.

X. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ IR KITŲ TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS

83. Įstaigos darbuotojai ir pacientai privalo laikytis Lietuvos Respublikos Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga nustatytų reikalavimų.

84. Poliklinikos darbuotojai turi racionaliai naudoti darbo priemones, transportą ir kitus materialinius išteklius.

85. Poliklinikos darbuotojai teisės aktų nustatyta tvarka privalo užtikrinti pacientų ir jų asmens duomenų saugumą.

86. Poliklinikos patalpose ir teritorijoje draudžiama rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus.

87. Draudžiama į poliklinikos patalpas, gydytojo kabinetą atsivesti (atsinešti) gyvūnus.

88. Įstaigos administracija neatsako už darbuotojų ir pacientų asmeninius daiktus, paliktus tam nepritaikytose vietose (koridoriuje, laukiamajame, prie rūbinės ir pan.).

89. Už nepilnamečių saugumą bei jų elgesį poliklinikos patalpose atsako juos atlydėję asmenys.

XI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

90. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys norintys filmuoti ir/ar fotografuoti Poliklinikos patalpose privalo tai suderinti su Poliklinikos administracija. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ir/ar jį filmuoti, ir/ar fotografuoti Poliklinikoje ar jos teritorijoje gali tik gavę to paciento raštišką sutikimą.

91. Taisyklės yra privalomos visiems pacientams, jų atstovams, lankytojams ir poliklinikos darbuotojams.

92. Taisyklės skelbiamos poliklinikos registratūroje, informaciniuose stenduose, prie kasos aplankuose, interneto svetainėje www.paneveziomp.lt.

93. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar pildomos pasikeitus darbo organizavimui ar su šiomis taisyklėmis susijusiems teisės aktams.

94. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo datos.
