



**VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS
VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ANTAKALNIO POLIKLINIKOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VŠĮ ANTAKALNIO POLIKLINIKOS DIREKTORIAUS 2015 M. BIRŽELIO 10 D.
ĮSAKIMO NR. 1-1.3-V-125 „DĖL VŠĮ ANTAKALNIO POLIKLINIKOS VIDAUS TVARKOS
TAISYKLIŲ TVIRTINIMO“ DALINIO PAKEITIMO**

2023 m. kovo 16 d. Nr. 1-1.3-V-40
Vilnius

Atsižvelgdamas į didėjantį prisirašančių pacientų skaičių ir siekdamas gerinti asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybę ir jų prieinamumą VŠĮ Antakalnio poliklinikoje:

1. P a k e i ė i u VŠĮ Antakalnio poliklinikos Vidaus tvarkos taisyklių, patvirtintų VŠĮ Antakalnio poliklinikos direktoriaus 2015 m. birželio 10 d. įsakymu Nr. 1-1.3-V-125 „Dėl VŠĮ Antakalnio poliklinikos vidaus tvarkos taisyklių tvirtinimo“ VIII skyrių ir išdėstau jį nauja redakcija.

2. N u r o d a u:

2.1. administratorei – supažindinti visų skyrių vedėjus, padalinių vadovus ir susijusius administracijos darbuotojus su šiuo įsakymu;

2.2. komunikacijos specialistui – paskelbti Vidaus tvarkos taisyklės Poliklinikos internetiniame puslapyje, Poliklinikos intranete ir informacinėje sistemoje Med. I. S.;

2.3. visų skyrių vedėjams, padalinių vadovams ir susijusiems administracijos darbuotojams – elektroniniu paštu supažindinti savo vadovaujamų skyrių sveikatos priežiūros specialistus su šiuo įsakymu;

3. Įsakymo vykdymo kontrolę p a v e d u direktoriaus pavaduotojui medicinai.

Direktorius

Evaldas Navickas

PATVIRTINTA

VšĮ Antakalnio poliklinikos direktoriaus

2021 m. sausio 20 d. įsakymu Nr.1-1.3-V-14

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ANTAKALNIO POLIKLINIKOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Antakalnio poliklinikos (toliau – Poliklinika) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) apibrėžia asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo principus ir yra privalomos visiems Poliklinikoje besilankantiems pacientams, pacientų atstovams ir Poliklinikos darbuotojams.

2. Taisyklėse naudojamos sąvokos:

2.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Poliklinikos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar sergantis, ir gaudamas šias paslaugas turi įstatymų nustatytas teises ir pareigas.

2.2. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Pacientas nuo 16 metų gali pasirinkti atstovą pagal pavedimą. Šis atstovavimas įforminamas notarine tvarka arba pacientas apie savo pasirinktą atstovą pasirašytinai gali nurodyti savo medicinos dokumentuose. Jeigu pacientas nuo 16 metų negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų ir jeigu jam nenustatyta nei rūpyba, nei globa, visos Poliklinikos pareigos pacientui vykdomos asmeniui, kurį pacientas yra raštu įgaliojis veikti savo vardu. Jeigu tokio įgalioto asmens nėra arba jeigu įgaliotas asmuo nesiėmė būtinų veiksmų, pareigos turi būti vykdomos paciento sutuoktiniui arba sugyventiniui (partneriui), išskyrus atvejus, kai jie to atsisako, o jei sutuoktinio ar sugyventinio (partnerio) nėra, pareigos vykdomos paciento tėvui arba vaikui, išskyrus atvejus, kai šie atsisako.

3. Kitos Taisyklėse naudojamos sąvokos atitinka galiojančius teisės aktus.

II. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

4. Pacientai, pageidaujantys gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas Poliklinikoje, prašymą gali užpildyti internetu arba Poliklinikos registratūroje (kreipiantis į registratūrą reikia pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (su nuotrauka ir asmens kodu), vaikams – gimimo liudijimą).

5. Pacientai, pageidaujantys gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas Poliklinikoje, turi pateikti du pasirašytus „Prašymus gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr. 025-025-1/a) teisės aktų nustatyta tvarka. Antruoju prašymu pacientas pasirenka Psichikos sveikatos centrą, kuriame nori būti prirašyti. Psichikos sveikatos centrą pacientas gali pasirinkti ir kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje.

6. Už prisirašymo dokumentų tvarkymą Poliklinikai pacientas moka 0,29 Eur. Pacientas, anksčiau nei po šešių mėnesių pasirinkęs kitą gydymo įstaigą, už prisirašymo dokumentų tvarkymą ir medicininės dokumentacijos persiuntimą, jo pasirinktai Poliklinikai moka 2,90 Eur. Apribojimas netaikomas asmenims, atvykusiems mokytis į stacionarinę mokymosi įstaigą arba grįžta į nuolatinę gyvenamąją vietą baigęs mokslus ir pasirenka kitą įstaigą. Šiems asmenims taikomas 0,29 Eur mokestis.

7. Pacientai, prisiregistravę Poliklinikoje privalo susipažinti su Taisyklėmis ir tai patvirtinti parašu pirmo kreipimosi pas gydytoją metu, nurodant savo vardą, pavardę ir datą „Paciento valios pareiškime dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir asmens duomenų tvarkymo VšĮ Antakalnio poliklinikoje“ formoje, patvirtintoje Poliklinikos direktoriaus 2018 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. 1-1.3-V-171. Paciento valios pareiškimo duomenys suvedami į sistemą Med.I.S.

8. Pacientas, pageidaujantis gydytis pas kitą Poliklinikos gydytoją, registratūroje pateikia pasirašytą „Prašymą gydytis pas kitą pasirinktos pirminės asmens sveikatos priežiūros Poliklinikos gydytoją“ (forma Nr. 025-025-2/a).

9. Apie gimusį ir namo parsivežtą naujagimį tėvai praneša Poliklinikai telefonu. Naujagimį per 3 darbo dienas nuo išvykimo iš akušerijos stacionaro namuose turi aplankyti bendrosios praktikos slaugytoja. Kita naujagimio apžiūra (per 3 darbo dienas nuo slaugytojos apsilankymo) yra atliekama Poliklinikoje. Atvykus į Polikliniką tėvai pateikia vaiko gimimo liudijimą, savo asmens dokumentą, užpildo prašymą gydytis Poliklinikoje.

10. Sulaukę 18 metų pacientai lieka prirašyti Poliklinikoje pas tą patį šeimos gydytoją arba automatiškai priregistruojami prie kito šeimos gydytojo (jei iki šiol lankėsi pas vaikų ligų gydytoją). Papildomai kreiptis į Polikliniką sulaukus 18 metų nereikia. Pasikeitus apylinkės gydytojui, pacientas apie tai informuojamas elektoriniu laišku.

11. Pacientai pas gydytoją priimami tik iš anksto užsiregistravę. Be išankstinio užsirašymo pas gydytoją pacientams teikiama tik būtinoji medicinos pagalba. Pacientai registruojami telefonu, internetu arba jiems atvykus Poliklinikos registratūrose, o kitam apsilankymui, tyrimams arba antrinio lygio asmens sveikatos priežiūros paslaugoms pacientus taip pat gali registruoti, esant poreikiui, ir gydytojas ar slaugytojas.

12. Antrinei asmens sveikatos priežiūros gydytojo specialisto konsultacijai, apmokamai Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšomis, reikalingas pirminės asmens sveikatos priežiūros gydytojo ar kito gydytojo specialisto siuntimas. Siuntimo nereikia pacientams registruojantis pas gydytoją dermatovenerologą ir pacientams, kurie įtraukti į lėtinių ligų ilgalaikės stebėsenos sąrašus, patvirtintus LR Sveikatos apsaugos ministro 2014 m. vasario 28 d. įsakymu „Dėl ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

13. Pas antrinės asmens sveikatos priežiūros gydytojus specialistus pacientas gali kreiptis savo iniciatyva (neturėdamas siuntimo) ir gauti pageidaujamo specialisto paslaugą, sumokėjęs už antrinio lygio gydytojo specialisto konsultaciją. Savo sutikimą mokėti pacientas turi patvirtinti parašu „Mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų mokėjimo lape“, patvirtintame Poliklinikos direktoriaus įsakymu. Mokamų paslaugų teikimo tvarka nustatyta 2021 m. gegužės 13 d. Poliklinikos direktoriaus įsakymu Nr. 1-1.3-V-100, informacija apie tai prieinama Poliklinikos interneto svetainėje ir registratūroje.

14. Vidaus ligų gydytojo, vaikų ligų gydytojo arba šeimos gydytojų iškvietai į paciento namus registruojami pacientui kreipiantis telefonu. Poliklinikos darbo metu pirmadienį – penktadienį, tos dienos apsilankymui pagal sudarytus grafikus. Pacientas informuojamas apie numatomą gydytojo atvykimo laiką. Šeimos medicinos paslaugos paciento namuose teikiamos:

- 14.1. sergantiems vaikams iki 1 metų amžiaus;
- 14.2. vaikams, kuriems nustatytas sunkus neįgalumo lygis;
- 14.3. asmenims, kuriems yra nustatytas 0–25 procentų darbingumo lygis arba specialusis nuolatinės slaugos poreikis;
- 14.4. pacientams, kuriems pakilo aukštesnė kaip 38,5° temperatūra ir kurios neveikia temperatūrą mažinantys vaistai;
- 14.5. pacientams, kuriems karščiavimo metu atsirado naujų odos bėrimų;
- 14.6. asmenims, kuriems dėl ligų ar traumų sutriko judėjimo funkcija (negali savarankiškai judėti);
- 14.7. naujagimiams, gavus informaciją apie jų išvykimą iš akušerijos stacionaro ir atvykimą į namus, jei jų namuose neaplankė slaugytojas ar akušeris.

15. Pacientas pas gydytoją gali užsiregistruoti pats arba jį užregistruoti gali paciento atstovai.

16. Registracijos metu pacientui suteikiama informacija apie dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų darbo grafiką, teikiamų paslaugų rūšis, galimą priėmimo laiką. Registracijos metu pacientas nurodo savo vardą, pavardę, gimimo datą, savo kontaktinį telefono numerį.

17. Užsiregistravusiam pas gydytoją pacientui nurodomas gydytojo kabinetas, gydytojo pavardė, apsilankymo laikas (metai, mėnuo, diena ir valanda).

18. Paciento apsilankymai registruojami pacientų registracijos žurnale Poliklinikos IS Med.I.S.

19. Pacientai atvyksta prie nurodyto gydytojo kabineto, visa informacija, susijusi su pacientų vizitais, skelbiama skyriuose esančiuose informaciniuose vaizdo monitoriuose.

20. Jei pacientui yra skirtas konkretus priėmimo laikas ir Poliklinika savo iniciatyva, ar esant poreikiui, nori jį pakeisti, apie naują priėmimo laiką kaip galima anksčiau iki planuoto priėmimo pradžios pacientui pranešama telefonu arba el. paštu.

21. Pacientas, negalintis atvykti į priėmimą nustatytu laiku, turi kaip gali anksčiau telefonu ar kitu jam priimtiniu būdu pranešti apie tai Poliklinikos registratūrai, jei jam nėra nurodyta kita informavimo tvarka.

III. NEMOKAMŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO POLIKLINIKOJE TVARKA

22. Poliklinikoje teikiamos pirminio ir antrinio lygio ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodytos galiojančioje Poliklinikos asmens sveikatos priežiūros įstaigos licencijoje.

23. Apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios yra nurodytos sutartyje, sudarytoje su teritorine ligonių kasa yra apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau – PSDF) ir pacientas už jas nemoka. Su teikiamų paslaugų sąrašu pacientai gali susipažinti Poliklinikos registratūroje, Poliklinikos internetiniame puslapyje.

24. Antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos pacientams, turintiems gydytojo siuntimą, teikiamos nemokamai.

25. Neapdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu nemokamai teikiama tik būtinoji medicinos pagalba. Būtinoji medicinos pagalba teikiama Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka ir apimtimi. Pacientai su būtinosios medicinos pagalbos tvarka ir apimtimi gali susipažinti Poliklinikos registratūroje, Poliklinikos internetiniame puslapyje.

26. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos vadovaujantis Poliklinikos direktoriaus įsakymu patvirtinta Mokamų paslaugų teikimo, apmokėjimo ir apskaitos tvarka. Pacientai su jomis gali susipažinti Poliklinikos registratūroje, Poliklinikos internetiniame puslapyje.

27. Poliklinikoje teikiamo paslaugos:

27.1. pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos: šeimos medicinos, psichikos sveikatos priežiūros, odontologijos, sergančiųjų cukriniu diabetu slaugos, ambulatorinės slaugos paslaugos namuose, paliatyviosios pagalbos;

27.2. antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos: neurologijos, kardiologijos, vidaus ligų, endokrinologijos, gastroenterologijos, dietologijos, dermatovenerologijos, infekcinių ligų, nefrologijos, pulmonologijos, reumatologijos, darbo medicinos, fizinės medicinos ir reabilitacijos, ortopedijos ir traumatologijos, oftalmologijos, otorinolaringologijos, anesteziologijos ir reanimatologijos, urologijos, akušerijos ir ginekologijos, vaikų ligų, vaikų neurologijos, vaikų kardiologijos, vaikų endokrinologijos, vaikų gastroenterologijos, vaikų hematologijos, vaikų pulmonologijos, vaikų infekcinių ligų, vaikų chirurgijos, chirurgijos, kraujagyslių chirurgijos;

27.3. radiologijos (rentgenodiagnostikos, mamografijos, ultragarsinių tyrimų), echoskopijos, endoskopijos, psichiatrijos, psichoterapijos paslaugos;

27.4. dienos stacionaro: suaugusiųjų psichiatrija, kataraktos operacijos, oftalmologijos, kai į užpakalinę akies kamerą suleidžiamas vaistinis preparatas, vaikų raidos sutrikimų ankstyvosios reabilitacijos;

27.5. ambulatorinės chirurgijos – planinės gydamosios sveikatos priežiūros paslaugos, kurias teikiant gali būti taikoma vietinė ar regioninė nejautra, kurią atlieka operuojantis ar procedūrą atliekantis gydytojas ir po kurios užtikrinama paciento pooperacinė (poprocedūrinė) priežiūra bei galimybė suteikti sveikatos priežiūros paslaugas, neatitraukiant jo nuo įprastos socialinės aplinkos;

27.6. dienos chirurgijos – planinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių metu atliekama gydomoji ir (ar) diagnostinė intervencinė procedūra;

27.7. vaikų ir suaugusiųjų ambulatorinės reabilitacijos paslaugos;

27.8. prevencinių priemonių programos;

27.9. laboratoriniai ir instrumentiniai tyrimai.

IV. PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

28. Jeigu Poliklinikoje nėra galimybių suteikti pacientui jam būtinas asmens sveikatos priežiūros paslaugas arba pacientas pageidauja gauti antrinio lygio paslaugas kitoje gydymo įstaigoje, pacientas turi būti nukreipiamas į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas, išrašant jam siuntimą vadovaujantis Poliklinikos direktoriaus įsakymu patvirtintu Siuntimų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti išdavimo, informavimo ir atsakymų pateikimo VŠĮ Antakalnio poliklinikoje tvarkos aprašu ir išsamiai paaiškinant tokio sprendimo pagrįstumą.

V. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP POLIKLINIKOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

29. Pacientas turi šias teises:

- 29.1. gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;
- 29.2. pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą teisės aktų nustatyta tvarka;
- 29.3. gauti informaciją apie Poliklinikoje teikiamas paslaugas;
- 29.4. gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę, sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą bei diagnozę, gauti diagnozės, gydymo ir slaugos aprašymą;
- 29.5. rinktis diagnostikos ir gydymo metodikas ir atsisakyti gydymo;
- 29.6. į privataus gyvenimo neliečiamumą;
- 29.7. gauti anoniminę sveikatos priežiūrą teisės aktų nustatyta tvarka;
- 29.8. susipažinti su įrašais savo medicininiuose dokumentuose;
- 29.9. nežinoti. Poliklinika neturi teisės teikti informacijos pacientui apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę prieš paciento valią;
- 29.10. sutikti arba atsisakyti dalyvauti mokymo procese ir biomedicininuose tyrimuose;
- 29.11. skųstis;
- 29.12. į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą;
- 29.13. informavus paslaugas teikiantį specialistą žodžiu (ir jam sutikus), teikiant pacientui asmens sveikatos priežiūros paslaugas, leisti dalyvauti kitiems, jo pasirinktiems asmenims. Dalyvauti kitiems, tretiesiems asmenims, pacientui teikiant paslaugas, galima iš anksto pacientą informavus žodžiu ir gavus jo sutikimą. Pacientas pat turi teisę tam savo sutikimo neduoti.

30. Pacientas turi šias pareigas:

- 30.1. atvykti į priėmimą numatytu laiku, o jei negali atvykti, nedelsiant informuoti įstaigą apie tai 21 punkte nustatyta tvarka. Pavėlavus į numatytą priėmimą 10 ir daugiau minučių, paslauga specialisto, teikiančio šią paslaugą sprendimu (atsižvelgiant į numatytą jo tos dienos darbo krūvį, užregistruotų pacientų skaičių), pacientui gali būti neteikiama. Šiai paslaugai pacientas turi/gali registruotis pakartotinai kaip tai numatyta registracijos paslaugoms tvarkoje.
- 30.2. pasirašytinai susipažinti su jam pateiktais Poliklinikos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;
- 30.3. rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros Poliklinikos specialistais ir darbuotojais;
- 30.4. norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinąsias sveikatos priežiūros atvejus;
- 30.5. suteikti sveikatos priežiūros specialistams informaciją apie savo sveikatos būklę (buvusius ir esamus susirgimus), atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitas aplinkybes, galinčias turėti įtakos teikiamai asmens sveikatos priežiūrai;
- 30.6. gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, teisės aktų nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo patvirtinti raštu;

30.7. 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. Jei pacientas numatyto apsilankymo poliklinikoje dieną yra gydomas stacionare, apie tai jis turi informuoti gydytoją pas kurį kreipėsi;

30.8. pagarbiai ir deramai elgtis su visais Poliklinikos sveikatos priežiūros specialistais, darbuotojais ir kitais pacientais;

30.9. laiku, visą kainą, sumokėti už konsultacijas ir gydymą pagal tuo metu galiojančius teisės aktus (jei suteiktos mokamos paslaugos Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka);

30.10. negadinti Poliklinikos inventoriaus, kitų vertybių, rūpestingai su jais elgtis;

30.11. pacientui, kuris nesilaiko savo pareigų, 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 grėstų pavojus paciento gyvybei;

30.12. įstaigos darbuotojai turi teisę neaptarnauti asmens, jeigu jo elgesys yra neadekvatus arba turi baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių (įžeidinėja darbuotoją, jam grasina ir kt.), išskyrus būtinosios pagalbos teikimo atvejus. Gydytojai, slaugytojai ir kiti Poliklinikos darbuotojai dėl netinkamo pacientų elgesio informuoja poliklinikos administraciją, esant reikalui gali iškviešti Poliklinikos apsaugos darbuotojus ar policijos pareigūnus, taip pat apie tai policiją informuoti raštu, užpildant pranešimą tinklalapyje (<https://www.epolicija.lt/>).

31. Pacientas, pildydama valios pareiškimą, pasirašytinai patvirtina ir tai, kad yra susipažinęs ir su elgesio taisyklėmis jo nedarbingumo metu, taip pat gauna informaciją apie tai, kur šios taisyklės yra skelbiamos. Gydytojas, išduodamas elektroninį nedarbingumo pažymėjimą, laikinai nedarbingu pripažintam asmeniui, jo prašymu, gali priminti apie elgesio taisyklės nedarbingumo metu bei prievolę Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba) teritorinio skyriaus kvietimu atvykti į asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytojų konsultacinę komisiją (toliau – GKK) darbingumui patikrinti.

32. Laikinojo nedarbingumo metu asmuo privalo vykdyti gydytojo nurodymus ir laikytis nurodyto režimo ir nurodytų elgesio taisyklių.

33. Fondo valdybos ar jos teritorinio skyriaus vyriausiajam specialistui (nedarbingumo kontrolei) pareikalavus, laikinai nedarbingu pripažintas asmuo turi atvykti į asmens sveikatos priežiūros įstaigą.

34. Elgesio taisyklių nedarbingumo metu pažeidimais laikoma, kai laikinai nedarbingu pripažintas asmuo:

34.1. gydytojo paskirtu laiku neatvyksta į GKK posėdį;

34.2. Fondo valdybos ar jos teritorinio skyriaus vyriausiajam specialistui (nedarbingumo kontrolei) pareikalavus neatvyksta į GKK posėdį;

34.3. nesilaiko gydytojo nustatyto gydymo ir (ar) slaugos režimo;

34.4. neatlieka paskirtų gydymo, diagnostikos ir (ar) slaugos procedūrų;

34.5. atvyksta pas gydytoją neblaivus ar apsvaigęs nuo psichiką veikiančių medžiagų;

34.6. dirba (-o), mokosi (-ėsi), keliauja (-iavo), dalyvauja (-avo) kultūros, sporto, pramoginiuose ar kituose renginiuose;

34.7. vartoja (-o) alkoholi, narkotikus, toksines ar psichotropines medžiagas;

34.8. elgėsi taip, kad jo veiksmai galėjo užtęsti (užtęsė) laikinojo nedarbingumo trukmę.

35. Elgesio taisyklių pažeidimais taip pat laikomi atvejai, kai asmuo, kuriam išduotas elektroninis pažymėjimas sergančiam šeimos nariui slaugyti ar vaikui prižiūrėti, neslaugo šeimos nario ar neprižiūri vaiko arba elgiasi taip, kad jo veiksmai galėjo užtęsti (užtęsė) šeimos nario slaugos trukmę.

36. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) raštu turi teisę kreiptis į Poliklinikos administraciją. Skundą pacientas gali atsiųsti paštu, el. paštu arba pateikti Poliklinikos administratorei, laikydamasis teisės aktų nustatytos tvarkos.

37. 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.

38. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato

patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

39. 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 pacientui grąžinami nurodant grąžinimo priežastį.

40. Skundas turi būti išnagrinėjamas per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau kaip per 20 darbo dienų privalo išnagrinėti kreipimąsi ir raštu pranešti pacientui apie nagrinėjimo rezultatus.

41. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientas turi teisę kreiptis tik nepatenkintas skundo nagrinėjimu ir jo rezultatais. Šių institucijų sprendimus ir veiksmus (neveikimą) pacientas taip pat turi teisę apskusti teismui.

VI. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

42. Visa informacija apie paciento buvimą Poliklinikoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra laikoma konfidencialia.

43. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Poliklinikoje 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, informacija pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

44. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

45. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Kai pacientas laikomas negaliniu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

46. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui (sugyventiniui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu.

47. Informacija telefonu ir el. paštu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimais, apie pacientą neteikiama.

48. Informacija suteikiama pacientui ir (arba) pareiškime nurodytiems asmenims suprantama forma apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, galimus gydymo būdus ir rezultatus, gydymo prognozę, apie pasekmes, atsisakius siūlomo gydymo.

49. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai. Gydytojas, pateikdamas informaciją, vadovaujasi nepilnamečio interesais.

50. Po paciento mirties teisę gauti informaciją apie paciento buvimą Poliklinikoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visą kitą asmeninio pobūdžio informaciją apie pacientą turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą (sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai).

VII. AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

51. Asmenys, teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją apie pacientą (medicinos dokumentų kopijas), pateikia raštišką prašymą ir atitinkamą – raštišką paciento sutikimą Poliklinikai. Prašyme turi būti nurodytas norimos gauti informacijos pobūdis ir jos panaudojimo tikslas.

52. Pacientas, Poliklinikai teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo (nuorašų gavimo), privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl rašytinės informacijos, pateikia savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

53. Medicinos dokumentai yra Poliklinikos dokumentai ir yra saugomi Poliklinikoje ar jos archyve.

54. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti susipažinimui jo medicinos dokumentai (minėti dokumentai privalomai saugomi Poliklinikoje). Medicinos dokumentų pateikimas (susipažinimui) pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

55. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis Poliklinika padaro ir išduoda Poliklinikos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoda diagnozės ir gydymo aprašymus. Medicinos dokumentų kopijos išduodamos per 3 darbo dienas nuo prašymo pateikimo, o diagnozės ir gydymo aprašymai per 10 darbo dienų nuo prašymo pateikimo.

56. Informacija telefonu ir el. paštu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimais, apie pacientą neteikiama.

57. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą, taip pat Poliklinikos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus. Tokią informaciją, kreipiantis raštu, suteikia Poliklinikos vadovybė.

58. Medicininių dokumentų kopijos (ar nuorašai), reikalingi siunčiant pacientą konsultacijai bei esant tam tikroms medicininėms indikacijoms, gydymui į kitas gydymo įstaigas, į Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybą ar pan. yra nemokami.

59. Tuo atveju, kai Įstaiga neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas), ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos ir grąžina asmeniui įmoką už paslaugą.

60. Poliklinika privalo paaiškinti pacientui įrašų medicinos dokumentuose reikšmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, gydytojas privalo ištaisyti, užbaigti, panaikinti, paaiškinti ir (ar) pakeisti netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba su diagnoze, gydymu ar slauga nesusijusius duomenis.

VIII. POLIKLINIKOS DARBO LAIKAS

61. Poliklinikos skyriuose (padaliniuose) (toliau – skyriai), išskyrus išvardintus 62–64 punktuose, paslaugos pacientams teikiamos nuo 7⁰⁰ val. iki 20⁰⁰ val. darbo dienomis.

Atsižvelgiant į darbo specifiką, kabinetų užimtumą ar etatų krūvių pasiskirstymą, kai kurie specialistai paslaugas pacientams pradeda teikti anksčiau nei 7⁰⁰ val. ir baigia vėliau nei 20⁰⁰ val.

Darbuotojų, teikiančių sveikatos priežiūros paslaugas, darbo pradžios laikas gali nesutapti su pacientų priėmimo laiku (jeigu prieš atliekant darbo funkcijas privaloma pasirengti jų atlikimui, paruošti darbo priemones, specialią įrangą).

Gydytojų darbo laikas nurodomas Poliklinikoje informaciniuose monitoriuose registratūroje ir skyriuose, taip pat Poliklinikos internetiniame puslapyje.

Aptarnaujančio personalo darbo laikas: patalpų tvarkytojų darbo laikas nuo 6⁰⁰ val. iki 21⁰⁰ val., apsaugos darbuotojų ištisą parą, rūbinės darbuotojų – nuo 6³⁰ val. iki 20³⁰ val. (vasaros laikotarpiu rūbinės nedirba).

Administracijos darbuotojų, padalinių vadovų darbo laikas yra derinamas individualiai.

62. Teikiant dienos chirurgijos paslaugas paciento priežiūra užtikrinama iki 24 val., prireikus paciento priežiūra gali būti pratęsiama iki 48 val.

63. Laboratorijoje paslaugos teikiamos nuo 6³⁰ val. iki 19³⁰ val., registratūroje - nuo 6³⁰ val. iki 20⁰⁰ val.

64. Budintys pirminės asmens sveikatos priežiūros gydytojai: šeimos gydytojai, vaikų ligų, vidaus ligų ir gydytojai odontologai paslaugas teikia ir šeštadieniais nuo 8⁰⁰ val. iki 16⁰⁰ val.

65. Sveikatos priežiūros paslaugas Poliklinikos nedarbo laiku teikia įstaiga, su kuria Poliklinika yra sudariusi sutartį dėl šių paslaugų teikimo. Informacija apie tai skelbiama Poliklinikoje esančiuose monitoriuose, internetiniame puslapyje, prie įėjimo į Polikliniką.

66. Skubi traumatologinė pagalba suaugusiems (taip pat ir akių, ausų, nosies, gerklės) teikiama Respublikinėje Vilniaus universitetinėje ligoninėje, Šiltnamių g. 29, Vilnius; skubi traumatologinė pagalba vaikams – Vilniaus Universiteto vaikų ligoninėje, Santariškių g. 7, Vilnius.

67. Būtinoji odontologinė pagalba teikiama Vilniaus universiteto ligoninės Žalgirio klinikoje, Žalgirio g. 117, Vilnius.

IX. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

68. Įstaigos teritorijoje esantiems asmenims privaloma vadovautis informacinių, draudžiamųjų ir kitų ženklų reikalavimais.

69. Pacientai ir lankytojai privalo:

69.1. vykdyti Poliklinikos darbuotojų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais;

69.2. pastebėjus nenormalų Poliklinikoje esančios įrangos darbą (padidėja triukšmas, vibracija, pakyla temperatūra, atsiranda specifinis kvapas ir kt.) ar kitus veiksnius, keliančius pavojų sveikatai ar gyvybei, nedelsiant pranešti apie tai Poliklinikos darbuotojams;

69.3. vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų supančių asmenų sveikatai ar gyvybei;

69.4. imtis visų atsargumo priemonių judėdami paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų.

70. Įstaigos patalpose ir teritorijoje draudžiama:

70.1. vartoti alkoholinius gėrimus bei tabako gaminius (rūkyti);

70.2. turėti su savimi šaunamąjį arba šaltąjį ginklą;

70.3. įsivesti (įsinešti) naminius gyvūnus;

70.4. be Poliklinikos gauto leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas bei darbuotojus, pacientus, įrašinėti pokalbius ar kitaip pažeisti darbuotojų ir pacientų privatumą;

70.5. savavališkai įeiti ar lankytis Poliklinikos tarnybinėse patalpose;

70.6. trikdyti viešąją rimtį ir tvarką.

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

71. Jei pacientas pageidauja, prieš atliekant tyrimus, kurių metu gali būti tam tikro laipsnio sąmonės sutrikimas, paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai, pinigai gali būti registruojami ir saugomi tokia tvarka:

71.1. sudaromas turimų vertybių sąrašas dviem egzemplioriais;

71.2. po kiekvienu egzemplioriumi pasirašo gydytojas, atliekantis procedūrą, ir pats pacientas;

71.3. vieną sąrašo egzempliorių paima pacientas, kitas įdedamas į specialų voką;

71.4. į voką sudedamos išvardintos vertybės, vokas užklijuojamas, užantspauduojamas ir įdedamas į Poliklinikoje esantį seifą;

71.5. po procedūros pacientui grąžinamas vokas, kurį pacientas atplėšia gydytojo ir dar vieno Poliklinikos darbuotojo akivaizdoje, sutikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo tame sąraše, kad vertybes atgavo;

71.6. paciento pasirašytas sąrašas įklijuojamas į jo asmens sveikatos istoriją ir joje saugomas.

72. Už daiktus, paliktus Poliklinikos patalpose ir Poliklinikos teritorijos ribose Poliklinika neatsako.
