

PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos Šeškinės poliklinikos  
direktoriaus 2022 m. kovo 31 d.  
įsakymu Nr. 1R-85-(1.5)

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ŠEŠKINĖS POLIKLINIKOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešoji įstaiga Šeškinės poliklinika (toliau – Poliklinika) yra Lietuvos nacionalinei sveikatos sistemai priklausanti ir iš Vilniaus miesto savivaldybės turto įsteigta viešoji įstaiga, teikianti jos įstatuose ir kitose dokumentuose nustatytas paslaugas.

2. Poliklinika veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais ir kitais galiojančiais teisės aktais, Steigėjo patvirtintais įstatais, medicinos ir higienos normomis, išorės ir vidaus teisės aktais, vidaus tvarkos taisyklėmis ir kt.

3. Poliklinikos vidaus tvarkos taisyklės (toliau - Taisyklės) reglamentuoja bendruosius darbuotojų ir pacientų, jų atstovų bei kitų asmenų, besinaudojančių Poliklinikos paslaugomis, santykius ir elgesį.

### II. POLIKLINIKOS DARBO LAIKAS

4. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos poliklinikoje teikiamos pirmadieniais – penktadieniais nuo 7.00 val. iki 20.00 val.

5. Registratūra dirba nuo 6.45 val. iki 20.00 val. pacientų registracija tai pačiai darbo dienai baigiama 19.40 val.

6. Darbo dienomis pacientų registracija telefonu vykdoma nuo 7.00 iki 20.00 val.

7. Laboratorija aptarnauja pacientus darbo dienomis nuo 7.00 val. iki 19.00 val.

8. Šeštadieniais nuo 8.00 val. iki 16.00 val. Poliklinikoje budi šeimos ar vidaus ligų gydytojas, vaikų ligų gydytojas, gydytojas odontologas, kurie teikia būtinosios pagalbos paslaugas ūmiai susirgusiems pacientams.

9. Gydytojo iškvietimai į namus registruojami darbo dienomis nuo 7.00 val. iki 12.00 val.

10. Medicinos darbuotojai dirba pamainomis, pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Medicinos darbuotojų darbo grafikai skelbiami Poliklinikos internetinėje svetainėje [www.poliklinika.lt](http://www.poliklinika.lt) ir nurodomi ant gydytojų kabinetų durų.

11. Darbuotojams suteikiama pietų pertrauką, kuri pažymima jų darbo grafikuose. Pietų pertraukos metu darbuotojai gali palikti darbo vietą. Pacientai ar jų atstovai medicinos personalo pietų pertraukos metu neaptarnaujami.

12. Poliklinikos nedarbo laiku šeimos gydytojo paslaugos Poliklinikoje prisirašiusiems draustiems pacientams (vaikams ir suaugusiems) teikia Vilniaus miesto klinikinėje ligoninėje. Daugiau informacijos Poliklinikos tinklalapyje ([www.poliklinika.lt](http://www.poliklinika.lt)).

13. Poliklinikos administracijos darbo laikas:

- pirmadieniais - ketvirtadieniais nuo 7.00 val. iki 16.00 val.,
- penktadieniais nuo 7.00 val. iki 13.30 val.,
- pietų pertrauka – nuo 11.00 val. iki 11.30 val.

### III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ŠEŠKINĖS POLIKLINIKĄ TVARKA

14. Pacientas dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų be siuntimo gali kreiptis į šeimos, vidaus ligų, vaikų ligų gydytojus bei kitus pirminio lygio komandos narius, t. y. chirurgą, odontologą, akušerį - ginekologą, psichiatrą ir antrinio lygio specialistą – dermatovenerologą, slaugytoją. Esant reikalui, pacientas nukreipiamas konsultacijai pas reikiamą specialistą.

15. Registruojantis konsultacijai pas gydytoją specialistą reikalingas siuntimas.

16. Skubos tvarka priimami pacientai, kuriems reikalinga *būtinoji medicinos pagalba*.

17. Pacientui nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos patikrinus, ar asmuo apdraustas Privalomuoju sveikatos draudimu.

18. Pacientas registruojamas vienai tos pačios rūšies sveikatos priežiūros paslaugai. Jei sudaroma gydymo programa, pacientas gali būti registruojamas visoms programoje numatytoms sveikatos paslaugoms.

19. Pacientai, atvykę į Polikliniką, kreipiasi į Registratūrą ir pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą: Lietuvos Respublikoje galiojantį pasą, asmens tapatybės kortelę arba gimimo liudijimą (vaikai).

20. Pacientai pas pirminio lygio gydytojus (šeimos medicinos, vidaus ligų, vaikų ligų gydytojus, chirurgus, akušerius ginekologus ir odontologus, dermatovenerologą) iš anksto gali užsiregistruoti atvykę į Poliklinikos registratūrą, paskambinę telefonu ar naudodamiesi internetine registracijos sistema ([e.poliklinika.lt](http://e.poliklinika.lt)).

21. Pacientai pas gydytojus specialistus gali iš anksto registruotis atvykę į Poliklinikos registratūrą arba paskambinę telefonu ar naudodamiesi internetines registracijos sistemas ([e.poliklinika.lt](http://e.poliklinika.lt) arba <https://ipr.esveikata.lt>). Tokiais atvejais pacientas turi turėti atitinkamą siuntimą konsultacijai ir/ar tyrimui (popierinį, F 027 arba elektroninį, F E027).

22. Registruodamiesi telefonu priėmimui pas gydytoją, pacientai registratūros darbuotojui nurodo arba vardą, pavardę ir gimimo datą, arba asmens kodą.

23. Registruodamiesi internetu ([e.poliklinika.lt](http://e.poliklinika.lt) arba <https://ipr.esveikata.lt>), pacientai atlieka veiksmus, kurie nurodyti internetinės registracijos programoje. Pacientas yra atsakingas už pateikiamos informacijos teisingumą.

24. Jei pacientas negali atvykti į gydytojo priėmimą nustatytu laiku:

- jis privalo apie tai pranešti paskambindamas telefonu į registratūrą ir tuo pačiu gali susitarti dėl kito priėmimo laiko;

25. turi anuliuoti savo internetinę registraciją ir gali pasirinkti kitą esantį laisvą priėmimo laiką, jei registravosi internetu.

26. Gydytojui susirgus ir nesant galimybės aptarnauti iš anksto pas jį užsiregistravusius

pacientus, pastarieji apie tai informuojami skambučiu, jei yra nurodę aktualų kontaktinį telefono numerį, arba trumpąja SMS žinute.

27. Diagnostikos kabinetuose (rentgenografijos, funkcinių tyrimų), laboratorijoje, procedūrų kabinetuose, pacientai priimami tik su gydytojo siuntimu.

28. Jei pacientas nėra apdraustas Privalomuoju sveikatos draudimu (išskyrus būtinąsios medicinos pagalbos atvejus) arba neturi siuntimo, už gydytojo konsultaciją turi susimokėti savo lėšomis Poliklinikos kasoje, mokėjimo terminaluose ar internetu pagal galiojančius paslaugų įkainius.

#### **IV. PRIRAŠYMAS PRIE ŠEIMOS GYDYTOJO POLIKLINIKOJE. JO KEITIMAS**

29. Asmuo, pageidaujantis prisirašyti prie Poliklinikos, darbo laiku turi kreiptis į Registratūrą ir, pateikęs savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, pareikšti norą prisirašyti Poliklinikoje gauti šeimos gydytojo (pirminės asmens sveikatos priežiūros) paslaugas. Taip pat galima internetu užpildyti prašymą minėtoms paslaugoms gauti. Prašymo forma pateikta interneto svetainėje ([www.poliklinika.lt](http://www.poliklinika.lt)).

30. Jei prie Poliklinikos norima prirašyti nepilnamečių asmenį, pateikiamas jo gimimo liudijimas ir jo atstovo asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas. Nepilnamečių prašymus pasirašo vienas iš tėvų, jeigu tėvų nėra – globėjas.

31. Prisirašant prie Poliklinikos užpildomas bei pasirašomas „Prašymas gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr. 025-025-1/a).

32. Pildant prašymą galima pasirinkti konkretų Poliklinikoje dirbantį šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytoją ir/ar gydytoją psichiatrą, jei gydytojo aptarnaujamų pacientų skaičius neviršija rekomenduojamo prisirašiusių pacientų skaičiaus. Nepasirinkęs konkretaus gydytojo, prašymą rašantis asmuo savo parašu patvirtina sutikimą lankytis pas paskirtą šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytoją ir/ar gydytoją psichiatrą.

33. Jei asmuo pageidauja gydytis pas konkretų gydytoją, o tuo metu jo aptarnaujamų pacientų skaičius viršija rekomenduojamą prisirašiusių pacientų skaičių, asmuo įtraukiamas į laukiančiųjų prisirašyti pas norimą šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytoją eilę. Atsiradus galimybei prirašyti pacientą, jis informuojamas, kad prirašytas pas norimą gydytoją.

34. Nepilnamečiui pacientui, iki sueis 18 m., paslaugas teikia šeimos arba vidaus ligų gydytojas. Šeimos arba vidaus ligų gydytoją pacientas gali pasirinkti pats užpildydamas „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr. 025-025-1/a), kitu atveju – jam parenkamas šeimos gydytojas.

35. Jei asmuo, pildantis prašymą, yra neraštingas ar negali jo užpildyti, už jį prašymą gali užpildyti Poliklinikos darbuotojas. Prašyme nurodoma, dėl kokių priežasčių jį užpildė Poliklinikos darbuotojas. Toks prašymas tvirtinamas dviem parašais – jį užpildžiusio darbuotojo ir registratūros vadovo.

36. Užpildęs „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (F Nr. 025-025-1/a) asmuo susipažįsta, užpildo ir pasirašo Paciento valios pareiškimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo viešojoje įstaigoje Šeškinės poliklinikoje. Jei asmuo atsisako pildyti minėtą dokumentą, paslaugos Poliklinikoje negali būti teikiamos.

37. Prirašyti pacientai turi teisę keisti pirmines sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią gydytoją. Tokiais atvejais pacientas pildo Prašymą leisti gydytis pas kitą pasirinktos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ar psichikos sveikatos centro gydytoją (F Nr. 025-025-2/a). Registratūros darbuotojas, atsižvelgdamas į darbo organizavimo aplinkybes, informuoja, pas kokį šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytoją ir/ar gydytoją psichiatrą gydytoją prirašomas pacientas.

## V. AMBULATORINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

38. Vadovaujantis Poliklinikos sutartimi su Valstybine ligonių kasa, Šeškinės poliklinikoje yra teikiamos šios nemokamos, PSDF lėšomis kompensuojamos, paslaugos. Šių asmens sveikatos priežiūros paslaugų nomenklatūra pateikta Poliklinikos tinklalapyje ([www.poliklinika.lt](http://www.poliklinika.lt)).

39. Poliklinikoje teikiamos pirminio ir antrinio lygio ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos, nurodytos galiojančiose Poliklinikos licencijose.

40. Pirminio lygio nemokamos paslaugos teikiamos visiems pacientams, kurie yra prisirašiusių prie Poliklinikos gyventojų sąrašė ir teisės aktų nustatyta tvarka yra apdrausti Privalomuoju sveikatos draudimu. Informacija apie teikiamas pirminio lygio ambulatorines paslaugas yra skelbiama Poliklinikos registratūroje ir internetinėje svetainėje ([www.poliklinika.lt](http://www.poliklinika.lt)).

41. Poliklinika teikia pacientams ambulatorines slaugos namuose ir paliatyviosios pagalbos namuose paslaugas teisės aktų nustatyta tvarka.

42. Antrinio lygio nemokamos paslaugos teikiamos pacientams, turintiems gydytojo siuntimą konsultacijai (išskyrus antrinio lygio gydytoją - dermatovenerologą) ir apdraustiems Privalomuoju sveikatos draudimu. Informacija apie teikiamas antrinio lygio ambulatorines paslaugas yra skelbiama Poliklinikos Registratūroje ir internetinėje svetainėje ([www.poliklinika.lt](http://www.poliklinika.lt)).

43. Poliklinika teikia mokamas ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurių teikimą ir apmokėjimą už jas reglamentuoja teisės aktai ir/ar Poliklinikos direktoriaus įsakymai. Informacija apie mokamas paslaugas yra skelbiama Poliklinikos registratūroje ir internetinėje svetainėje ([www.poliklinika.lt](http://www.poliklinika.lt)).

44. Būtinąją medicinos pagalbą teikiama kiekvienam besikreipiančiam į Polikliniką, nepriklausomai nuo jo gyvenamosios vietos ir sveikatos draudimo statuso.

45. Poliklinika yra įgijusi Vilniaus universiteto rezidentūros bazės statusą ir joje tam tikra apimtimi yra vykdomos rezidentūros studijos. Poliklinikos pacientai įstatymų numatyta tvarka gali būti įtraukiami į mokymo procesą apie tai juos informuojant.

46. Medicinos personalo paslaugų teikimas pacientų namuose vykdomas Poliklinikos direktoriaus įsakymuose ir kitais teisės aktais nustatyta tvarka.

47. Teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas nepilnamečiams pacientams (iki 16 metų), privalo dalyvauti jų įstatyminis atstovas. Jie savo veiksmais neturi teisės trukdyti dirbančiam personalui, o šiam paprašius aktyviai dalyvauti teikiant sveikatos priežiūrą nepilnamečiui pacientui.

48. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus.

49. Sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais turi parinkti tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią. Jeigu yra nesutarimų tarp paciento iki 16 metų ir jo atstovų,

diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

50. Planine tvarka pacientai pas asmens sveikatos priežiūros specialistus priimami išankstinėje registracijoje numatytu laiku. Pacientams rekomenduojama į Polikliniką atvykti 10 min. iki priėmimo pas sveikatos priežiūros specialistą. Siekiama, kad pacientas būtų priimtas ne vėliau kaip per 15 minučių nuo registracijoje nurodyto laiko.

51. Priimant pacientus su gydytoju dirbantis slaugytojas seka pacientų priėmimo eilę gydytojo priėmimo metu. Laukiantiems pacientams slaugytoja praneša konsultacijos vėlavimo, paciento priėmimo be eilės priežastį ir kt.

52. Pacientai pas gydytoją priimami užregistruotu atitinkamu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją, jo priėmimas trumpinamas arba nėra užtikrinamas, jei dėl to blogėtų kitų pacientų aptarnavimo kokybė.

53. Jei dėl svarbių ir objektyvių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau, negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami eilės tvarka vėlesniu, negu nurodyta registracijoje laiku. Laukiantys pacientai informuojami apie vėlavimo priežastį.

54. Paslaugos teikimo vietoje (kabinete) gali būti tik pacientas, jo atstovas, paslaugą teikiantys asmens sveikatos priežiūros specialistai. Atstovai savo veiksmais neturi teisės trukdyti paslaugas teikiantiems specialistams.

55. Paciento apsilankymo ir dalyvavimo intymių tyrimų (lyties organų, krūtų, išeinamosios angos ir kt.) atlikimo metu trečioji šalis (šeimos nariai, globėjai, vertėjai, mokymo proceso dalyviai ir kt. asmenys) gali dalyvauti tik esant paciento rašytiniam sutikimui. Apie tai medicinos personalas įrašo Ambulatorinėje asmens sveikatos istorijoje (F E025). Minėtų sveikatos priežiūros paslaugų teikime dalyvauja tik tas medicinos personalas, kuris atlieka tiriamuosius ir/ar gydomuosius veiksmus.

56. Planinės paslaugos neteikiamos neblaiviams, galimai apsvaigusiems nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų asmenims (išskyrus būtinąją medicinos pagalbą).

57. Kilus įtarimų dėl paciento blaivumo, apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų, paslaugą teikiantis darbuotojas pasiūlo pacientui patikrinti dėl blaivumo ir/ar apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Paciento atsisakymas patikrinti laikomas neblaivumo ir/ar atitinkamo apsvaigimo fakto pripažinimu bei fiksuojamas medicininėje dokumentacijoje.

58. Asmens sveikatos istorija yra elektroninis Poliklinikos dokumentas, saugomas Poliklinikos naudojamoje informacinėje sistemoje, kuris pateikiamas į Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (toliau — ESPBI IS).

59. Popierinės Ambulatorinės asmens sveikatos istorijos (F 025/a) saugomos Poliklinikoje. Nei pacientas, nei jo atstovai neturi teisės patys popierinio dokumento laikyti (saugoti), nešioti ar išnešti iš Poliklinikos.

60. Pacientui prisirašius į kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jo popierinė asmens sveikatos istorija išsiunčiama tai įstaigai pagal jos raštišką prašymą (Prašymas perduoti ambulatorinę asmens sveikatos istoriją/vaiko sveikatos raidos istoriją, F 025-025-3/a).

61. Gydytojas, nukreipdamas pacientą kito gydytojo konsultacijai Poliklinikoje vizito įrašą/siuntimą (F E025) rašo Poliklinikos informacinėje sistemoje ir pateikia duomenis į ESPBI IS. Su gydytoju dirbantis slaugytojas su pacientu suderina jo apsilankymo pas kitą Poliklinikos gydytoją datą bei laiką, užregistruoja pacientą Poliklinikos informacinėje sistemoje išankstinėje

pacientų registracijos dalyje.

62. Gydytojas, nukreipdamas pacientą gydytojo konsultacijai kitoje sveikatos priežiūros įstaigoje, kai Poliklinikoje neteikiamos pacientui reikalingos sveikatos priežiūros paslaugos, pacientą informuoja apie asmens sveikatos priežiūros įstaigą (-as), kur teikiamos reikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos. Gydytojas išrašo siuntimą (F E027) Poliklinikos informacinėje sistemoje ir pateikia duomenis į ESPBI IS.

63. Jei reikalinga pakartotinė konsultacija, medicinos personalas suderina su pacientu kito jo apsilankymo datą. Slaugytoja užregistruoja pacientą Poliklinikos informacinės sistemos išankstinėje pacientų registracijos dalyje, išskyrus atvejus, kai planuojamo kito apsilankymo dienai nėra sudarytas gydytojo darbo grafikas, bei išduoda pacientui vizito lapelį.

64. Nuotolines ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas šeimos gydytojo komandos nariai norminių teisės aktų nustatytais atvejais teikia telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis.

65. Prieš teikiant nuotolinę ambulatorinę asmens sveikatos priežiūros paslaugą pacientas yra identifikuojamas (pasitikrinama jo tapatybė) užduodant ne mažiau kaip 3 klausimus, susijusius su jo asmens duomenimis. Jei to nepakanka ar abejojama paciento tapatybe, sveikatos priežiūros specialistas užduoda papildomus klausimus.

66. Jei Poliklinikos darbuotojas negali patikimai indentifikuoti paciento, jis gali atsisakyti teikti nuotolines asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Tokiais atvejais rekomenduojama asmeniui atvykti į Polikliniką, užsiregistravus priėmimui.

67. Pacientui nesutinkant dėl asmens duomenų naudojimo jo identifikavimui, nuotolinė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga neteikiama. Pacientas turi teisę atsisakyti nuotolinių sveikatos priežiūros paslaugų.

## VI. PACIENTŲ (JŲ ATSTOVŲ) TEISĖS IR PAREIGOS

68. Pacientai turi teises, nurodytas LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme:

- teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;
- teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą. Įgyvendinant teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą teisės aktų nustatyta tvarka gali būti ribojama;
- teisė į informaciją apie jo sveikatos būklę ir sveikatos priežiūrą;
- teisė nežinoti;
- teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose;
- teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą. Visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisė gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.;
- teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą;
- teisė rinktis dalyvavimą / nedalyvavimą biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese;
- teisė į žalos atlyginimą;

- teisė skųstis;
- teisė rinktis diagnostikos bei gydymo metodus ir dalyvauti, sprendžiant sveikatos priežiūros klausimus;
- teisė atsisakyti gydymo;
- teisė į savo garbę ir orumą nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.

69. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti.

70. Duomenys apie paciento sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemonės įrašomi į nustatytos formos paciento elektroninius medicinos dokumentus. Pacientas su Poliklinikos sveikatos priežiūros specialistų įrašais gali susipažinti informacinėje sistemoje esveikata. Pacientui prašant, gydytojas atspausdina konsultacijos (diagnostinės ar gydymo procedūros) metu nustatytos formos sveikatos priežiūros įrašus.

71. Visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

72. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyti 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.

73. Paciento teisė pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą Poliklinikoje įgyvendinama pacientui pasirenkant pageidaujamą sveikatos priežiūros specialistą išankstinės registracijos metu.

74. Atvykę dėl būtiniosios medicinos pagalbos, pacientai pageidaujamą sveikatos priežiūros specialistą gali pasirinkti iš tuo metu dirbančių sveikatos priežiūros specialistų, jeigu pageidaujamas specialistas tuo metu neteikia asmens sveikatos priežiūros paslaugų kitam pacientui.

75. Pacientas, pasirašytinai susipažinęs su šiomis Taisyklėmis, sutinka, kad jis būtų įtrauktas į mokymo procesą.

76. Poliklinikoje pacientai turi:

- gerbti Poliklinikos darbuotojus, kitus pacientus bei lankytojus, pagarbiai ir deramai su jais elgtis, nepažeisti jų teisių ir teisėtų interesų;
- pasirašytinai susipažinti su Poliklinikos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;
- rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir darbuotojais, pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais;
- suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgusias ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas;

- 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;

- norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtiniosios sveikatos priežiūros atvejus;

- užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti asmens sveikatos priežiūros įstaigą ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios;

- netrukdyti kitiems pacientams;

- laikytis tvarkos ir švaros;

- pasirūpinti jiems priklausančių daiktų saugumu;

- tausoti, saugoti ir laiku grąžinti gautą Poliklinikos turtą bei nustatyta tvarka atlyginti, jei dėl jų kaltės padarytą materiali žalą Poliklinikai;

- rūbinės darbo metu, naudotis jos paslaugomis atvykstant asmens sveikatos priežiūros paslaugoms. Viršutinių rūbų (paltų, striukių ir pan.) rūbinėje nepalikę pacientai ir/ar jų atstovai neaptarnaujami;

77. Pacientui draudžiama:

- filmuoti ar fotografuoti kitą asmenį be jo aiškiai išreikšto sutikimo; daryti garso įrašą, jeigu tai galėtų pažeisti kito asmens privatumą;

- sveikatos priežiūros specialistų konsultacijos, diagnostinių ar gydymo procedūrų metu naudotis mobiliuoju telefonu ar kitais elektroniniais įrenginiais, jeigu tai trukdo medicinos personalui teikti, o pacientams gauti kokybiškas ir saugias sveikatos priežiūros paslaugas;

- savavališkai įeiti į bei lankytis tarnybinėse patalpose, įeiti į pacientų priėmimo kabinetus, kai juose paslaugos teikiamos kitiems pacientams;

- į Polikliniką ar jos teritoriją atsinešti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą;

- rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus Poliklinikos patalpose ir/ar teritorijoje;

- vartoti narkotines ir/ar psichotropines medžiagas, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui;

- į Polikliniką atsivesti (atsinešti) gyvūnus.

78. 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.

## **VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP PACIENTŲ (JŲ ATSTOVŲ) SPRENDIMO TVARKA**

Pareiškėjų (pacientų) kreipimaisi žodžiu ir jų nagrinėjimas:

79. Pareiškėjas (pacientas) žodžiu (telefonu ar tiesiogiai pareiškėjui atvykus į Polikliniką) gali kreiptis Poliklinikos darbo laiku.

80. Pareiškėjai gali kreiptis į bet kurį darbuotoją, kuris spriandžia klausimą (-us) pagal savo kompetenciją arba nukreipia pareiškėją atsakingam darbuotojui.



81. Atsakingas darbuotojas nustatomas pagal kreipimosi pobūdį (kilusį klausimą (-us)). Kreipimasi nagrinėja padalinio vadovas arba už padalinio darbo organizavimą atsakingas darbuotojas.

82. Jeigu kreipimosi metu atsakingo darbuotojo nėra, darbuotojas pareiškėjui nurodo atsakingo asmens pareigas, vardą, pavardę, kabineto numerį, darbo laiką ir telefono numerį.

83. Kreipimasis turi būti išnagrinėti nedelsiant arba per įmanomai trumpiausią laiką, ne vėlesnį kaip po 2 (dviejų) darbo dienų. Atsakingas darbuotojas, susipažinęs su susidariusia situacija, išanalizavęs keliamą klausimą (-us) informuoja pareiškėją apie sprendimą.

Pareiškėjų (pacientų) skundų, pateiktų raštu, nagrinėjimas:

84. Pacientas 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 Poliklinikai.

85. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai, atvykus į Polikliniką, per atstumą (registruotu paštu, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę).

86. Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurios, jo manymu, buvo pažeistos ir/ar netinkama diagnostika ir gydymas, kitos aplinkybės, turėjusios neigiamos įtakos sveikatos priežiūros kokybei.

87. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, prie jo pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas, ir asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas.

88. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodoma nustatytus trūkumus pašalinti. Jei per 30 dienų nuo informavimo apie nustatytus trūkumus dienos, jie nepašalinami, skundas nagrinėjamas.

89. Skundas išnagrinėjamas. Atsakymas raštu pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui, pateikiamas per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos, jei nereikia papildomo laiko netinkamai įformintų skundo dokumentų trūkumams pašalinti.

## **VIII. INFORMACIJOS APIE SVEIKATOS BŪKLĘ PACIENTAMS IR JŲ ARTIMIESIAMS TEIKIMO TVARKA**

90. Paciento sveikatos informacijos privatumas ir konfidencialumas Poliklinikoje saugomas teisės aktų nustatyta tvarka.

91. Pacientas (jo atstovas), pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, turi teisę į informaciją apie savo (atstovaujamojo) sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę.

92. Informuodamas apie gydymą/tyrimus, gydytojas paaiškina pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus, galimus alternatyvius gydymo/tyrimo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo/tyrimo. Taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo/tyrimo.

93. Informacija pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicininius terminus.

94. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką.

95. Be raštiško paciento sutikimo neviešinama konfidenciali informacija apie paciento gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, ir kita asmeninio pobūdžio informacija, kuri bus sužinota diagnozuojant ligą, gydant ir slaugant, mokymo procese, atliekant biomedicininis tyrimus, tvarkant statistinę, archyvinę medicininę dokumentaciją, išskyrus konkrečius teisės aktų numatytus atvejus.

96. Jei pacientas sutinka, kad informacija apie jo sveikatos būklę, diagnozes, taikomą gydymą ir medicininių tyrimų duomenis, prognozė ir kita asmeninio pobūdžio informacija būtų teikiama kitiems asmenims, įskaitant ir šeimos narius, užpildo ir pasirašo „Paciento valios pareiškimo dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų“ atitinkamą punktą, kuriame nurodo konkretaus asmens (-ų) vardą (-us), pavardę (-es).

97. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekant paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija apie jo sveikatą gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams realizuoti.

98. Kai pacientas laikomas negalinčiu 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 ir/ar realizuoti.

## **IX. AMBULATORINIŲ ASMENS ISTORIJŲ IR KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS/JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**

99. Asmens sveikatos priežiūros įstaigos, norinčios gauti informaciją apie pacientą, Šeškinės poliklinikai pateikia prašymą, pasirašytą įstaigos vadovo ar įgalioto asmens, kuriame turi būti nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas.

100. Kitos institucijos ar įstaigos, norinčios gauti informaciją apie pacientą, Poliklinikai pateikia raštą, pasirašytą vadovo ar įgalioto asmens, bei pavedimą, sprendimą ar kitą dokumentą, kurį tokiais atvejais reikia pateikti pagal reglamentuojančius teisės aktus. Taip pat gali būti pateikiamas raštas, kuriame nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis, jos panaudojimo tikslas. Be to pridedamas paciento ar jo teisėto atstovo pasirašytas sutikimas ir asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

101. Pacientas, kreipdamasis dėl medicininių dokumentų gavimo, turi pateikti prašymą raštu ir jo tapatybę liudijantį dokumentą. Atstovas, veikdamas paciento vardu, privalo pateikti prašymą raštu, asmens tapatybę liudijantį dokumentą, atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir paciento raštišką sutikimą (tais atvejais, kai sutikimas yra būtinas).

102. Informacijos raštu teikimo paslaugos ir informacija/ dokumentai apie pacientą teikiami, kai pacientas ar jo atstovas pateikia prašymą dėl informacijos teikimo paslaugos ar kitos informacijos/ dokumentų (išrašų iš asmens sveikatos istorijos ar kitų medicininių dokumentų kopijų, pažymų ir kt.) gavimo, sumokėjęs nurodytą sumą už paslaugą (duomenų teikimą, nuorašų atlikimą, dokumentų kopijavimą ir kt.) Poliklinikos direktoriaus nustatyta tvarka.

## X. BENDROSIOS DARBO TVARKOS IR DARBŲ SAUGOS NUOSTATOS

103. Poliklinikos teritorija ir patalpos reguliariai valomos, turi būti švarios ir tvarkingos.

104. Poliklinikos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

105. Poliklinikos darbuotojams draudžiama Poliklinikoje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

106. Poliklinikos darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius, saugoti ir tausoti Poliklinikos turtą.

107. Poliklinikos elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais ir kanceliariinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.

108. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, Poliklinikos direktoriaus įsakymais.

109. Poliklinikos darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems įrenginiams ir tinkamai sutvarkytai darbo vietai.

110. Poliklinikos darbuotojai savo veikla privalo nepažeisti aplinkos kokybės normatyvų ir standartų, laikytis atliekų nukenksminimo tvarkos, privalo žinoti (pagal savo kompetenciją) reagentų sandėliavimo, išfasavimo ir transportavimo tvarką, nukenksminimo būdus. Visi darbuotojai laikos infekcijų kontrolės reikalavimų.

111. Poliklinikos darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.

112. Darbo metu Poliklinikos darbuotojai privalo turėti galiojančius darbo pažymėjimus, išduotus Poliklinikos direktoriaus nustatyta tvarka.

113. Poliklinikos darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys būtų tik darbuotojui esant.

114. Poliklinikos darbuotojas, paskutinis toje patalpoje baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.

115. Poliklinikos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą ir informacijos konfidencialumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.

116. Poliklinikos saugumui užtikrinti, Poliklinikos teritorija stebima vaizdo kameromis ir budi saugos tarnybos darbuotojas.

## XI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

117. Taisyklės tvirtinamos ir keičiamos Poliklinikos direktoriaus įsakymu.

118. 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 grėstų pavojus paciento gyvybei. Apie nusižengimą Taisyklėms įrašoma paciento mediciniuose dokumentuose.

119. Taisyklės skelbiamos informaciniuose stenduose, aplankuose, skirtuose pacientams susipažinti jų buvimo ar lankymosi įstaigoje metu, internetinėje svetainėje [www.poliklinika.lt](http://www.poliklinika.lt)