

PATVIRTINTA  
Viešosios įstaigos Šeškinės poliklinikos  
direktoriaus 2017 m. lapkričio 24 d.  
įsakymu Nr. 1R-361-(1.5)

PAKEISTA  
Viešosios įstaigos Šeškinės poliklinikos  
direktoriaus 2019 m. spalio 8 d.  
įsakymu Nr. 1R-343-(1.5)

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ŠEŠKINĖS POLIKLINIKOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Šeškinės poliklinikos vidaus tvarkos taisyklės (toliau - Taisyklės) reglamentuoja viešosios įstaigos Šeškinės poliklinikos (toliau – Poliklinika) vidaus tvarką, apibrėžia darbuotojų ir besilankančių joje pacientų santykius ir elgesį.

2. Poliklinika veikia vadovaudamasi **Lietuvos Respublikos Konstitucija**, galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais ir kitais galiojančiais teisės aktais, Steigėjo patvirtintais įstatais, nacionaliniais, Europos ir tarptautiniais medicinos standartais (medicinos, higienos normomis), Vilniaus miesto savivaldybės teisės aktais, reguliuojančiais Poliklinikos veiklą.

3. Be šių Taisyklių, poliklinikos darbuotojų darbinės funkcijas ir pareigas apibrėžia galiojanti Kolektyvinė sutartis, darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai, Poliklinikos direktoriaus įsakymai, Kokybės vadybos sistemos procedūros **ir darbo tvarkos**.

4. Šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių teisinių santykių nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

5.1. **poliklinika** - įstaiga, teisės aktų nustatyta tvarka turinti teisę teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas;

5.2. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi teisės aktais nustatytas teises bei pareigas;

5.3. **nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);

5.4. **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas tai patvirtindamas savo parašu. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;

5.5. **nemokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, kaip tai nustatyta Lietuvos Respublikos teisės aktuose, bei asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo lėšų, kaip tai nustatyta Sveikatos draudimo įstatyme ir dėl kurių Poliklinika turi sutartį su Teritorine ligonių kasa, bei teikiamos tokia tvarka, kokią numato teisės aktai;

5.6. **mokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, už kurias susimoka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys bei savarankiškos draudimo įstaigos taip, kaip numatyta teisės aktuose ar Poliklinikos direktoriaus įsakymuose.

## II. POLIKLINIKOS TEISĖS IR PAREIGOS

6. Poliklinika yra Lietuvos nacionalinei sveikatos sistemai priklausanti ir iš Vilniaus miesto savivaldybės turto įsteigta viešoji įstaiga, teikianti jos įstatuose nustatytas paslaugas ir turinti teisę:

6.1. turėti sąskaitas banko įstaigose, savo firminį ženklą, antspaudą;

6.2. naudoti, valdyti, pirkti ar kitokiais būdais įsigyti savo veiklai reikalingą turtą bei disponuoti juo Lietuvos Respublikos įstatymuose bei Poliklinikos įstatuose nustatyta tvarka;

6.3. gauti paramą;

6.4. teikti nemokamas ir mokamas paslaugas, nurodytas Poliklinikai išduotose licencijose;

6.5. sudaryti sandorius ir priimti įsipareigojimus;

6.6. stoti į ne pelno organizacijų asociacijas ir dalyvauti jų veikloje;

6.7. naudoti Poliklinikos lėšas įstatuose numatytiems tikslams ir uždaviniams įgyvendinti;

6.8. skelbti konkursus priemonėms ir darbams, susijusiems su Poliklinikos veikla, įsigyti;

7. Poliklinikoje dirbantys asmens sveikatos priežiūros specialistai **teikdami paslaugas** turi teisę pasirinkti vieną iš Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka aprobuotų diagnostikos ir gydymo metodikų bei technologijų.

8. Veiklos procesams gerinti Poliklinika yra įdiegusi Kokybės vadybos sistemą (toliau- KVS) ir dirba vadovaudamasi patvirtintomis KVS procedūromis.

9. Poliklinika privalo:

9.1. užtikrinti būtiniosios medicinos pagalbos teikimą (būtiniosios medicinos pagalbos mastą ir teikimo tvarką nustato Sveikatos apsaugos ministro įsakymai);

9.2. teikti tik tas nemokamas ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nurodytos Poliklinikai išduotose licencijose;

9.3. užtikrinti, kad būtų naudojamos tik tokios sveikatos priežiūros technologijos, gaminiai ir priemonės, kurios yra aprobuotos ir (ar) leistos naudoti Lietuvos Respublikoje;

9.4. užtikrinti, kad būtų tinkamai pildomos ir saugomos asmens sveikatos istorijos, asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelės ir kita, teisės aktais patvirtinta, medicininė dokumentacija;

9.5. užtikrinti vienodas pacientų teises į teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas;

9.6. saugoti paciento medicininę paslaptį, išskyrus atvejus, kai Poliklinika teisės aktų nustatyta tvarka privalo pateikti informaciją apie pacientą tretiesiems asmenims, ir gerbti pacientų asmens privatumą;

9.7. užtikrinti, kad informacija apie pacientą valstybės institucijoms ar kitoms įstaigoms būtų teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka;

9.8. užtikrinti, kad būtų įgyvendintos būtiniosios visuomenės sveikatos priežiūros priemonės, nurodytos Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintame sąrašė.

10. Teisės aktų nustatyta tvarka Poliklinika privalo informuoti Sveikatos apsaugos ministeriją ir Poliklinikos steigėją apie nustatytas vidaus infekcijas, jų protrūkius bei kitus pavojaus pacientų sveikatai atvejus.

11. Poliklinikos darbuotojai pagal savo kompetenciją privalo informuoti pacientus apie poliklinikos darbo tvarką, teikiamas paslaugas, atliekamus tyrimus ir procedūras bei suteikti informaciją kitais klausimais, susijusiais su paciento sveikata.

## III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į POLIKLINIKĄ IR APTARNAVIMO JOJE TVARKA

12. Pacientas dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų be siuntimo gali kreiptis į apylinkės vidaus ligų, vaikų ligų, šeimos medicinos gydytojus bei kitus pirminio lygio specialistus, t. y. chirurgą, odontologą, akušerį - ginekologą, psichiatrą ir antrinio lygio specialistą – dermatovenerologą. Esant reikalui, minėti gydytojai pacientą nukreipia konsultacijai pas reikiamą specialistą.

13. Skubos tvarka priimami pacientai, kuriems reikalinga būtinoji medicinos pagalba.

14. Nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos tik patikrinus ar asmuo apdraustas Privalomuoju sveikatos draudimu.

15. Pacientai, atvykę į Polikliniką, kreipiasi į Registratūrą ir pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą: Lietuvos Respublikoje galiojantį pasą, asmens tapatybės kortelę arba gimimo liudijimą (ne vyresni nei 18 metų).

16. Pacientai **pas pirminio lygio gydytojus (šeimos medicinos, vidaus ligų, vaikų ligų gydytojus, chirurgus, akušerius ginekologus ir odontologus)** iš anksto gali užsiregistruoti atvykę į Poliklinikos Registratūrą, paskambinę telefonu ar naudodamiesi internetine registracijos programa.

17. Pacientai **pas gydytojus specialistus** gali iš anksto registruotis atvykę į Poliklinikos Registratūrą arba paskambinę telefonu ir tik turėdami atitinkamą siuntimą konsultacijai ir/ar tyrimui (**išskyrus gydytoją – dermatovenerologą**).

18. Registruodamiesi atvykę į Polikliniką, pacientai gauna vizito lapelį, kuriame nurodyta priėmimo data ir laikas, gydytojo pavardė, kabineto numeris.

19. Registruodamiesi telefonu priėmimui pas gydytoją, pacientai Registratūros darbuotojui nurodo arba vardą, pavardę ir gimimo datą, arba asmens kodą, bei asmens sveikatos istorijos numerį (pageidautina). Pacientai privalo įsiminti ar užsirašyti Registratūros darbuotojo nurodytą priėmimo pas gydytoją datą ir laiką bei gydytojo kabineto numerį.

20. Registruodamiesi internetu, pacientai atlieka veiksmus, kurie nurodyti internetinės registracijos programoje ir įsimena arba atsispausdina pasirinkto priėmimo informaciją (data, laikas, kabineto numeris, gydytojo pavardė).

21. Pacientai pas gydytoją priimami tik šiam priėmimui užregistruotu atitinkamu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją, jo priėmimas nėra užtikrinamas.

22. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku, **bet ne vėliau kaip po 30 min.**

23. Jei pacientas negali atvykti į priėmimą nustatytu laiku:

23.1. jis privalo apie tai pranešti paskambindamas telefonu į Registratūrą ir tuo pačiu gali susitarti dėl kito priėmimo laiko;

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

24. Gydytojui susirgus ir nesant galimybės aptarnauti iš anksto pas jį užsiregistravusius jo pacientus, pastarieji apie tai informuojami skambučiu, jei yra nurodę aktualų kontaktinį telefono numerį.

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

26. Jei pacientas nėra apdraustas Privalomuoju sveikatos draudimu (išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos atvejus) arba neturi siuntimo, už gydytojo konsultaciją (pagal galiojančius paslaugų įkainius) turi susimokėti pats Poliklinikos kasoje.

27. Išankstinės registracijos atveju, paciento asmens sveikatos istorija ar vaiko sveikatos raidos istorija nurodytam laikui turi būti pristatyta į gydytojo kabinetą.

28. Registratūroje parengtus medicininius paciento dokumentus į gydytojo kabinetą nuneša Registratūros darbuotojai.

29. Paciento medicininius dokumentus iš vieno gydytojo kabineto į kitą gali pernešti tik

medicinos darbuotojai.

30. Pasibaigus gydytojo pacientų priėmimo laikui, asmens sveikatos istorijas ar vaiko sveikatos raidos istorijos medicinos darbuotojai grąžina į Registratūrą.

31. Pacientų kreipimosi į Polikliniką tvarką be šių Taisyklių reglamentuoja ir kiti Lietuvos Respublikoje galiojantys teisės aktai, Poliklinikos KVS dokumentai.

#### IV. ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO POLIKLINIKOJE TVARKA

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

33. 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.**

34. 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.**

35. 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.**

36. Būtinąją medicinos pagalbą teikiama kiekvienam besikreipiančiam į Polikliniką, nepriklausomai nuo jo gyvenamosios vietos ir socialinių garantijų.

37. 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.

38. Iškvietimai į namus vykdomi Poliklinikos direktoriaus įsakymuose nustatyta tvarka.

39. Teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas nepilnamečiams pacientams, privalo dalyvauti jų įstatyminiai atstovai, tačiau jie savo veiksmais neturi teisės trukdyti dirbančiam personalui.

40. Pacientų priėmime su gydytoju dirbantis slaugytojas yra atsakingas už aptarnavimo eilės reguliavimą pacientų priėmimo metu ir priėmimo be eilės priežasčių paaiškinimą kitiems laukiantiems pacientams.

#### V. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

41. Pacientai privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktinaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros specialistais ir darbuotojais. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinąsias sveikatos priežiūros atvejus.

42. Pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų ar pažiūrų ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.

43. Pacientams turi būti suteiktos kvalifikuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos.

44. Pacientai turi teisę gauti nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš Privalomojo sveikatos draudimo lėšų ar iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, kaip numato Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

45. Pacientai turi teisę gauti informaciją apie Poliklinikoje teikiamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti. Su teikiamų nemokamų paslaugų sąrašu bei mokamų paslaugų kainynu pacientai gali susipažinti **Poliklinikos Registratūroje ir internetinėje svetainėje.**

46. Pacientai turi teisę laisvai pasirinkti (vaikams iki 16 m. ir neveiksniems asmenims parenka tėvai arba globėjai) arčiausiai jo gyvenamosios vietos esančią arba jam patogiau pasiekiamą vieną pirminės sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir gydytoją taip, kaip numato teisės aktai.

47. Paciento pasirinkimas įforminamas prašymu registruotis gydymo įstaigoje, kuriame turi būti nurodoma: paciento vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, asmens kodas bei dokumento, patvirtinančio, kad pacientas apdraustas, serija ir numeris, kontaktinis telefonas. Už prisirašymo dokumentų tvarkymą Poliklinikai mokamas teisės aktų tvarka nustatytas mokestis.

48. Jei asmuo, pildantis prašymą, yra neraštingas, prašymą už jį gali užpildyti Poliklinikos darbuotojas. Prašyme įrašoma, dėl kokių priežasčių jį užpildė Poliklinikos darbuotojas. Prašymas tvirtinamas dviem Poliklinikos darbuotojų parašais.

49. Užpildęs prašymą (F Nr.025-025-1/a) asmuo savo parašu patvirtina suprantas ir sutinkas, kad Poliklinika tvarkys jo asmens duomenis – vardą, pavardę, asmens kodą, gyvenamąją vietą, telefoną, elektroninio pašto adresą bei informaciją apie draustumą, taip pat ypatingus duomenis apie jo sveikatą.

50. Prie Poliklinikos norintys prisirašyti asmenys, kurie gyvena už Šeškinės, Fabijoniškių, Pašilaičių ir Justiniškių seniūnijų ribų, gali būti pasirašytinai įspėti, jog nebus teikiamos iškvietimų į namus paslaugos. Jei pacientas nesutinka su minėta išlyga, Poliklinika turi teisę jo nepirrašyti.

51. Poliklinikos administracija gali svarstyti klausimą dėl paciento įrašymo į Poliklinikos aptarnaujamų gyventojų sąrašus ir turi teisę nesutikti teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugų už jos aptarnaujamą teritoriją ribų.

52. Apie apylinkės gydytojo pasikeitimą prisirašę gyventojai informuojami jiems atvykus į Polikliniką.

53. Pacientas, norėdamas pakeisti apylinkės gydytoją (šeimos, vidaus ligų ar vaikų ligų), Registratūroje turi užpildyti Prašymą gydytis pas kitą gydytoją. Gydytojui nesutikus prisirašyti pacientą, dėl gydytojo pakeitimo sprendžia Poliklinikos direktoriaus įsakymu sudaryta komisija.

54. Pacientas, turėdamas siuntimą, gali laisvai rinktis bet kurią šalies ambulatorinę arba stacionarinę asmens sveikatos priežiūros įstaigą.

55. Pacientas turi būti informuotas apie jį gydančio gydytojo ir slaugančio darbuotojo vardą, pavardę, pareigas.

56. Pacientas turi būti informuotas apie Poliklinikos vidaus tvarką.

57. Pacientas, pasirašytinai susipažindamas su jam pateiktomis Poliklinikos vidaus tvarkos taisyklėmis patvirtina sutinkantis, kad jis būtų įtraukiamas į Poliklinikoje vykdomą gydytojų rezidentų mokymo procesą. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, apie tai pareiškia raštu. Jo rašytinis pareiškimas saugomas paciento medicinos dokumentuose.

58. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę.

59. Pacientui pageidaujant, jis turi būti supažindinamas su jo medicininiais dokumentais, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia jį gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas). Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi asmens sveikatos istorijoje.

60. Pacientui pageidaujant, gydytojas jam privalo paaiškinti įrašų jo asmens sveikatos istorijoje reikšmę.

61. Teikiant paslaugas, paslaugos teikimo vietoje gali būti tik pacientas, jo atstovas, paslaugą teikiantys asmens sveikatos priežiūros specialistai. Atstovai savo veiksmais neturi teisės trukdyti paslaugas teikiantiems asmens sveikatos priežiūros specialistams.

62. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo medicinos dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

63. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams turi būti pateikta jiems suprantama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio paciento ir jo tėvų ar globėjų, tai

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

64. Nepilnametis (nuo 16 iki 18 metų) pacientas, kuris, gydytojo nuomone, gali teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam siūlomo gydymo. Gydantis gydytojas nepilnamečio tėvų ar globėjų prašymu turi informuoti nepilnamečio įstatyminius atstovus apie gydymą, tačiau, nepilnamečiui paprašius, tokia informacija gali būti ir nesuteikta, jeigu tai iš esmės gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams ir jeigu kiti teisės aktai nenustato kitaip. Jeigu nepilnametis yra hospitalizuotas, apie tai turi būti informuojami jo tėvai ar globėjai.

65. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip. Paciento atsisakymas įforminamas teisės aktuose nustatyta tvarka.

66. Lietuvos Respublikos gyventojas, dalyvaudamas sveikatinimo veikloje privalo:

66.1. rūpintis savo ir savo nepilnamečių vaikų (įvaikių, globotinių) sveikata;

66.2. nepažeisti kitų asmenų ir pacientų teisių;

66.3. rūpintis savo sveikatos draudimu ir kreiptis į Polikliniką tik įsitikinus, kad yra apdraustas (išskyrus būtinąsios medicinos pagalbos atvejus), priešingu atveju - už paslaugas mokėti savo lėšomis;

66.4. vykdyti medicinos darbuotojų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką.

67. Lankydamasis Poliklinikoje pacientas privalo:

67.1. gerbti Poliklinikos darbuotojus ir kitus pacientus;

67.2. laikytis nustatytos registracijos ir priėmimo pas gydytojus tvarkos;

67.3. netrukdyti medicinos darbuotojams vykdyti savo pareigų;

67.4. laikytis viešosios tvarkos: netriukšmauti, nerūkyti, nevartoti alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, laikytis asmens higienos;

67.5. tausoti Poliklinikos turtą, už jo sugadinimą ar sunaikinimą atsakyti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

68. Pacientas privalo informuoti Polikliniką (atvykęs į Registratūrą) apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis.

69. Pacientas gydančiajam gydytojui ar slaugos specialistui turi suteikti visą teisingą informaciją apie ankstesnes ligas, operacijas, vartojamus (vartotus) vaistus, sveikatos būklės pasikeitimą gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą ir pan., nes tik suteikęs visą išsamią informaciją apie save, pacientas gali tikėtis progresyvaus medicininio gydymo.

70. Pacientas savo sutikimą ar atsisakymą apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, patvirtina pasirašytinai asmens sveikatos istorijoje. Pacientui atsisakius sveikatos priežiūros paslaugų, gydantis gydytojas privalo išaiškinti pacientui apie riziką sveikatai, bei perspėti apie galimas komplikacijas.

71. Pacientui draudžiama:

71.1. gydytojų apžiūros (konsultacijų) bei kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu naudotis mobiliuoju telefonu;

71.2. savavališkai lankytis Poliklinikos tarnybinėse patalpose;

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

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

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

71.6. į Polikliniką atsivesti (atsinešti) gyvūnus.

## **VI. PACIENTO SIUNTIMO GYDYMUI Į STACIONARINĖS PAGALBOS GYDYMO ĮSTAIGĄ TVARKA**

72. Paciento gydymo stacionarinėje įstaigoje tikslingumą nustato jį gydantis gydytojas.

73. Esant būtinybei gydyti pacientą stacionare, gydantis gydytojas, vadovaudamasis Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka, užpildo formą 027/a, „Išrašą iš medicininių dokumentų“ ir atiduoda juos pacientui arba jo įgaliotam asmeniui. Tuomet pacientas gali vykti į rekomenduojamą stacionarinę gydymo įstaigą.

74. Pacientui atsisakius vykti į stacionarinio gydymo įstaigą, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas tai patvirtina savo parašu.

## **VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ SU PACIENTAIS SPRENDIMO TVARKA**

75. Kilus ginčui ar konfliktui tarp paciento ir gydytojo ar kito medicinos darbuotojo, nesutarimą sprendžia skyriaus vedėjas.

76. Jei skyriaus vedėjas negali priimti sprendimo dėl gydymo, tenkinančio abi puses - pacientą išklauso ir apžiūri gydytojų konsiliumas, kuris organizuojamas kitą artimiausią Poliklinikos darbo dieną.

77. Konsiliumo sprendimą pacientas gali apskųsti Poliklinikos direktoriui raštu. Atsakymas į raštišką kreipimąsi pateikiamas teisės aktų nustatyta tvarka.

78. Jei pacientas elgiasi agresyviai, grasina, yra apsvaigęs nuo alkoholio, toksinių ar narkotinių medžiagų, Poliklinikos medicinos personalas turi teisę iškviešti policiją.

79. Jei pacientas turi nusiskundimų dėl Poliklinikos darbo tvarkos, juos gali pateikti raštu arba žodžiu Poliklinikos administracijai jos priėmimo valandomis.

80. Jeigu paciento netenkina Poliklinikos administracijos atsakymas ar sprendimas, pacientas turi teisę kreiptis į kitas valstybines institucijas teisės aktų nustatyta tvarka.

## **VIII. INFORMACIJOS APIE SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS TVARKA**

81. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties. Konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos teisės aktai. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint raštišką paciento sutikimą, arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymai.

82. Neturint raštiško paciento sutikimo, informacija gali būti suteikta:

82.1. Poliklinikos darbuotojams, kurie gydo, tiria, slaugo, registruoja pacientą;

82.2. nepilnamečio paciento tėvams arba globėjams, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos suteikimas gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams;

82.3. apie pavojingus paciento ketinimus, keliančius grėsmę jo paties ar aplinkinių sveikatai ar gyvybei, - teisėtvarkos ar kitoms institucijoms, teisės aktų nustatyta tvarka turinčioms teisę gauti tokią informaciją;

82.4. reikalaujant teismui, prokuratūrai, policijai ar kitoms valstybės institucijoms, turinčioms teisę įstatymų nustatyta tvarka gauti tokią informaciją.

83. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ar jį filmuoti /fotografuoti Poliklinikoje ar jos teritorijoje gali tik informavę Poliklinikos administraciją bei gavę to paciento sutikimą.

## **IX. ASMENS SVEIKATOS ISTORIJŲ IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**

84. Asmens sveikatos istorija yra Poliklinikos dokumentas ir yra saugomas jos Registratūroje ar archyve. Nei pacientas, nei jo atstovai ar kiti asmenys neturi teisės patys šio

dokumento laikyti (saugoti), nešioti ar išnešti iš Poliklinikos.

85. Pacientui pateikus raštišką prašymą, jo lėšomis (pagal Poliklinikoje galiojančius mokamų paslaugų įkainius) gali būti daromos asmens sveikatos istorijos kopijos ar jos išrašai.

86. Išrašas iš asmens sveikatos istorijos daromas nemokamai, jei pacientą gydantis Poliklinikos gydytojas siunčia jį tirti, konsultuoti ar gydyti į kitą gydymo įstaigą. Išrašė turi būti pateikiama ne daugiau duomenų, negu būtina apibrėžtam tikslui pasiekti.

87. Pacientui persirašius į kitą gydymo įstaigą, jo asmens sveikatos istorija tai gydymo įstaigai išsiunčiama pagal pastarosios raštišką prašymą.

## **X. POLIKLINIKOS IR JOS STRUKTŪRINIŲ PADALINIŲ DARBO LAIKAS**

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

Registratūra dirba nuo 6.45 val. iki 20.00 val. Pacientų registracija tai pačiais darbo dienai baigiama 19.40 val.

Laboratorija dirba nuo 6.30 val. iki 20.00 val.

89. Šeštadieniais nuo 8.00 val. iki 16.00 val. poliklinikoje budi šeimos ar vidaus ligų gydytojas, vaikų ligų gydytojas, gydytojas odontologas – nuo 8.00 val. iki 16.00 val., kurie teikia paslaugas ūmiai susirgusiems pacientams.

90. Iškvietai į namus registruojami pirmadieniais – penktadieniais nuo 7.30 val. iki 17 val.

91. 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.

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

93. Poliklinikos ne darbo metu asmens sveikatos priežiūros paslaugos prie jos prisirašiusiems gyventojams teikiamos kitose Vilniaus miesto sveikatos priežiūros įstaigose. Tikslesnė informacija [www.poliklinika.lt](http://www.poliklinika.lt) tinklalapyje.

94. 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.

## **XI. BENDROSIOS POLIKLINIKOS VIDAUS TVARKĄ IR DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIOS NUOSTATOS**

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

96. Poliklinikos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

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

98. Poliklinikos darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius.

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

100. 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.

101. Poliklinikos darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems įrenginiams ir



tinkamai sutvarkytai darbo vietai.

102. 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.

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

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

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

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

107. Poliklinikos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.

108. Poliklinikos administracija neatsako už darbuotojų asmeninius daiktus, nesusijusius su tiesioginiu darbu ir paliktus darbo vietoje.

109. Poliklinikos saugumui užtikrinti, Poliklinikos teritorija stebima vaizdo kameromis.

## **XII. PACIENTŲ TURIMŲ DIRBINIŲ IR BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ, PINIGŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA**

110. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai saugojimui nepriimami.

111. Pacientui mirus Poliklinikoje, apie jo turimus dirbinius iš brangiųjų metalų, brangius protezus ir pinigus Poliklinikos darbuotojas surašo 2 egzemplioriais aktą, kurį pasirašo du Poliklinikos darbuotojai.

112. Vienas akto egzempliorius atiduodamas kartu su mirusiojo paciento palaikais, kitas akto egzempliorius atiduodamas į Poliklinikos archyvą, kur saugomas 5 metus.

113. Poliklinika teikia tik ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, todėl pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas nevykdo.

## **XIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

114. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

115. Patvirtintos Taisyklės skelbiamos Poliklinikos informacinėse lentose ir internetiniame puslapyje.

116. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus Poliklinikos darbo organizavimui, ar atitinkamiems teisės aktams.

---