

PATVIRTINTA
VšĮ Alytaus poliklinikos direktoriaus
2024-08- įsakymu Nr.

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ALYTAUS POLIKLINIKOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS IR PAGRINDINĖS SĄVOKOS

1. Viešosios įstaigos Alytaus poliklinikos (toliau – poliklinika) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – taisyklės) reglamentuoja įstaigos vidaus tvarką, jos darbuotojų, pacientų, jų atstovų teises, pareigas ir elgesį lankymosi poliklinikoje metu.

2. Taisyklių tikslas – užtikrinti teisingą ir racionalų darbo organizavimą, visą ir efektyvų darbo laiko panaudojimą, siekiant kuo geriau organizuoti ir teikti pirminę asmens sveikatos priežiūrą. Be šių taisyklių poliklinikos darbuotojų darbo funkcijas ir pareigas apibrėžia galiojančios darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai (instrukcijos), poliklinikos direktoriaus įsakymai, kokybės vadybos sistemos procedūros.

3. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymais, medicinos normomis, etikos bei deontologijos normomis, Alytaus miesto savivaldybės ir poliklinikos teisės aktais.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos ir trumpiniai:

4.1. **asmens duomenų tvarkymas** – bet kuris su asmens duomenimis atliekamas veiksmas: rinkimas, užrašymas, kaupimas, saugojimas, klasifikavimas, grupavimas, jungimas, keitimas (papildymas ar taisymas), teikimas, paskelbimas, naudojimas, loginės ir (arba) aritmetinės operacijos, paieška, skleidimas, naikinimas ar kitoks veiksmas arba veiksmų rinkinys;

4.2. **asmens dokumentas** – pasas, Lietuvos Respublikos piliečio pasas, asmens tapatybės kortelė, laikinasis pažymėjimas, išduotas praradus asmens tapatybės kortelę, pasą arba Lietuvos Respublikos piliečio pasą, užsienio valstybės piliečio pasas, jį atitinkantis kelionės dokumentas ar kitas užsienio valstybės institucijos išduotas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, Lietuvos Respublikos ilgalaikio gyventojų leidimas gyventi Europos Bendrijoje, leidimas laikinai gyventi Lietuvos Respublikoje;

4.3. **asmens sveikatos priežiūros paslaugos** (toliau – paslaugos) – paslaugos, kurių tikslas – laiku diagnozuoti asmens sveikatos sutrikimus ir užkirsti jiems kelią, patikrinti, padėti atgauti ir sustiprinti sveikatą, teikiamos turint Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos išduotą licenciją;

4.4. **asmens sveikatos priežiūros specialistas** – poliklinikos darbuotojas, teikiantis paslaugas;

4.5. **mokamos paslaugos** – asmens sveikatos priežiūros įstaigos teikiamos paslaugos, už kurias moka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys teisės aktų nustatyta tvarka;

4.6. **nemokamos paslaugos** – paslaugos apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybių biudžeto, Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka ir dėl kurių poliklinika yra sudariusi sutartį su Teritorine ligonių kasa ar savivaldybe;

4.7. **nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis, kuriuos teismas pripažino veiksniais (emancipuotais);

4.8. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi poliklinikos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas ar ligonis, turi teisės aktais numatytas teises bei laikosi nustatytų pareigų;

4.9. **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą gali pasirinkti pacientas nuo 16 metų. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;

4.10. **poliklinikos darbuotojas** – asmuo, sudaręs darbo sutartį su poliklinika;

4.11. **siuntimas** – tai gydytojo kreipimasis į kitą gydytoją, siekiant pasikonsultuoti dėl paciento sveikatos būklės, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, pateikiant informaciją apie pacientui iki siuntimo nustatytą diagnozę, atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialistų išvadas, taikytą gydymą bei užpildant Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu patvirtintos ir nustatytos formos dokumentus;

4.12. **nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga** (toliau – NSP), jos paskirtis – skirti pacientui pakartotinius tyrimus, tęsti vaistinių preparatų ar medicinos pagalbos priemonių (įskaitant tuos, kurių įsigijimo išlaidos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis) (toliau – vaistai ir MPP) pacientui neatvykstant į polikliniką, o bendraujant telefonu.

II. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į POLIKLINIKĄ TVARKA

Poliklinikos darbo laikas

5. Ambulatorinės paslaugos teikiamos pirmadieniais – penktadieniais 7–20 val.:

5.1. poliklinikoje (Naujoji g. 48, Alytus);

5.2. šeimos medicinos kabinete (Lelijų g. 44, Alytus).

6. Dienos stacionarios paslaugos teikiamos Psichikos dienos stacionare (Daugų g. 5A, Alytus) 7.00-15.00, Vaikų ir paauglių psichikos ir ankstyvosios vaikų raidos reabilitacijos dienos stacionaro nuo 15.00-19.00 (Daugų g. 5A).

7. Šeštadieniais poliklinikoje 9–14 val. dirba šeimos ir/ar vidaus ligų ir vaikų ligų gydytojas, gydytojas odontologas ir klinikinė laboratorija.

Informaciją pacientas gali gauti registratūroje, telefonu +370315 36603 ir poliklinikos interneto svetainėje www.apoliklinika.lt.

8. Asmens sveikatos priežiūros specialistai dirba pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Gydytojų darbo laikas skelbiamas poliklinikos interneto svetainėje www.apoliklinika.lt ir informaciniuose stenduose.

9. Dirbančių darbuotojų pietų pertraukos laikas nurodomas jų darbo grafike. Pietų pertraukos metu darbuotojas neprivalo būti darbo vietoje. Darbuotojui esant darbo vietoje, pietų pertraukos metu pacientai ir jų atstovai neaptarnaujami.

10. Poliklinikos ne darbo metu paslaugos poliklinikoje prisirašiusiems gyventojams teikiamos asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, su kuria poliklinika yra sudariusi sutartį. Ši informacija skelbiama ant poliklinikos pagrindinio įėjimo durų ir interneto svetainėje www.apoliklinika.lt

Prisirašymas prie poliklinikos, gydytojo pasirinkimas ir pakeitimas

11. Asmuo, pageidaujantis prisirašyti prie poliklinikos, jos darbo laiku turi kreiptis į med. registratūrą I a. ar Sveikatos statistikos skyrių VI a., pateikti savo asmens dokumentą. Jei prie poliklinikos norima prirašyti nepilnametį asmenį, pateikiamas jo gimimo liudijimas ir jo atstovo asmens dokumentas. Paciento atstovas, norėdamas prirašyti naujagimį prie šeimos ar vaikų ligų gydytojo, nurodo gydytojo pavardę, o nesant konkretaus pageidavimo, prirašomas teritoriniu principu. Galima prisirašyti prie poliklinikos neatvykstant į ją per elektroninius valdžios vartus užpildant dokumentus e svetainėje www.apoliklinika.lt prisirašymo prie gydymo įstaigos skirsnyje.

12. Prisirašant prie poliklinikos užpildomas ir pasirašomas prašymas gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje (forma 025-025-1/a). Pildant prašymo formą galima pasirinkti konkretų poliklinikoje dirbantį šeimos, vidaus ligų ir/ar vaikų ligų gydytoją ir/ar gydytoją psichiatrą. Nepasirinkęs konkretaus gydytojo, prašymą rašantis asmuo savo parašu patvirtina sutikimą lankytis pas paskirtą šeimos, vidaus ligų ir/ar vaikų ligų gydytoją ir gydytoją psichiatrą.

13. Jei paciento pasirinkto šeimos, vidaus ligų ar vaikų ligų gydytojo ir gydytojo psichiatro aptarnaujamų gyventojų skaičius viršija teisės aktais nustatytą aptarnaujamų gyventojų skaičiaus maksimalų normatyvą, pacientui pasiūloma pasirinkti kitą gydytoją.

14. Nepilnamečiam pacientui sulaukus 18 m., jam paslaugas teikia šeimos arba vidaus ligų gydytojas. Šeimos arba vidaus ligų gydytoją pacientas gali pasirinkti pats užpildydamas formą 025-025-2/a likus ne mažiau kaip 3 (trims) darbo dienoms iki sukaks 18 m., kitu atveju jį parenka administracija.

15. 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.

16. Užpildęs prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje (forma 025-025-1/a), asmuo patvirtina suprantas ir sutinkas, kad poliklinika tvarkys jo asmens duomenis – vardą, pavardę, asmens kodą, gimimo datą, gyvenamąją vietą, telefoną, elektroninio pašto adresą, socialinio draudimo numerį bei informaciją apie draustumą, taip pat ypatingus sveikatos duomenis. Duomenys bus tvarkomi tik sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tikslu.

Prisirašymo metu pacientas pasirašo sutikimą „Paciento (paciento atstovo) sutikimas tvarkyti asmens duomenis“, kuriame patvirtina, kad susipažinęs su vidaus tvarkos taisyklėmis (vidaus tvarkos taisyklės yra skelbiamos I a. skelbimų lentoje ir e svetainėje www.apoliklinika.lt). Jei asmuo, (jo atstovas) prisirašymą prie poliklinikos vykdo per el. valdžios vartus, sutikimus pasirašo I-o apsilankymo metu pas gydytoją poliklinikoje.

17. Prisirašant prie įstaigos imamas 0,29 Eur mokestis, moksleiviams ir studentams mokestis – 0,29 Eur.

18. Pacientas, keičiant gydymo įstaigą anksčiau kaip po 6 mėn., už prisirašymo dokumentų tvarkymą ir medicininės dokumentacijos persiuntimą jo pasirinktai gydymo įstaigai moka 2,90 Eur. Kai asmuo atvyksta mokytis į dieninę mokymosi įstaigą arba grįžta į nuolatinę gyvenamąją vietą baigęs mokslus ir pasirenka kitą įstaigą anksčiau kaip po 6 mėn., mokestis 0,29 Eur..

19. Gydytojui nutraukus darbo santykius, įstaigos administracija parenka pacientui kitą šeimos ar vidaus ligų ir/ar vaikų ligų gydytoją ir/ar gydytoją psichiatrą, jei pacientas nepasirenka pats. Asmens sutikimas lankytis pas paskirtą gydytoją arba kito gydytojo pasirinkimas registruojamas formos 025-025-2/a prašymu.

20. Prisirašymo prie šeimos, vidaus ligų, ir/ar vaikų ligų gydytojo ir/ar gydytojo psichiatro pakeitimo atvejais:

20.1. paciento iniciatyva. Šiuo atveju pacientas Sveikatos statistikos skyriuje turi užpildyti prašymą (forma 025-025-2/a) gydytis pas kitą gydytoją;

20.2. gydytojui nutraukus darbo teisinius santykius su poliklinika;

20.3. gydytojui mirus;

20.4. administracijai pripažinus pagrįstu gydytojo atsisakymą aptarnauti pacientą dėl netinkamo paciento pareigų vykdymo;

20.5. gydytojui pakeitus specialybę.

21. Atsiradus šių taisyklių 20.2–20.5 papunkčiuose nurodytoms aplinkybėms, įstaigos administracija parenka pacientui kitą šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytoją ir/ar gydytoją psichiatrą.

22. Vieną mėnesį informacija apie šeimos, vidaus ligų ir/ar vaikų ligų gydytojo ir/ar gydytojo psichiatro pasikeitimą dėl 20.2–20.3 ir 20.5 papunkčiuose nurodytų aplinkybių skelbiama poliklinikos informaciniuose stenduose ir interneto svetainėje www.apoliklinika.lt.

23. Pacientui pasirinkus kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jo asmens sveikatos istorija (forma 025/a ar 025/-112/a) perduodama pacientui pasirinktai įstaigai, šiai pateikus prašymą dėl ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų perdavimo (forma 025-025-3/a). Jei suaugęs asmuo pasirenka kitą gydymo įstaigą, tai jo vaikystės laikotarpio (0–18 m. amž.) vaiko

sveikatos raidos istorija (forma 025-112/a) lieka poliklinikos archyve teisės aktais nustatytam terminui.

24. Asmens sveikatos istorijos (forma 025/a ar 025/-112/a) išsiunčiamos pasirinktai įstaigai pagal prašymą registruotu laišku per 3 darbo dienas.

Pacientų registravimas asmens sveikatos priežiūros paslaugų gavimui

25. Pacientai pas gydytoją ar kitą sveikatos priežiūros specialistą priimami tik iš anksto užsiregistravę apsilankymui pas gydytoją, slaugytoją ar kitą sveikatos priežiūros specialistą pacientas gali užsiregistruoti pats arba jį užregistruoti gali paciento atstovai.

26. Registracija asmens sveikatos priežiūros paslaugai vyksta **telefonu, atvykus į poliklinikos registratūras ir išankstinė pacientų registracija** (IPR) internetu e sveikatoje.

26.1. Be išankstinės registracijos pas gydytoją ar kitą sveikatos priežiūros specialistą pacientams teikiama tik būtinoji (skubioji) medicinos pagalba.

26.1.1. Registracija paslaugoms ūmių būklių atvejais, dėl būtiniosios pagalbos vykdoma darbo dienomis nuo 7.00-20.00 ir šeštadieniais nuo 9-14 val. tai pačiai dienai arba sekančiam dienai (ne vėliau, kaip po 24 val.) telefonu ar atvykus į poliklinikos registratūrą.

26.1.2. Registruojama pas neplaninės pagalbos kabinetuose dirbančius ar pas šeimos komandos gydytojus į būtinajai pagalbai skirtus laikus, paciento apžiūros laiką (nedelsiant) apsprendžia ligos sunkumo laipsnis.

26.1.3. Galima paciento priėmimui laiką dvigubinti, užimant tam pačiam pacientui 2 laikus, jei sujungus apyl. administratoriui ar med. registratorei su gydytoju yra manoma, kad yra būtiniosios pagalbos poreikis, reikalaujantis daugiau laiko.

26.1.4. Jei pacientui registruojantis pas gydytoją matyti laisvų laikų pas gydytoją pakartotiniams apsilankymams, į juos gali būti registruojama pirminiai pacientai tai pačiai dienai.

27. **Išankstinė registracija savarankiškai** registruojantis pacientui (jo atstovui) internetu per esveikata.lt išankstinės pacientų registracijos sistemoje (IPR IS), vadovaujantis registracijos vedliu laisvų laikų išankstinei registracijai paieška.

28. Registracija **telefonu** pas šeimos, vidaus, vaikų ligų gydytojus (Toliau – šeimos komanda) vykdoma skambinant apyl. administratoriams Poliklinikos tinklalapyje www.apoliklinika.lt nurodytais telefonais (Telefonai yra nurodyti skiltyje gydytojų „Grafikai“) ir skelbimų lentoje. *(du šeimos gydytojai turi 1 apyl. administratorę ir atskirą tel.)* Pacientai apie vizitą pas šeimos komandos gydytojus gauna priminimą 24 val. iki apsilankymo.

28.1. Registracija **telefonu** pas I-inio lygio specialistus (odontologus, chirurgus, akušerius ginekologus, psichiatrus, profilaktiniam patikrinimui profilaktiniame skyriuje) ir pas II-inio lygio gydytojus specialistus vykdoma med. registratorių, skambinant Poliklinikos www.tinklalapyje nurodytais telefonais (Telefonai yra nurodyti „Grafikai“ skiltyje) ir poliklinikos skelbimų lentoje. Pacientai apie vizitą pas gydytojus specialistus gauna priminimą 72 val. iki apsilankymo.

28.1.1. Atsiliepęs darbuotojas identifikuoja paciento asmens tapatybę užduodamas ne mažiau 4 (keturis) asmenį identifikuojančius klausimus: paciento vardas, pavardė; paciento 4 paskutiniai asmens kodo skaičiai; gyvenamosios vietos adresas; paciento gimimo data ar kiti kontaktiniai duomenys (pvz., elektroninio pašto adresas), kita paciento informacija Poliklinikos informacinėje sistemoje (pvz., gydančio gydytojo pavardė, paskutinis vizitas pas gydytoją ir pan.).

29. Registracija pacientui (jo atstovui) **atvykus** į bet kurią Poliklinikos registratūrą vyksta, paprašant pateikti jo asmens tapatybės dokumentą, prireikus – atstovavimo pacientui dokumentą; prireikus atnaujina ir / ar papildo informaciją apie pacientą Poliklinikos IS, suteikia kitą informaciją, numatytą direktoriaus įsakymu patvirtintam „Apdraustųjų pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos apraše“.

29.1. Užregistravus pacientą apsilankymui, darbuotojas pacientui nurodo gydytojo ar kito sveikatos priežiūros specialisto kabinetą (esant reikalui įstaigos adresu), specialisto pavardę, apsilankymo laiką (metai, mėnuo, diena ir valanda). Užsiregistravus per IPR IS, pacientas savo

nurodytu el. pašto adresu iš e sveikata.lt gauna registracijos patvirtinimą su išsamia informacija ir priminimus.

29.2. Telefonu ar atvykus pacientui/jo atstovui gali būti suteikta informacija, aptarta „Apdraustųjų pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos apraše“ (apie dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų darbo grafikus, teikiamų paslaugų rūšis, galimą priėmimo laiką, paslaugas nuotoliniu būdu, slaugytojų teikiamas paslaugas ir kt.).

29.3. Pacientai, norintys gauti nuotolinę sveikatos paslaugą (NSP), ir esant indikacijoms registruojami e.sistemoje NSP laikui. Pacientą užregistravęs informuoja, kad slaugytojas ar gydytojas jam paskambins jo nurodytu telefonu.

29.3.1. Išankstinė registracija NSP netaikoma, pacientai turi kreiptis vaistų išrašymui pas gydytojus ar slaugytojus ne anksčiau kaip prieš 2 savaites iki baigsis jų vartojami vaistai ar MPP.

29.4. Jei pacientui yra skirtas konkretus apsilankymo Poliklinikoje laikas, ir Poliklinika savo iniciatyva ar esant poreikiui nori jį pakeisti, apie naują apsilankymo laiką kaip galima anksčiau iki planuotos paslaugos pradžios pacientui praneša atsakingas darbuotojas paciento (jo atstovo) pateiktais Poliklinikai kontaktais.

29.5. Registracija pas slaugytojus (išplėstinės praktikos slaugytojus, akušerijos praktikos slaugytojus) vykdoma e. sistemoje numatytam priėmimo laikui pagal LR Slaugos praktikos ir akušerijos praktikos įstatymu (2001-06-28 Nr. IX-413 ir jo pakeitimais patvirtintose Lietuvos medicinos normose (MN 28:2019 „Bendrosios praktikos slaugytojas“ MN 160-2017– „Išplėstinės praktikos slaugytojas“ ir MN 40-2014 akušerijos praktikos“ ir jų pakeitimais“ numatytais teisėmis, pareigomis ir atsakomybe.

29.6. Registracija planiniam valstybės kompensuojamų tyrimų, skiepų, procedūrų (injekcijų, infuzijų, inhaliacijų ir kt., toliau - procedūrų) atlikimui vykdoma skambinant telefonais apyl. administratoriams ir įgyvendinama pagal „Apdraustųjų pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos apraše“ numatytą tvarką.

30. Antrinės asmens sveikatos priežiūros gydytojo specialisto konsultacijai, apmokamai Privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) biudžeto lėšomis, reikalingas pirminės asmens sveikatos priežiūros gydytojo ar kito gydytojo specialisto siuntimas, užpildytas e sveikata.lt (forma E027 „Siuntimas konsultacijai, tyrimams, gydymui“). Siunčiant pas specialistą dirbantį poliklinikoje siuntimas pas specialistą gali būti įrašytas E 025/a ar E 025-112/a.

30.1. Siuntimo nereikia pacientams, kurie įtraukti į lėtinių ligų ilgalaikės stebėsenos sąrašus, patvirtintus Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V288 „Dėl Ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir jo pakeitimais bei pas specialistus pakartotinam apsilankymui dėl tos pačios priežasties, dėl būtinosios pagalbos suteikimo ir specialistus (pvz: dermatovenerologą), kuriems teisės aktais reglamentuotas priėmimas be siuntimo.

31. Pacientas, negalintis atvykti į Polikliniką jam iš anksto rezervuotu laiku, turi ne vėliau kaip prieš 24 val. iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios užsiregistravus planinei paslaugai atšaukti apsilankymą per IPR IS arba pranešti Poliklinikai telefonu, ar kitu jam priimtinu būdu šeimos gydytojo apylinkės administratoriui ar registratūrai, jei jam nėra nurodyta kita informavimo tvarka.

31.1. Pacientui, vėluojančiam daugiau nei 15 min. nuo registracijos laiko pradžios, sveikatos priežiūros paslauga / konsultacija gali būti nebeteikiama (atsižvelgiant į jos trukmę, paciento sveikatos būklę ir laukiančiųjų eilę), arba teikiama po atvykusiems laiku paslaugos suteikimo. Jei paslauga neteikiama, registruojama iš naujo.

31.2. Sveikatos priežiūros specialistai, teikdami sveikatos priežiūros paslaugas, gali vėluoti 30 min. nuo nustatyto registracijos laiko (atsižvelgiant į užregistruotų pacientų sveikatos būklę, konsultacijos trukmę, skubios pagalbos teikimo poreikį).

32. Dėl pirmosios naujagimio apžiūros naujagimio tėvai gali pranešti elektroniniu būdu, atvykus į registratūrą, ar skambinant ir pareiškiant jų valią naujagimį prirašyti prie poliklinikoje dirbančio šeimos ar vaikų ligų gydytojo. Dirbančių šeimos ir vaikų ligų gydytojų

darbo grafikai ir kontaktai yra skelbiami e svetainėje skirsnyje „Grafikai“, stende, informacija suteikiama ir telefonu skambinant į registratūrą.

32.1. Per 1–3 darbo dienas nuo pranešimo gavimo dienos su naujagimio atstovu susisiekiama šeimos (vaikų ligų) gydytojas ar gydytojo komandos slaugytojas ir susitaria dėl pirmojo vizito. Tolimesnė kūdikio / vaiko apžiūra atliekama Poliklinikoje vadovaujantis „Kūdikių ir vaikų profilaktinio sveikatos tikrinimo tvarkos aprašu, pagal patvirtintą LR SAM 2000 m. gegužės 31 d. įsakymu Nr. 301 „Dėl profilaktinių sveikatos tikrinimų sveikatos priežiūros įstaigose“, nustatytą tvarką ir jos pakeitimus bei vidaus dokumentais.

32.2. Pirmą kartą atvykstant su naujagimiu į Polikliniką būtina turėti vaiko gimimo liudijimą, vieno iš tėvų asmens dokumentą, ir užpildyti „Prašymą leisti gydytis pasirinktoje pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje ir psichikos sveikatos centre“ (forma Nr. 025-025-1/a) pasirenkant apylinkės gydytoją, tėvams / paciento atstovui pasirašant „sutikimą tvarkyti asmens duomenis“, susipažįstant su vidaus darbo tvarkos taisyklėmis ir kita svarbia informacija naujagimio ir kūdikio priežiūrai (vaiko sveikatos žurnalas) ir kt. informacija.

33. Šeimos medicinos paslaugų teikimas namuose organizuojamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. sausio 30 d. įsakymu Nr. V-133 Šeimos medicinos paslaugų teikimo namuose organizavimo tvarkos aprašas“ ir jo pakeitimais.

33.1. Iškvietai į namus registruojami kreipiantis telefonais: +370315 39886, mob. 0 698 27348 pirmadieniais – penktadieniais ir šeštadieniais nuo 8.00 iki 12.00, ir atliekami vadovaujantis poliklinikos direktoriaus įsakymu patvirtinta „Apdraustųjų pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos aprašas“ numatyta tvarka ir indikacijomis (tel. ir jų pakeitimai skelbiama e svetainėje).

33.2. Iškvietai registruojami ir atvykus paciento atstovui į registratūrą, nukreipiant įregistruoti iškvietimą į namus pas atsakingą už iškvietimų registraciją darbuotoją.

33.3. Iškvietai į namus atliekami pačią dieną. Sprendimą, dėl paslaugų namuose teikimo reikalingumo, priima pacientą gydantis šeimos gydytojas arba vaikų ligų gydytojas, arba vidaus ligų gydytojas, (retais atvejais psichiatras, chirurgas), įsitikinus telefonu ar nereikalinga skubi ar neatidėliotina pagalba, kai gali būti iškviečiama GMP, ar reikalingi skubūs tyrimai.

34. Gripo epidemijos ar kitų epideminių situacijų, karantinų atvejais gali būti iškvietimų aptarnavimas organizuojamas atskira direktoriaus įsakymu patvirtinta tvarka.

III. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

35. Nemokamos paslaugos apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybių biudžeto, Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka ir dėl kurių poliklinika yra sudariusi sutartį su teritorine ligonių kasa ar savivaldybe;

36. Poliklinikoje teikiamos pirminio ir antrinio lygio ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodytos galiojančioje poliklinikos licencijoje, išduotoje Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos.

37. Pirminio lygio nemokamos ambulatorinės paslaugos teikiamos prisirašiusiems pacientams ir apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu bei būtinoji pagalba;

38. Poliklinikoje teikiamos šių profilių pirminio lygio ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

38.1. Naujojoje g. 48, Alytuje, teikiamos: **pirminės ambulatorinės sveikatos priežiūros**: šeimos medicinos – šeimos gydytojo praktikos, vidaus ligų gydytojo, vaikų ligų gydytojo, gydytojo akušerio ginekologo, gydytojo chirurgo praktikos, odontologijos, pirminės psichikos sveikatos priežiūros, psichologijos, slaugos, paliatyviosios pagalbos, ambulatorinės slaugos namuose, laboratorinės diagnostikos, kurios apmokamos iš PSDF biudžeto pagal sutartį su Vilniaus teritorine ligonių kasa.

38.2. Poliklinika teikia socialinės globos paslaugas asmens namuose. Turi licenciją dienos socialinei globai nuo 2015 m. sausio 1 d.

38.3. Šeimos medicinos skyriuje Lelijų g. 44, Alytuje, teikiamos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos - šeimos medicinos, bendrosios praktikos slaugos, bendruomenės slaugos;

38.4. Daugų g. 5a - psichikos dienos stacionaro, vaikų ir paauglių psichikos ir ankstyvosios vaikų raidos reabilitacijos dienos stacionaro, psichoterapijos, psichoterapijos seansai.

39. Antrinio lygio nemokamos ambulatorinės paslaugos teikiamos pacientams, turintiems gydytojo siuntimą ir apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu. Visos poliklinikoje teikiamos antrinio lygio nemokamos ambulatorinės paslaugos yra nurodytos poliklinikos registratūroje ir interneto svetainėje.

40. Poliklinikoje teikiamos antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

40.1. Naujojoje g. 48, antrinio lygio gydytojų specialistų paslaugos: chirurgo, kardiologo, endokrinologo, akušerio ginekologo, ortopedo traumatologo, odos ir veneros ligų gydytojo, vaikų neurologo, vaikų alergologo, vaikų ligų, vidaus ligų gydytojų, echoskopuotojo, neurologo, otorinolaringologo, oftalmologo, radiologo, darbo medicinos, odontologo, burnos higienos specialisto, radiologo, slaugytojo diabetologo, endoskopuotojo, ambulatorinės chirurgijos;

40.2. Daugų g. 5A, Alytuje, antrinės dienos stacionaro paslaugos suaugusiems psichoterapijos, psichoterapijos seansai.

40.3. Daugų g. 5A, Alytuje teikiama antrinės vaikų ir paauglių psichiatrijos dienos stacionaro ir vaikų ankstyvosios raidos dienos stacionaro paslaugos.

41. Nemokamoms paslaugoms priskiriama prevencinė medicinos pagalba: informacinės paslaugos ligų profilaktikos klausimais ir profilaktiniai patikrinimai.

42. Nemokamai atliekami šeimos, vidaus, vaikų ligų gydytojo, gydytojo psichiatro odontologo skiriami tyrimai ir procedūros, numatyti pagal medicinos normas ir reglamentuoti kitais teisės aktais bei numatyti pirminio lygio įstaigose privalomi atlikti tyrimai pagal programas.

43. Visi vaikai ir vyresni, besimokantys dieninėse bendrojo lavinimo mokyklose, profesinių mokyklų dieniniuose skyriuose, bet ne ilgiau iki jiems sukanka 24 metai, ir socialiai remtini asmenys, kai jie pateikia gyvenamosios vietos savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus atitinkamą pažymą, nemoka už plombines medžiagas bei kitas odontologines medžiagas ir vienkartinės priemonės.

44. Dėl **pirminės asmens sveikatos priežiūros gydytojo** – šeimos, vidaus, vaikų ligų, chirurgo, akušerio ginekologo, psichiatro, odontologo paslaugos siuntimas nereikalingas.

45. Dėl **antrinės asmens sveikatos priežiūros gydytojo specialisto** paslaugos reikalingas pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytojo ar kito gydytojo specialisto siuntimas E 027/a, išskyrus gydytoją dermatovenerologą. Poliklinikoje teikiamos antrinio lygio nemokamos paslaugos ir tyrimai (specialistų medicinos normos ribose), dėl kurių apmokėjimo iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų sudaryta sutartis su teritorine ligonių kasa.

46. Pacientas gydymo įstaigą ir specialistą gali pasirinkti savo nuožiūra. Jei pacientas pasirenka konsultaciją pas poliklinikoje dirbantį gydytoją specialistą, tai gydytojas pildo E 027 siuntimą arba įrašo į E 025/a ar E025-112/a, nepildydamas E- 027/a.

47. Gydytojas, nukreipdamas pacientą į kito gydytojo konsultaciją kitoje sveikatos priežiūros įstaigoje, išduoda jam siuntimą E027 pagal teisės aktuose nustatytus reikalavimus.

48. Su gydytoju dirbantis slaugytojas su pacientu suderina jo apsilankymo pas kitą gydytoją specialistą datą bei laiką ir užregistruoja pacientą išankstinėje pacientų registracijos e. sistemoje, jei pacientas nepareiškia noro registruotis pats renkantis laiką, kitą specialistą ir įstaigą.

49. Jei pacientas, sergantis lėtine liga, pas gydytoją specialistą yra atsiųstas dėl ilgalaikio stebėjimo, gydytojas specialistas teisės aktų numatyta tvarka gali paskirti numatytą specialisto konsultacijų skaičių per metus be siuntimo.

50. Gydytojas, siūsdamas pacientą gauti stacionarias paslaugas, išduoda siuntimą E027. Siuntime turi būti aprašyta paciento anamnezė, būklė, atliktų tyrimų rezultatai, diagnozė, taikytas gydymas ir siuntimo tikslas.

51. Asmens sveikatos priežiūros įstaiga, į kurią pacientas siunčiamas dėl stacionarių paslaugų, parenkama pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nustatytus reikalavimus. Pacientas, turėdamas siuntimą, gali vykti į rekomenduojamą stacionarias sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią įstaigą arba laisvai rinktis bet kurią atitinkamo lygio stacionarią asmens sveikatos priežiūros įstaigą.

52. Pacientui atsisakius stacionarių paslaugų, gydytojas atsisakymą įrašo į E025 ar E025-112 paciento asmens sveikatos istoriją, o pacientas savo sprendimą patvirtina pasirašydamas F 025/a ar F025/a-112.

53. Poliklinikoje nemokamai teikiama socialinė globa vaikams su negalia namuose ir socialinė globa suaugusiems asmenims su negalia ar senyvo amžiaus asmenims namuose pagal licenciją ir kitos ne asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurioms teikti nereikalinga licencija.

54. Poliklinikoje veikia sveikos gyvensenos mokymo, pakaitinio gydymo metadonu ir DOTS kabinetas, teikiantis DOTC (tiesiogiai stebimas trumpo gydymo) paslaugas tuberkulioze sergantiems asmenims; nėščiųjų ir tėvų mokykla, kurioms teikti licencijos nėra reikalingos.

55. Šeimos ar vidaus, vaikų ir neplaninio kabineto gydytojai paslaugas teikia pacientų namuose, esant šioms indikacijoms:

55.1. sergantiems vaikams iki 1 m. amžiaus;

55.2. vaikams, kuriems nustatytas sunkus neįgalumo lygis;

55.3. asmenims, kuriems yra nustatytas 0–25 proc. darbingumo lygis arba specialusis nuolatinės slaugos poreikis;

55.4. pacientams, kuriems:

55.4.1. ūmiai sutriko judėjimo funkcija (negali savarankiškai judėti);

55.4.2. karščiavimo metu atsirado naujų bėrimų;

55.4.3. pakilo temperatūra daugiau kaip iki 38,5 laipsnio ir kurių neveikia temperatūros mažinimo vaistai.

56. Iškvietimus į namus pas vaikus atlieka neplaninės pagalbos kabinetuose dirbantys gydytojai pagal grafiką, pas suaugusius iškvietimus atlieka šeimos (vidaus l.) gydytojai, prie kurio pacientas yra prirašytas (arba jį vaduojantis gydytojas).

57. Naujagimių patronažą paciento namuose iki 1 mėn. atlieka šeimos ar vaikų ligų gydytojai, prie kurių yra naujagimis prirašytas, teisės aktais numatyta tvarka.

58. Šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytojai, bendruomenės ir/ar bendrosios praktikos slaugytojai norminių nacionalinių ir lokalinių teisės aktų nustatyta tvarka teikia pirmines ambulatorines paslaugas darbo dienomis paciento namuose.

59. Ambulatorinės slaugos paslaugas namuose (toliau-ASPN) ir paliatyvios medicinos paslaugos paciento namuose teikiamos komandiniu principu norminių nacionalinių ir lokalinių teisės aktų nustatyta tvarka darbo dienomis 7.00-20.00 val., šeštadieniais 9.00-14.00 val.

60. Pacientams, kuriems pripažintas nuolatinės slaugos poreikis, yra teikiamos Integralios pagalbos (slaugos ir globos) paslaugos namuose darbo dienomis nuo 7.30 -18.00 val. Integralios pagalbos komandoje dirba slaugytojas ir jo padėjėjas, socialinis darbuotojas ir jo padėjėjas, kineziterapeutas, masažuotojas.

61. Šeimos, vidaus, vaikų, bendrosios praktikos chirurgai, akušeriai ginekologai, bendrosios praktikos slaugytojai, išplėstinės praktikos slaugytojai (toliau – šeimos komandos nariai) teikia nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą (toliau – NSP). Jos paskirtis – skirti pacientui pakartotinius tyrimus, tęsti vaistinių preparatų ar medicinos pagalbos priemonių (įskaitant tuos, kurių įsigijimo išlaidos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis) pacientui neatvykstant į polikliniką. Pacientui užsiregistravus NSP, šeimos gydytojo komandos narys skambina pacientui ir, išsiaiškinęs subjektyvią paciento sveikatos būklę (paciento ar jo atstovo žodžiais), pratęsia jau naudotus vaistus 1, 3, 6 mėnesiams suaugusiems, vaikams – 1 mėnesiui, išrašydamas elektroninį receptą.

62. Gydytojas/slaugytojas išrašęs kompensuojamuosius vaistus nuotoliniu būdu, informuoja lėtinėmis ligomis sergantį pacientą apie registraciją kitam kartui receptų išrašymui atvykstant į polikliniką.

63. Jei apdraustasis turi vaistų ir medicininės pagalbos priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo teisę, jis turi pateikti lengvatą patvirtinantį dokumentą. Išrašant kompensuojamų vaistų receptus, ambulatorinėje kortelėje (asmens sveikatos istorijoje (forma 025/a), vaiko sveikatos raidos istorijoje (forma 025-112/a), gydymo dienos stacionare ligos istorijoje (forma 003/a)) nurodomas patvirtinančio dokumento pavadinimas ir numeris arba dokumento kopija. Kompensuojami vaistai ir medicininės priemonės poliklinikoje negali būti išrašomos pacientui, kai jis yra gydomas stacionare.

64. Planine tvarka pacientai pas asmens sveikatos priežiūros specialistus priimami išankstinėje registracijoje numatytu laiku. Siekiama, kad pacientas būtų priimtas ne vėliau kaip per 30 minučių nuo registracijoje nurodyto laiko.

65. Jei dėl svarbių aplinkybių asmens sveikatos priežiūros specialistas aptarnauja pacientą ilgiau negu planuota, kiti pacientai priimami eilės tvarka vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku. Jeigu priimant iš anksto neužsiregistravusį pacientą be eilės, kitiems laukiantiems pacientams kyla klausimų, su gydytoju dirbantis slaugytojas informuoja apie priėmimo ne pagal išankstinės registracijos laiką priežastis bei tolesnę pacientų priėmimo tvarką.

66. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą, jo priėmimas nėra užtikrinamas nedelsiant. Planinės paslaugos neteikiamos neblaiviems, apsvaigusiems nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų asmenims (išskyrus būtinąją medicinos pagalbą).

67. 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 ir aprašo būklę.

68. Pacientams (18–65 metų amžiaus) apsilankymo pas gydytoją metu slaugytojas ar medicinos psichologas pasiūlo pacientui atlikti ankstyvąjį alkoholio vartojimo rizikos įvertinimą.

69. Asmens sveikatos istorija yra poliklinikos dokumentas, saugomas jos registratūroje ar archyve. Nei pacientas, nei jo atstovai neturi teisės patys šio dokumento laikyti (saugoti), nešioti ar išnešti iš poliklinikos. Medicinos įrašai E 025/a, E027/a ir kiti yra pasirašomi e parašu, keliami į ESPBI IS, ir kiekvienas pacientas / jo atstovas gali susipažinti su įrašais asmeniškai. Įrašų kopijos į F 025/a, 025/a-112 nebeklijuojamos. Visi sveikatos duomenys (skiepijimas, tyrimai ir kita informacija kaupiama asmens ESPBI IS).

70. Kiekvienas pacientas / jo atstovas gali susipažinti su įrašais asmeniškai. Su gydytoju dirbantis slaugytojas prieš pacientų priėmimo pradžią pristato pacientų asmens sveikatos istorijas į gydytojo kabinetą tik tų pacientų, kurie lankosi poliklinikoje I-ą kartą ar gydytojui reikalinga informacija ankstesnių duomenų, neįkeltų į ESPBI IS.

71. Prireikus paciento asmens sveikatos istoriją ir/ar kitus medicininius dokumentus (tyrimų rezultatus, rentgeno nuotraukas ir pan.) iš vieno gydytojo kabineto į kitą gali pernešti tik poliklinikos darbuotojai.

72. Pasibaigus gydytojo darbo laikui, su juo dirbantis slaugytojas užtikrina asmens sveikatos istorijų gražinimą į registratūrą. Paciento asmens sveikatos istorija gali būti negražinta į registratūrą tik gydytojui informavus apie tai pacientą, esant jo pakartotino vizito pas gydytoją paskyrimui.

73. Gydytojas, matydamas pakartotinio apsilankymo pacientui reikalingumą, suderina su pacientu kito jo vizito datą. užregistruoja pacientą e. sistemoje ir išduoda pacientui vizito lapelį.

74. Pacientus, kuriems suteiktos paslaugos neplaninės pagalbos kabinetuose, dėl pakartotinio vizito pas šeimos gydytojus užregistruoja šio kabineto slaugytojas.

75. Už pacientų aptarnavimo tvarkos reguliavimą pacientų priėmimo metu atsakingas su gydytoju dirbantis slaugytojas.

76. Asmeniui, neturinčiam privalomojo sveikatos draudimo, nemokamai teikiamos tik būtinosios medicinos pagalbos paslaugos, numatytos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos

ministerijos ir kituose teisės aktuose. Apie būtiniosios medicinos pagalbos paslaugas informacija teikiama registratūroje, telefonu ir įstaigos interneto svetainėje.

Būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarka

77. Būtinoji (pirmoji ir skubioji) medicinos pagalba teikiama nemokamai visiems asmenims, neatsižvelgiant į tai, ar jie apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, taip pat neatsižvelgiant į apsilankymų įstaigoje per kalendorinius metus skaičių ir gyvenamąją vietą.

78. Nustatant būtiniosios medicinos pagalbos teikimo indikacijas, vertinant ūmią klinikinę paciento būklę, priskiriant pacientą būtiniosios medicinos pagalbos kategorijai ir teikiant būtinąją pagalbą pacientams, privalu vadovautis Būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašu (toliau – aprašas), kuriame yra patvirtinta vaikų ir suaugusiųjų skubios pagalbos teikimo mastas.

79. Būtinoji medicinos pagalba yra kvalifikuota asmens sveikatos priežiūros paslauga – ją teikia kiekvienas gydytojas arba gydytojas kartu su kitais asmens sveikatos priežiūros specialistais. Būtinoji medicinos pagalba teikiama nedelsiant, kai dėl ūmių klinikinių būklių (jos nurodytos apraše) gresia pavojus paciento ir/ar aplinkinių gyvybei arba tokios pagalbos nesuteikimas laiku sukelia sunkių komplikacijų grėsmę pacientams. Ją privalo suteikti kiekvienas poliklinikoje dirbantis gydytojas ir slaugytoja pagal kompetenciją.

80. Būtinoji (pirmoji ir skubioji) medicinos pagalba teikiama etapais: pirmiausia suteikiama pirmoji medicinos pagalba, paskui – skubioji medicinos. Kai kuriais atvejais tai gali būti vykdoma vienu metu.

81. Būtiniosios medicinos pagalbos mastą, vadovaudamasis profesine kompetencija, aprašu ir kitais būtiniosios pagalbos teikimą reglamentuojančiais teisės aktais, nustato pacientą apžiūrėjęs gydytojas. Paciento mirtį konstatuoja gydytojas arba kitas asmens sveikatos priežiūros specialistas.

82. Kreipiantis į asmens sveikatos priežiūros įstaigą dėl būtiniosios medicinos pagalbos gydytojo siuntimas nereikalingas.

83. Poliklinikoje būtinajai pagalbai teikti yra įkurti neplaninės pagalbos kabinetai 250 (vaikams) ir 118 (suaugusiems). Juose dirbantys vidaus ir vaikų ligų gydytojai ir bendruomenės slaugytojai teikia šias paslaugas 7–19.30 val., griežtai laikydamiesi skubios medicinos pagalbos teikimo kategorijų laiko atžvilgiu.

84. Gauti neplaninės pagalbos kabineto paslaugas registruojami ūmiai susirgę pacientai, kai reikia įvertinti būklę ir suteikti pagalbą, o pas šeimos gydytoją nėra laisvo priėmimo laiko ir pagalbą reikia suteikti paciento kreipimosi dieną.

85. Gimdyvei gimdymo metu teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos nepriskiriamos būtinajai medicinos pagalbai, tačiau poliklinikoje turi būti suteikta gimdyvei reikalinga medicinos pagalba.

Informacija pacientams apie įstaigoje teikiamas mokamas paslaugas

86. Informacija pacientams apie įstaigoje teikiamas visų rūšių (asmens sveikatos priežiūros ir nemedicininės) mokamas paslaugas, jų teikimo sąlygas, kainas, apmokėjimo už jas tvarką yra prieinama visiems skelbimų lentoje III-io aukšto hole prie poliklinikos kasos (toliau – skelbimų lentoje) bei perduodama padalinių vadovų ir darbuotojų susipažinimui per DBSIS, skelbiama interneto svetainėje www.apoliklinika.lt.

Nuoroda, kur galima susipažinti su detalioja informacija apie mokamas paslaugas ir kainas skelbiama skelbimų lentoje.

87. Mokamų paslaugų procedūros aprašas ir kainynas yra patvirtintas direktoriaus įsakymu. Už informacijos apie mokamas paslaugas atnaujinimą laiku ir informacijos pateikimą į DBSIS, paskelbimą skelbimų lentoje ir e svetainėje yra atsakingas Ekonomikos ir finansų skyrius.

88. Jeigu asmeniui, besikreipiančiam dėl mokamos bet kurios rūšies paslaugos, poliklinikos pateikta rašytinė informacija nepakankama arba nesuprantama, atsakingas atitinkamą paslaugą / procedūrą teikiantis poliklinikos darbuotojas pacientui / paslaugos gavėjui ją paaiškina prieinama forma.

IV. PACIENTO (JO ATSTOVŲ) TEISĖS IR PAREIGOS

89. Paciento, jo atstovų teises ir pareigas apibrėžia Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, šios taisyklės, kiti norminiai nacionaliniai ir lokaliniai teisės aktai.

90. Paciento teisių negalima varžyti dėl jo lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų, pažiūrų ar dėl kokių nors kitų teisės aktais nepagrįstų aplinkybių.

91. Paciento teisės:

91.1. Pacientas turi teisę gauti nemokamas paslaugas, kompensuojamas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų, valstybės ar savivaldybių biudžetų, taip pat lėšų, skirtų sveikatos programoms finansuoti teisės aktų numatyta tvarka ir sąlygomis.

91.2. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie poliklinikoje teikiamas mokamas ir nemokamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti.

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

91.4. Pacientas turi privataus gyvenimo neliečiamumo teisę. Informacija apie paciento gyvenimą gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tik tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti.

91.5. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.

Tais atvejais, kai informacija būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa šiame straipsnyje numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės gauti informaciją ypatumus nustato Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

91.6. Pacientas turi teisę atsisakyti gydymo. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiamos paslaugos prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip. Pacientas savo sutikimą ar atsisakymą apie jam skiriamas paslaugas patvirtina pasirašytinai asmens sveikatos istorijoje. Atsisakius paslaugų, gydantis gydytojas pacientui ar jo atstovui privalo išaiškinti riziką sveikatai bei perspėti apie galimas komplikacijas.

91.7. Pacientui turi teisė būti supažindinamas su jo mediciniais 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).

91.8. Asmens sveikatos priežiūros specialistas, teikiantis paslaugą, pacientui pageidaujant privalo paaiškinti jo padarytų įrašų asmens sveikatos istorijoje reikšmę. Pacientas turi teisę susipažinti su įrašais savo medicininiuose dokumentuose, gauti jų kopijas pagal direktoriaus įsakymu patvirtintą „Rašytinės informacijos apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo tvarkos aprašą“.

91.9. Pacientas turi teisę kreiptis dėl netikslių, neišsamių, dviprasmiškų duomenų arba duomenų, nesusijusių su diagnoze, gydymu ar slauga, ištaisymo, papildymo, panaikinimo ar pakeitimo į įrašus padariusius sveikatos priežiūros specialistus.

91.10. Pacientas turi teisę nežinoti, kai informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu. Apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

91.11. Pacientas turi teisę pasirinkti gydytoją, slaugos specialistą ar kitą medicinos darbuotoją ir sveikatos priežiūros įstaigą. Ši teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

91.12. Pacientas turi teisę į anoniminę sveikatos priežiūros paslaugą, neatskleidžiant tapatybės turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis.

91.13. Pacientas turi teisę į savo garbę ir orumą nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.

91.14. Pacientas turi žalos atlyginimo teisę Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso numatytais atvejais.

92. Paciento pareigos:

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

92.2. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, teisės aktų nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.

92.3. Pacientas privalo asmens sveikatos priežiūros specialistui 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 tinkamo gydymo.

92.4. Pacientas privalo vykdyti asmens sveikatos priežiūros specialistų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką. Pacientui nevykdant asmens sveikatos priežiūros specialistų nurodymų, poliklinika gali atsisakyti teikti pacientui paslaugas, išskyrus būtinąją pagalbą ir atvejus, kai reikiamų paslaugų suteikimas planine tvarka kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje sukeltų grėsmę paciento gyvybei.

92.5. Pacientas privalo laikytis nustatytos registracijos ir paslaugų teikimo tvarkos.

92.6. Pacientas privalo negalėdamas atvykti į konsultaciją paskirtu laiku, atšaukti vizitą pas asmens sveikatos priežiūros specialistą ne vėliau kaip prieš 24 val. iki vizito paskyrimo;

92.7. Pacientas privalo netrukdyti asmens sveikatos priežiūros specialistams vykdyti savo pareigų.

92.8. Pacientas privalo laikytis viešosios tvarkos: nešiukšlinti, netriukšmauti, nerūkyti, nevartoti alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais, dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui, laikytis asmens higienos ir kita.

92.9. Pacientas privalo rūbinės darbo metu naudotis jos paslaugomis, atvykęs dėl asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijos, kitų diagnostikos ar gydymo procedūrų. Už ne rūbinėje paliktus daiktus poliklinika neatsako.

92.10. Pacientas privalo gerbti poliklinikos darbuotojus, kitus pacientus ir lankytojus, pagarbiai ir deramai su jais elgtis, nepažeisti jų teisių ir teisėtų interesų.

92.11. Pacientas privalo tausoti poliklinikos turtą, turto sugadinimo ar sunaikinimo atveju atlyginti poliklinikos patirtą žalą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

92.12. Pacientas privalo nedelsdamas informuoti poliklinikos registratūros darbuotoją apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis.

92.13. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Vidaus tvarkos taisyklėmis ir vykdyti jose nurodytas pareigas.

92.14. 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.

93. Pacientui draudžiama:

93.1. Asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijos, kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu naudotis mobiliuoju telefonu.

93.2. Savavališkai įeiti bei lankytis tarnybinėse patalpose.

93.3. Į polikliniką ar jos teritoriją atsinešti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą.

93.4. Rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus poliklinikos patalpose ir/ar teritorijoje.

93.5. Vartoti narkotines ir/ar psichotropines medžiagas, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais, dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui.

93.6. Į polikliniką atsivesti (atsinešti) gyvūnus.

94. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir/ar kitų pacientų sveikatai ir/ar gyvybei, arba trukdo pacientams gauti kokybiškas paslaugas, gali būti atsisakyta teikti paslaugas, išskyrus būtinąją medicinos pagalbą ir atvejus, kai reikiamų paslaugų suteikimas planine tvarka kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje sukeltų grėsmę paciento gyvybei.

95. Pacientų atstovai padeda pacientui įgyvendinti jo teises, naudodamiesi tomis pat teisėmis bei pareigomis kaip ir pacientai.

96. 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.

97. Paslaugos nepilnamečiams pacientams iki 16 metų teikiamos tik su jų atstovų sutikimu. Nepilnamečiams pacientams nuo 16 metų paslaugos teikiamos tik jiems sutinkant, išskyrus būtinąją pagalbą.

V. POLIKLINIKOS IR PACIENTŲ GINČŲ IR KONFLIKTŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

98. Ginčai bei nesusipratimai, kilę tarp poliklinikos darbuotojų ir pacientų ar jų atstovų, sprendžiami vadovaujantis teisės aktais. Norminiais teisės aktais numatyta ginčų sprendimo tvarką detalizuoja vidaus dokumentas Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas, skelbiamas e. svetainėje www.apoliklinika.lt

99. Priklausomai nuo kreipimosi pobūdžio pacientas ar jo atstovas turi teisę kreiptis dėl ginčo sprendimo ir žodžiu, ir raštu.

100. Kreipiantis raštu, skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.

101. Skundą gali pateikti pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir ryšio palaikymo duomenys, išdėstyta skundo esmė. Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.

102. Neįskaitomi, nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai gražinami pacientui.

103. Pacientas su skundu privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Skundą pateikiantis paciento atstovas privalo pateikti tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Asmuo, atnešęs skundą į polikliniką, palieka jį sekretoriui-referentui.

104. 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.

105. Asmenys, atsiuntę skundą elektroniniais ryšiais, turi patvirtinti tapatybę pasirašydami saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

106. Asmuo, skundą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį siųsti oficialiu elektroninio pašto adresu: alytus@apoliklinika.lt.

107. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai žino, kad teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

108. Direktorius įsakymu patvirtintas Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau kaip per 20 darbo dienų, skundas išnagrinėjamas ir raštu pranešama pacientui (jo atstovui) apie nagrinėjimo rezultatus.

109. Nepatenkintas nagrinėjimu ir jo rezultatais, pacientas ar jo atstovas gali kreiptis į valstybės institucijas, nagrinėjančias skundus.

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

110. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties.

111. Informacija apie paciento sveikatą gali būti teikiama pacientui, jo atstovams bei kitiems asmenims, kuriems pacientas sutinka atskleisti informaciją apie savo sveikatą, taip pat asmenims, kuriems tokia teisė numatyta teisės aktais. Informacijos teikimą apie paciento psichikos sveikatą nustato Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

112. Pacientas turi teisę pasirinkti – žinoti ar nežinoti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Toks paciento apsisprendimas įrašomas į jo sveikatos priežiūros istoriją, o pacientas pasirašydamas patvirtina savo sprendimą raštu.

113. Pacientui pasirinkus – nežinoti informacijos, ji gali būti pacientui teikiama tik tuo atveju, jei dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims, kilti grėsmė viešajai tvarkai ir saugumui.

114. 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. Pacientą su jo medicininiais dokumentais supažindina jo šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytojas ir/ar gydytojas psichiatras, atvejo vadybininkas. Asmens sveikatos priežiūros specialistas, teikiantis paslaugą, pacientui pageidaujant privalo paaiškinti jo padarytų įrašų asmens sveikatos istorijoje reikšmę.

114.1. Pacientas/jo atstovas, norėdamas susipažinti su jo medicinos dokumentų originalais gali kreiptis žodžiu ar raštu į poliklinikos atvejo vadybininkus, kurie per 1 darbo dieną sudaro galimybę susipažinti su paciento pageidaujamais įrašais jo medicininėje dokumentacijoje. Pacientas asmens identifikavimo tikslu turi pateikti asmens dokumentą.

114.2. Pacientams suteikiama informacija, kad jie turi galimybę patys prisijungti prie e sveikatos ir susipažinti su esamais įrašais jo medicininėje dokumentacijoje, nes visi medicinos įrašai yra įkeliami į e sveikatą-ESPBI IS.

114.3. Jei kreipiasi susipažinti su medicinos dokumentų originalais paciento atstovas, turi pateikti atstovo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, atstovavimą patvirtinantį dokumentą (įgaliojimą ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją), jei prašymą teikia vaiko tėvai, – vaiko gimimo liudijimo, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas, – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją.

115. Informacija nepilnamečiam 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.

116. Nepilnametis 16 metų pacientas, kuris, gydytojo nuomone, gali teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spresti 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 nepilnamečiam pacientui poliklinikos darbuotojai organizuoja stacionarinių paslaugų teikimą, apie tai turi būti informuojami jo tėvai ar globėjai.

117. Be rašytinio paciento sutikimo informacija apie jo sveikatą gali būti atskleista:

117.1. asmens sveikatos priežiūros įstaigoms ir darbuotojams, kurie teikia pacientui paslaugas;

117.2. nepilnamečio paciento įstatyminiams atstovams, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos suteikimas gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams;

117.3. teisėsaugos institucijoms apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika;

117.4. Rašytiniu motyvuotu teismo, prokuratūros, policijos ar kitų valstybės institucijų, turinčių teisę teisės aktų nustatyta tvarka gauti informaciją apie paciento sveikatą, prašymu;

117.5. po paciento mirties – jo įpėdinams pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktiniui (partneriui), tėvams, vaikams.

118. Pacientas ar jo atstovas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis pagal poliklinikoje nustatytus mokamų paslaugų įkainius būtų padarytos jo medicininę dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

118.1 Pacientui /paciento atstovui kreipiantis pirmą kartą ar dėl dokumentų poreikio, susijusio su asmens sveikatos priežiūros ir farmacinių paslaugų teikimu, už paslaugą mokėti nereikia.

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

119. Pacientas/ jo atstovas, norėdamas gauti paciento medicinos **dokumentų kopijas** nedidelės apimties (epikrizes, siuntimo kopijas 1-3 psl. apimtimi) gali kreiptis žodžiu ar raštu į med. registratores, (pateikdami pacientą ar jo atstovą identifikuojančius dokumentus), kurios atlieka ir ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi atiduoda pacientui.

120. Pacientas / paciento atstovas Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo ir kitų teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją iš medicininės dokumentacijos gydytojo diagnozės ir gydymo aprašymus arba kopijas (didesne apimtimi nei 3 lapų bei medicininę dokumentų kopijas iš archyvo), pateikia **prašymą raštu**, užpildant visas grafas bei nurodant, ar kreipiasi dėl tos pačios informacijos I-ą, II-ą ar daugiau

kartų. Prašyme turi būti nurodytas paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas, jeigu prašymą teikia paciento atstovas, – ir atstovo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas.

120.1. Prašymas **tiesiogiai** įteikiamas med. registratoriui, kuri perduoda direktoriaus sekretoriui-referentui, ir nukreipiama prašymas įvykdymui gydytojams, slaugytojams ar archyvo darbuotojui.

120.2. Pacientas ar jo atstovas prie prašymo asmens tapatybę patvirtinantį o paciento atstovas – atstovavimą patvirtinantį dokumentą (įgaliojimą ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, sutarties su advokatu dėl teisinių paslaugų kopiją ar šios sutarties išrašą, kuriame nurodyti Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo 49 straipsnio 2 dalyje nurodyti duomenys, ir advokato pažymėjimą, jei prašymą teikia vaiko tėvai, – vaiko gimimo liudijimo, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas, – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopiją.

120.3. Kai prašymas siunčiamas **paštu ar per kurjerį** asmens tapatybę patvirtinančio dokumento ir kitų 120.2 p. nurodytų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno, arba, jei prašymą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, – advokato.

120.4. Kai prašymas teikiamas **elektroninių ryšių priemonėmis**, asmens tapatybės dokumento pateikti nereikia, o prašymas ir prie jo pridėti dokumentai turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba pateikti elektroninių ryšių priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti prašymą teikiančio asmens tapatybę ir teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

120.5. Alytaus poliklinikos sekretorius-referentas patikrina ar gautas prašymas atitinka apraše nurodytus reikalavimus gauti informaciją, informuoja pareiškėją apie rašytinės informacijos teikimo paslaugos apmokėjimo tvarką, jei rašytinė informacija teikiama ne sveikatos priežiūros tikslais ir ne I –ą kartą. Jei pacientas (jo atstovas) atsakymą mokamai teiktos paslaugos nori gauti paštu, buhalterija išsiunčia e sąskaitą.

120.6. Jei prašyme nurodyta ne visa ir (arba) netiksli informacija ir (arba) prie prašymo pridėti ne visi 120.2 punkte nurodyti dokumentai, poliklinikos sekretorius-referentas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas prašyme nurodytu būdu nurodo ištaisyti trūkumus.

120.7. Kai dėl rašytinės informacijos suteikimo kreipiasi kiti asmenys kartu su prašymu privalo pateikti paciento sutikimą gauti rašytinę informaciją iš jo medicininių dokumentų.

120.8. Pacientui /paciento atstovui kreipiantis pirmą kartą ar dėl dokumentų poreikio, susijusio su asmens sveikatos priežiūros ir farmacinių paslaugų teikimu, už paslaugą mokėti nereikia.

121. Visi prašymai teikti raštu ar per kurjerį, el. paštu registruojami direktoriaus sekretoriato DBSIS sistemoje.

122. Jei prašymas atitinka teisės aktų nustatytai tvarkai teikti rašytinę informaciją, prašymas vykdomas.

122.1. Gydytojas prašomą informaciją pateikia F 027/a (Išrašas iš asmens medicininių dokumentų), ją patvirtindamas gydytojo spaudu ir parašu arba E 027, patvirtinta gydytojo elektroniniu parašu.

122.2. Jei reikalinga medicininių dokumentų kopija, apyl. administratoriai kartu su gydytoja atrenka ir atlieka prašyme nurodytos medžiagos kopijas, sunumeruoja. Kopijas patvirtina sekretoriato direktoriaus įsakymu patvirtinta tvarka.

122.3. Archyvo dokumentus kopijuoja ir tvirtina archyvaras.

122.4. Rašytinė informacija paruošiama ne vėliau nei per 10 darbo dienų, skubiais atvejais, kai asmens pateiktame prašyme yra nuoroda „skubos tvarka“ – ne vėliau nei per 3 darbo dienas nuo paciento kreipimosi raštu dienos.

123. Tuo atveju, kai Alytaus poliklinika neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas), sekretorė referentė apie tai

informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos.

124. Informacijos teikimo tvarką detalizuoja poliklinikos direktoriaus įsakymu patvirtintas Informacijos valdymo procedūros aprašas, kuriame yra nustatyta informacijos apie pacientą teikimo kitiems asmenims ir institucijoms tvarka ir Rašytinės informacijos apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo tvarkos aprašas.

125. Be paciento sutikimo jo medicininiai dokumentai, jų nuorašai, kopijos gali būti išduodami Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytoms institucijoms, gavus jų raštišką prašymą, kuriame įvardytas juridinis pagrindas šią informaciją suteikti.

VIII. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS, KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

126. Poliklinikos administracijos darbo laikas pirmadieniais – penktadieniais nuo 8:00 iki 16:30 val., pietų pertrauka nuo 12:00 iki 12:30 val. Administracijos darbo laikas prieš šventinę dieną trumpinamas viena valanda.

IX. DARBO SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS

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

128. Poliklinikos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

129. Poliklinikos darbuotojams draudžiama poliklinikoje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

130. Poliklinikos darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius, saugoti jiems išduotas darbo priemones ir, nutraukus darbo sutartį, grąžinti jas atsakingam asmeniui.

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

132. Darbuotojai privalo laikytis įstaigos vadovo patvirtintų darbuotojų saugos ir sveikatos vietinių (lokalinių) norminių teisės aktų bei žinoti darbuotojų saugos ir sveikatos norminių teisės aktų, su kuriais supažindinami pasirašytinai, reikalavimus.

133. Darbuotojai (pagal darbo vietas ir darbo pobūdį) privalo būti susipažinę ir laikytis cheminių medžiagų, preparatų saugos duomenų lapuose, įrenginių naudojimo instrukcijose gamintojo nurodytų gaisrinės saugos reikalavimų, vengti veiksmų ir nesudaryti sąlygų kilti ar jam išplisti.

134. Poliklinikos darbuotojai savo veikla privalo nepažeisti higienos normų, laikytis atliekų nukenksminimo tvarkos, privalo išmanyti (pagal savo kompetenciją) reagentų sandėliavimo, išfasavimo ir transportavimo tvarką, nukenksminimo būdus.

135. Asmens sveikatos priežiūros specialistai ir registratūros darbuotojai privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą darbo aprangą.

136. Poliklinikos darbuotojai privalo laikytis darbo drausmės, ateiti ir išeiti iš darbo laiku, pagarbiai ir dalykiškai bendrauti su darbuotojais, lankytojais ir pacientais, vykdyti poliklinikos direktoriaus, jo pavaduotojo, tiesioginių vadovų ir/ar administracijos darbuotojų nurodymus.

137. Poliklinikos darbuotojai privalo nedelsiant pranešti savo tiesioginiams vadovams apie iškilusius konfliktus ar nesklandumus bendraujant su pacientais ir/ar jų atstovais, lankytojais ar kitais darbuotojais.

138. Darbo metu poliklinikos darbuotojai privalo segėti galiojančius darbo pažymėjimus, išduotus lokalinių teisės aktų nustatyta tvarka.

139. Poliklinikos darbuotojai persirengti, laikyti darbo aprangą, ne darbo drabužius, asmeninius daiktus, valgyti turi specialiai tam skirtose patalpose.

140. Poliklinikos darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pacientai ir/ar jų atstovai būtų tik darbuotojui esant.

141. Poliklinikos darbuotojas, paskutinis patalpoje baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, užsukti vandens čiaupus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.

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

142. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms (sunki paciento būklė vizito pas gydytoją metu ir pan.), pacientui pageidaujant jo turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir/ar pinigai gali būti saugomi poliklinikos kasoje.

143. Laikinai saugoti priimtoms vertybės sudedamos į voka, ant jo užrašomas paciento vardas, pavardė, kontaktinio asmens telefonas ir adresas. Vokas su materialinėmis vertybėmis dalyvaujant pacientui užključuojamas ir antspauduojamas priimančio darbuotojo antspaudu. Ant užključios pasirašo pacientas. Jeigu pacientas neraštingas ar dėl sveikatos būklės negali pasirašyti, ant užključios pasirašo du poliklinikos darbuotojai.

144. Vokas su saugoti priimtomis materialinėmis vertybėmis bei priimtų saugoti materialinių vertybių aktas ne vėliau kaip tą pačią dieną perduodamas kasininkui – jis registruoja prašymą registracijos žurnale, organizuoja ir užtikrina materialinių vertybių saugojimą seife.

145. Materialinės vertybės gražinamos pacientui ar jo įgaliotam asmeniui, pateikusiam asmens dokumentą, ir/ar pagal norminių teisės aktų nustatyta tvarka įformintą įgaliojimą. Kasininkas, gražinantis materialines vertybes, privalo įsitikinti paciento ar jo įgaliotinio asmens tapatybe. Pacientui mirus, saugoti priimtoms materialinės vertybės perduodamos teisėtiems paciento paveldėtojams, pateikusiems paveldėjimo liudijimą ir savo asmens dokumentus.

146. Netikėtos paciento mirties atveju poliklinikos patalpose paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, pinigai, asmens dokumentai ar kiti daiktai tiksliai, teisingai surašomi laisvos formos raštu. Raštą pasirašo mažiausiai du medikai, skyriaus vedėjas ir asmuo, buvęs kartu su pacientu ar jį atlydėjęs. Surašius minėtus daiktus aprašas kartu su daiktais registruojamas ir saugojamas sekretariate. Apraše nurodyti daiktai atiduodami asmenims, įstatymų numatyta tvarka galintiems juos priimti.

147. Pacientas, jo atstovas ar paveldėtojas atsiimdamas materialines vertybes privalo patikrinti voko turinį ir poliklinikos saugomame prašymo egzemplioriuje pasirašytinai patvirtinti, kad visos vertybės gražintos, pretenzijų poliklinikai neturi ir ateityje neturės. Atsiimdamas materialines vertybes pacientas, jo atstovas ar paveldėtojas įrašo savo vardą, pavardę, datą ir pasirašo. Pacientas, jo atstovas ar paveldėtojas, parašu patvirtinęs materialinių vertybių gražinimą, netenka teisės ateityje reikšti bet kokias pretenzijas dėl šio turto.

XI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

148. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

149. Su taisyklėmis pasirašytinai privalo susipažinti visi Alytaus poliklinikos darbuotojai. Už taisyklių pažeidimą poliklinikos darbuotojams gali būti taikoma drausminė atsakomybė.

150. Taisyklės įstaigos direktoriaus įsakymu gali būti pildomos ir/ar keičiamos pasikeitus poliklinikos darbo organizavimui ar įsigaliojus naujiems teisės aktams, reglamentuojantiems asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.

152. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys, norintys filmuoti ir/ar fotografuoti poliklinikos teritorijoje, privalo tai suderinti su poliklinikos administracija, ir gavę paciento sutikimą.

153. Taisyklės skelbiamos poliklinikos interneto svetainėje www.apoliklinika.lt, DBSIS, skelbimų lentoje.
