

PATVIRTINTA
VšĮ Alytaus poliklinikos direktoriaus
2018 m. d.
įsakymu Nr.

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ALYTAUS POLIKLINIKOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS 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 SKYRIUS 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 8–16 val. Psichikos dienos stacionare (Daugų g. 5A, Alytus).

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 (8 315) 36 603 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 Sveikatos statistikos skyrių (227 kab.) ir 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.

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.

17. Prisirašant prie įstaigos imamas 0,29 Eur mokestis, o keičiant įstaigas dažniau negu kas šeši mėnesiai – 2,90 Eur mokestis. Moksleiviams ir studentams mokestis – 0,29 Eur, jiems keičiant įstaigą dažniau nei kas 6 mėn. – 0,29 Eur.

18. Pacientas, anksčiau kaip po 6 mėn. pasirinkęs kitą gydymo įstaigą, 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 – 0,29 Eur mokestis.

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 atvejai:

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.

Paslaugų registravimas

25. Registruodamasis **atvykęs į polikliniką**, pacientas kreipiasi į registratūrą, pateikia asmens dokumentą. Patikslinamas paciento draustumas.

Registruodamasis pas antrinio lygio ambulatorines paslaugas teikiantį gydytoją, pacientas informuoja registratūros darbuotoją apie šeimos, vidaus ligų ir/ar vaikų ligų gydytojo siuntimą. Pacientai, atvykę iš kitų asmens sveikatos priežiūros įstaigų, registratūros darbuotojui pateikia ir siuntimą.

Dėl vizito pas gydytoją psichiatrą psichinės sveikatos profilaktikos, pažymų gavimo klausimais registruojama Psichikos sveikatos centro registratūroje.

Dėl profilaktinio skyriaus paslaugos registruojama tik atvykus į registratūrą. Registratūros darbuotojas užregistruoja asmenį e. sistemoje ir išduoda vizito lapelį – jame nurodoma priėmimo data ir laikas, gydytojo pavardė, kabineto numeris.

26. Pacientui registruojantis **telefonu** pas visus poliklinikoje dirbančius gydytojus tel. (8 315) 36 603, registratorius telefonu jį identifikuoja, klausdamas paciento vardo ir pavardės, jo gimimo datos, gyvenamosios vietos, prie kurio poliklinikos gydytojo prisirašęs, asmens telefono numerio ir jį užregistruoja e. sistemoje. Registratūros darbuotojas pacientui suteikia informaciją apie priėmimo datą ir laiką, gydytojo pavardę ir kabineto numerį. Šią informaciją pacientas turėtų įsiminti, nes vizito lapelis jam neišduodamas. Registratūros darbuotojas užregistruoja e. sistemoje ir išrenkama forma 025/a ar 025-112/a.

Pacientui skambinant pakartotinai dėl jo registracijos laiko patikslinimo (pamiršus jam registracijos laiką), registratorė telefonu jį identifikuoja, paklausdama paciento vardo ir pavardės, jo gimimo datos, gyvenamos vietos, prie kurio poliklinikos gydytojo prisirašęs, asmens telefono numerio ir suteikia informaciją apie priėmimo datą ir laiką, gydytojo pavardę bei kabineto numerį pakartotinai.

Siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę, skambinant į registratūrą tel. (8 315) 36 603, pacientui sutikus, gali būti įrašomi įeinantys ir išeinantys pokalbiai telefonu.

27. Pacientai, norintys gauti nuotolinę sveikatos paslaugą (**NSP**), registruojami tel. (8 315) 36 603. Registratorius identifikuoja ir užregistruoja e. sistemoje NSP laikui. Pacientą užregistravęs informuoja, kad slaugytojas ar gydytojas jam paskambins jo nurodytu telefonu per 2 dienas NSP teikimo – 12.30–13 ar 19–19.30 valandomis. Išankstinė registracija NSP netaikoma, pacientai turi kreiptis ne anksčiau kaip prieš 2 savaites iki baigsis jų vartojami vaistai ar MPP.

Pacientui skambinant pakartotinai dėl jo registracijos laiko NSP patikslinimo (pamiršus jam registracijos laiką), registratorė telefonu jį identifikuoja, paklausdama paciento vardo ir pavardės, jo gimimo datos, gyvenamos vietos, prie kurio poliklinikos gydytojo prisirašęs, asmens telefono numerio ir suteikia informaciją apie NSP teikimo tvarką.

28. Pacientai, naudodamiesi **išankstine pacientų registracijos sistema www.sergu.lt internetu**, atlieka veiksmus ir užpildo informaciją pagal išankstinės pacientų registracijos sistemos nurodymus. Užsiregistravęs pacientas turėtų įsiminti arba atsispausdinti pasirinkto priėmimo datą ir laiką, gydytojo pavardę ir kabineto numerį. Pacientai gauna priminimą iš vakaro SMS žinute apie atvykimo pas gydytoją laiką.

29. Pacientas, negalėdamas atvykti į priėmimą nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti ne vėliau kaip 24 val. iki priėmimo laiko. Vizitą galima atšaukti paskambinus į registratūrą tel. (8 315) 36 603, atvykus į polikliniką arba internetu, vadovaujantis išankstinės pacientų registracijos sistemos www.sergu.lt nurodymais.

30. Atšaukdamas vizitą pas gydytoją, pacientas gali suderinti kito vizito laiką.

31. Asmens sveikatos priežiūros specialistui susirgus ir nesant galimybės užtikrinti paslaugų teikimo, iš anksto užsiregistravę pacientai telefonu yra informuojami apie vizito pas asmens sveikatos priežiūros specialistą perkėlimą. Šiuo atveju su pacientu suderinama kita jo vizito data ir laikas.

32. Už informavimą apie vizito atšaukimą bei jo perkėlimą atsakingas su asmens sveikatos priežiūros specialistu dirbantis slaugytojas arba kitas paskirtas atsakingas darbuotojas.

33. Dėl gydytojo paslaugos į paciento namus iškviečiama pirmadieniais – penktadieniais 8–12 val. tel. (8 315) 39 886, mob. tel. 8 698 27 348;

34. Dėl naujagimių patronažo registruojama tel. (8 315) 39 886, mob. tel. 8 698 27 348 arba atvykus į registratūrą.

III SKYRIUS

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 medicinos: šeimos medicinos, pirminės psichikos sveikatos priežiūros, kitų ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros – paliatyvios pagalbos (suaugusiųjų ir vaikų), akušerio-akušerio praktikos, slaugos: bendrosios praktikos slaugos, bendruomenės slaugos, sergančiųjų cukriniu diabetu slaugos, ambulatorinės slaugos paslaugos namuose, odontologijos, gydytojo odontologo padėjėjo, bendrosios asmens sveikatos priežiūros – laboratorinės diagnostikos tyrimai.

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

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, Alytuje, teikiama akušerijos ir ginekologijos, chirurgijos, ortopedijos ir traumatologijos, dermatovenerologijos, endokrinologijos, vidaus, vaikų ligų, neurologijos, vaikų alergologijos, echoskopijos, endoskopijos, kardiologijos, otolaringologijos, vaikų neurologijos, burnos higienisto, gydytojo odontologo padėjėjo, oftalmologijos, darbo medicinos;

40.2. Daugų g. 5A, Alytuje, teikiama Antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos-psichoterapijos, bendrosios asmens sveikatos priežiūros-psichiatrijos 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 ar kiti tyrimai ir procedūros, numatyti pagal medicinos normas ir reglamentuoti kitais teisės aktais, 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 F 027/a, išskyrus gydytoją dermatovenerologą. Poliklinikoje teikiamos antrinio lygio nemokamos paslaugos ir tyrimai, 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 siuntimą įrašo į F 025/a ar 025-112/a, nepildydamas F 027/a.

47. Su gydytoju dirbantis slaugytojas su pacientu suderina jo apsilankymo pas kitą gydytoją specialistą datą bei laiką ir užregistruoja pacientą išankstinėje pacientų registracijos e. sistemoje.

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

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. Pirminio ir antrinio lygio gydytojai sudaro ilgalaikio stebėjimo pacientų sąrašus.

50. Gydytojas, siųsdamas pacientą gauti stacionarias paslaugas, išduoda siuntimą. 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 paciento asmens sveikatos istoriją, o pacientas savo sprendimą patvirtina pasirašydamas.

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; teikiamos vaikų regos korekcijos paslaugos, joms 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 darbo dienomis atlieka neplaninės pagalbos kabinetuose dirbantys gydytojai pagal grafiką. Gripo epidemijos ar kitų susirgimų pakilimo atvejais iškvietimai gali būti organizuojami pagal direktoriaus įsakymu patvirtintas taisykles.

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. Paliatyvios medicinos komanda (šeimos medicinos gydytojas, slaugytojas, socialinis darbuotojas, psichologas) norminių nacionalinių ir lokalinių teisės aktų nustatyta tvarka teikia paliatyvios medicinos paslaugas paciento namuose darbo dienomis 8–16.06 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, ergoterapeutas.

61. Šeimos, vidaus, vaikų, bendrosios praktikos chirurgai, akušeriai ginekologai, bendrosios 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, išrašęs kompensuojamuosius vaistus nuotoliniu būdu, informuoja lėtinėmis ligomis sergantį pacientą apie registraciją kitam kartui receptams išrašyti atvykus 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 15 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. Visiems 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.

70. Su gydytoju dirbantis slaugytojas prieš pacientų priėmimo pradžią pristato pacientų asmens sveikatos istorijas į gydytojo kabinetą. Iš anksto neužsiregistravusių pacientų asmens sveikatos istorijas į gydytojo kabinetą pristato registratūros darbuotojai prieš paciento priėmimą.

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. Su gydytoju dirbantis slaugytojas su pacientu suderina kito apsilankymo laiką, 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 būtiniosios 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 ir įsegta visų padalinių, taip pat kasos segtuvuose. Informacija apie teikiamas mokamas paslaugas skelbiama registratūroje, administracijoje (6 aukštas) esančiuose dokumentų aplankuose „Informacija pacientui“, III aukšto hole prie kasos esančioje skelbimų lentoje ir interneto svetainėje www.apoliklinika.lt.

Nuoroda, kur galima susipažinti su detalio informacija apie mokamas paslaugas ir kainas skelbiama poliklinikos stenduose ir prie įstaigos kasos.

87. Mokamų paslaugų procedūros aprašas yra patvirtintas direktoriaus įsakymu. Už informacijos apie mokamas paslaugas atnaujinimą laiku ir informacijos pateikimą atsakingas Ekonomikos ir finansų skyrius. Už informacijos įsegimą į padalinių segtuvus ir paskelbimą stenduose yra atsakingas vyr. slaugos administratorius.

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 SKYRIUS 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 būti informuotas apie jam paslaugas teikiančio asmens sveikatos priežiūros specialisto vardą, pavardę, pareigas.

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 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.

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

91.7. 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 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.

92.2. 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.

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

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

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

92.6. 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.

92.7. 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.

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

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

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

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

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 SKYRIUS

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 numatytą 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, atsientę 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. Direktoriaus 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 SKYRIUS

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. Asmens sveikatos priežiūros specialistas, teikiantis paslaugą, pacientui pageidaujant privalo paaiškinti jo padarytų įrašų asmens sveikatos istorijoje reikšmę.

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 stacionariųjų 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 įpėdiniams 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 medicininis dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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

119. Ambulatorinė asmens sveikatos istorija yra poliklinikos nuosavybė ir saugoma poliklinikoje. Pacientas ar kiti asmenys negali jos saugoti, nešioti ar išnešti iš poliklinikos.

120. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis turi būti padarytos ir išduotos patvirtintos paciento medicinos dokumentų kopijos ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo paciento kreipimosi. Skubos tvarka informacija ir dokumentų kopijos pateikiamos ne vėliau kaip per 3 darbo dienas. Dokumentai pateikiami tik patikrinus ir identifikavus asmens tapatybę bei privalomus dokumentus.

121. Pacientas / paciento atstovas, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo ir kitų teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją arba dėl asmens sveikatos istorijos F 025/a ar F 112/a kopijos, pateikia Alytaus poliklinikos jo šeimos, ar jo vaikų ar vidaus ligų gydytojo (toliau – gydytojas) vardu raštišką prašymą. Jame turi būti nurodytas norimos gauti informacijos pobūdis ir jos panaudojimo tikslas, paciento kontaktiniai duomenys. Prašymas gali būti įteikiamas med. registratoriui, ar jo gydytojui, ar direktoriaus sekretoriui. Prašymas dėl rašytinės informacijos iš medicininių dokumentų apie psichinę sveikatą pateikiamas tik sekretoriui direktoriaus vardu. Visi prašymai registruojami direktoriaus sekretoriате Gautų dokumentų registracijos žurnale.

122. Pacientas / paciento atstovas, gydytojui teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo arba dėl asmens sveikatos istorijos F 025/a ar F 112/a ar jų dalies kopijos, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, jo kopija prisegama prie prašymo. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

123. Jei paciento atstovas yra tėvai, jie pateikia ir savo asmens dokumentą ir nepilnamečių vaikų gimimo liudijimą, jų kopijos prisegamos prie prašymo.

124. Dėl rašytinės informacijos suteikimo besikreipiantys kiti asmenys kartu su prašymu privalo pateikti paciento sutikimą gauti rašytinę informaciją iš jo medicininių dokumentų.

125. 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.

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

VIII SKYRIUS
ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS, KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

127. Poliklinikos administracijos darbo laikas pirmadieniais – penktadieniais nuo 8 iki 16.30 val., pietų pertrauka nuo 12 iki 12.30 val. Administracijos darbo laikas prieš šventinę dieną trumpinamas viena valanda.

IX SKYRIUS
DARBO SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS

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

129. Poliklinikos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

130. Poliklinikos darbuotojams draudžiama poliklinikoje būti neblaiviams ar apsvaigusiams nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

131. 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.

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

133. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir Sveikatos įstatymu, kitų norminių nacionalinių ir lokalinių teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis.

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 nesusipratimus 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 SKYRIUS

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. Laikiniai saugoti priimtos vertybės sudedamos į voką, ant jo užrašomas paciento vardas, pavardė, kontaktinio asmens telefonas ir adresas. Vokas su materialinėmis vertybėmis dalyvaujant pacientui užkljuojamas ir antspauduojamas priimančio darbuotojo antspaudu. Ant užklijos pasirašo pacientas. Jeigu pacientas neraštingas ar dėl sveikatos būklės negali pasirašyti, ant užklijos 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 grąžinamos pacientui ar jo įgaliotam asmeniui, pateikusiam asmens dokumentą, ir/ar pagal norminių teisės aktų nustatyta tvarka įformintą įgaliojimą. Kasininkas, grąžinantis materialines vertybes, privalo įsitikinti paciento ar jo įgaliotinio asmens tapatybe. Pacientui mirus, saugoti priimtos 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 sekretoriате. 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 SKYRIUS 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, skelbimų lentoje, saugomos įstaigos administracijoje, skyriuose.
