

**UAB ŽALIAKALNIO POLIKLINIKOS DIREKTORIAUS**  
**ĮSAKYMAS**  
**DĖL UAB ŽALIAKALNIO POLIKLINIKOS IR JOS PADALINIŲ VIDAUS TVARKOS**  
**TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2019 m. vasario 20 d. Nr. 2019/0220-01

Kaunas

Remiantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymais, Darbo kodeksu, darbuotojų sveikatos ir saugos instrukcijomis:

1. T v i r t i n u „UAB Žaliakalnio poliklinikos ir jos padalinių vidaus tvarkos taisykles“ (toliau — Tvarka).
2. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę poliklinikos padalinių direktorei, UAB Žaliakalnio poliklinikos direktoriaus pavaduotojai pagal veiklos sritį.
3. Į p a r e i g o j u marketingo vadybininkę Viktoriją Pilypaitę užtikrinti, kad įsakymo ir Tvarkos informacija būtų skelbiama UAB Žaliakalnio poliklinikos ir padalinių internetinėje svetainėje.

Direktorius

Aras Tarabilda

## UAB ŽALIAKALNIO POLIKLINIKA

### VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

#### I. BENDROJI DALIS

1. Viešoji įstaiga Žaliakalnio poliklinika (toliau – Žaliakalnio poliklinika) įsteigta 2011-07-22 ir įregistruota Kauno miesto savivaldybėje. Įstaiga veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Sveikatos sistemos, Sveikatos priežiūros įstaigų, Sveikatos draudimo, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo, Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymais ir kitais įstatymais, teisės aktais, reglamentuojančiais sveikatos priežiūros įstaigų veiklą, savo įstatais ir vidaus tvarkos ir darbo tvarkos taisyklėmis.

2. Įstaiga įstatymų ir teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę teikti sveikatos priežiūros paslaugas.

3. Pacientas - asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

4. Paciento atstovas - atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) arba atstovas pagal pavedimą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

5. Nepilnametis pacientas - pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais).

6. Įstaigos darbuotojas - asmuo, kurio pareigas reglamentuoja darbo sutartis, kolektyvinė sutartis, pareiginė instrukcija, saugos darbe ir sveikatos instrukcijos, įstaigos direktoriaus įsakymai, kokybės vadybos sistemos procedūros.

7. Vidaus tvarkos taisyklės nustato darbuotojų ir įstaigos pacientų vidaus darbo organizavimo tvarką ir kitus vidaus ypatumus.

8. Vidaus tvarkos taisyklės paruoštos vadovaujantis Lietuvos Respublikos, juridinių įstaigų įstatymo, Sveikatos draudimo įstatymu, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, įstaigos įstatais ir kitais norminiais aktais.

9. Vidaus tvarkos taisyklės skelbiamos pacientams ir darbuotojams internetinėje erdvėje. Savanoriškai į įstaigą dėl ambulatorinės sveikatos priežiūros atvykęs arba į namus sveikatos priežiūros specialistą iškviėtą pacientas yra informuotas ir sutinka, kad įstaigos specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinus tyrimus ir procedūras bei gydymą.

#### II. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS

10. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos pacientams teikiamos darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 19.00 val. (Savanorių pr. 125, Kaunas).

10.1. Informacija ir registracija tel.: (8 37) 323 032, (8 630) 74172;

10.2. visi iškvietimai į namus registruojami darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 13.00 val.;

10.3. Šeštadieniais, sekmadieniais bei švenčių dienomis nedirba.

10.4. Psichikos sveikatos centro darbo laikas darbo dienomis nuo 8.00 iki 19.00 val. (Savanorių pr. 125, Kaunas);

10.5. Odontologinė pagalba teikiama darbo dienomis nuo 8.00 iki 19.00 val. (Savanorių pr. 125, Kaunas);

10.6. Informacija ir registracija tel.: (8 37) 323 032, (8 630) 74172;

10.7. Šeštadieniais, sekmadieniais bei švenčių dienomis nedirba.

11. Įstaigos personalas dirba pamainomis, pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus, kurie skelbiami įstaigos informacinėse lentose, interneto svetainėje.
  - 11.1. Po įstaigos darbo valandų, poilsio ir švenčių dienomis pagal tarpusavio susitarimą su LSMU Kauno ligonine pirminės ambulatorinės būtiniosios medicinos paslaugos teikiamos:
  - 11.2. suaugusiems – LSMU ligoninės priėmimo skyriuje;
  - 11.3. vaikams – LSMU ligoninės priėmimo skyriuje;
  - 11.4. ūmiai susirgus, esant neatidėliotinoms indikacijoms, kviečiama GMP bendruoju pagalbos telefonu 112.

### **III. PACIENTŲ KREIPIMOSI IR REGISTRACIJOS ĮSTAIGOJE TVARKA**

12. Žaliakalnio poliklinika aptarnauja Kauno miesto ir aplinkinių gyvenviečių gyventojus, prisirašiusius šioje poliklinikoje. Gyventojai iš kitų vietovių aptarnaujami tik suderinus su gydančiu gydytoju ir įstaigos vadovu. Pacientas, norintis gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas įstaigoje bei pasirinkti gydytoją, kreipiasi Poliklinikos registratūrą darbo dienomis nuo 8.00 iki 19.00 val. Prisirašymui reikia turėti Lietuvos Respublikos piliečio pasą ar kitą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, vaiko gimimo liudijimą.
13. Prisirašant prie įstaigos mokestis neimamas.
14. Pacientas patenka pas gydytoją užsiregistravęs registratūroje ir gavęs taloną. Registruojantis reikia pateikti Lietuvos Respublikos piliečio pasą ar kitą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, vaiko gimimo liudijimą, bei nurodyti savo kontaktinio telefono numerį. Nedrausti asmenys už gydymo paslaugas moka poliklinikos registratūroje, poliklinikos vadovo nustatytais įkainiais. Nedraustiems asmenims nemokamai teikiama tik būtinoji pagalba.
15. Pacientai gali registruotis telefonu, atvykti į poliklinikos registratūrą.
16. Registruojantis pas gydytoją telefonu, registrorė nurodo atvykimo pas gydytoją datą ir laiką, o talonas išduodamas atvykus į įstaigą ir pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
17. Prie registratūros yra informacija apie gydytojų darbo laiką, talonų išdavimo tvarką, gydytojų iškvietimo į namus tvarką ir panašiai.
18. Registracijos talonai išduodami tai pačiais dienais arba bet kuriais kitais dienais. Talone yra nurodyta paskirto vizito data ir laikas, gydytojo pavardė. Pacientai kviečiami pas gydytoją talonų eilės tvarka.
19. Skubos tvarka (be eilės) priimami ligoniai, kuriems reikalinga būtinoji pagalba esant ūmiems širdies, pilvo skausmams, viduriuojantys, vemiantys, karščiuojantys - per 38 °C, kraujuojant, įvykus traumai ir t.t.. Šiems pacientams gydytoją ir kabinetą nurodo registrorė.
20. Registratūroje paruoštą paciento asmens sveikatos istoriją (f Nr. 025/a), vaiko sveikatos raidos istoriją (f Nr. 025-112/a), asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelę (f Nr. 025/a - LK) į gydytojo kabinetą pateikia bendrosios praktikos slaugytoja ar medicinos registrorė.
21. Pasibaigus gydytojo pacientų priėmimo laikui, korteles bendrosios praktikos (šeimos) gydytojas grąžina į registratūrą.
22. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.
23. Gydytojui susirgus, jo atostogų ar kito nebuvimo darbe metu pacientus aptarnauja kiti to skyriaus gydytojai. Pavaduojantį gydytoją, jo darbo laiką ir kabineto numerį nurodo registrorė.
24. Į namus pacientus aptarnauti vyksta gydytojas ar slaugytoja, kai pacientas negali atvykti į įstaigą (pacientas nevaikštantis, jam reikalinga nuolatinė kito asmens priežiūra ir pagalba, karščiuojantys - per 38 °C, sergantys vaikai). Gydytojas pacientus namuose aptarnauja laisvu nuo priėmimo metu kreipimosi dieną ar planine tvarka.
25. Kai UAB „Žaliakalnio poliklinika“ negali suteikti planuotos asmens sveikatos priežiūros, sveikatinimo paslaugos (darbuotojui susirgus ar kt.), pacientui per įmanomai trumpiausią laiką nurodytu asmens kontaktiniu telefonu pranešama, kad priėmimo laikas atšaukiamas ir informuojama apie registravimąsi kitu laiku ar pas kitą paslaugą teikiančią darbuotoją.

26. Procedūriniuose kabinetuose pacientai registruojami įprasta tvarka ir priimami tik su gydytojo nukreipimu.
27. Nedarbo dienomis (šeštadieniais, sekmadieniais ir švenčių dienomis) mirties liudijimai poliklinikoje neišrašomi. Pirmą darbo dieną po nedarbo dienos mirties liudijimus išrašo: nuo 8.00 val. iki 19.00 val. šeimos gydytojas.

#### **IV. PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA**

28. Įstaigoje teikiamos nemokamos ir mokamos paslaugos.
29. Įstaigoje teikiamos pirminio lygio ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodytos galiojančioje įstaigos licencijoje.
30. Teisę į nemokamas paslaugas Žaliakalnio poliklinika pirminės sveikatos priežiūros centre turi socialiai apdrausti asmenys (privalomuoju sveikatos draudimu yra draudžiami Lietuvos Respublikos piliečiai ir kitų valstybių piliečiai, nuolat gyvenantys Lietuvos Respublikoje, taip pat laikinai Lietuvos Respublikoje gyvenantys kitų valstybių piliečiai bei asmenys be pilietybės, jei jie teisėtai dirba Lietuvos Respublikoje, bei nepilnamečiai jų šeimos nariai), prisirašę šioje įstaigoje, o taip pat drausti valstybės lėšomis:
  - 30.1. asmenys, turintys teisę gauti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka bet kokios rūšies pensiją;
  - 30.2. darbingo amžiaus asmenys, užsiregistravę darbo biržoje, bei nedarbingi jų šeimos nariai;
  - 30.3. nėščiosios, kurioms įstatymų nustatyta tvarka suteiktos nėštumo ir gimdymo atostogos, motinystės atostogos;
  - 30.4. vienas iš tėvų, auginantis vaiką iki 8 metų, taip pat vienas iš tėvų, auginantis du ir daugiau vaikų iki jų pilnametystės;
  - 30.5. asmenys iki 18 metų;
  - 30.6. Lietuvos Respublikos bendrojo lavinimo, aukštesniųjų ir aukštųjų mokyklų dieninių skyrių moksleiviai ir studentai;
  - 30.7. valstybės remiami asmenys, turintys teisę gauti socialinę pašalpą;
  - 30.8. asmenys, teisės aktais pripažinti neįgaliaisiais;
  - 30.9. asmenys, sergantys visuomenei pavojingomis užkrečiamomis ligomis, kurios yra įtrauktos į Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytą sąrašą;
  - 30.10. asmenys, kurių sveikatai pakenkė nusikaltimai, jeigu šie asmenys teisės aktų nustatyta tvarka yra nukentėjusieji arba liudytojai baudžiamosiose bylose;
  - 30.11. pasipriešinimo (rezistencijos) dalyviai - kariai savanoriai, laisvės kovų dalyviai, reabilituoti politiniai kaliniai, tremtiniai ir asmenys, nukentėję 1991 m. sausio 13-osios ar kituose įvykiuose gindami Lietuvos Respublikos nepriklausomybę;
31. UAB Žaliakalnio poliklinikoje teikiamos šios nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:
  - 31.1. būtinoji medicinos pagalba (teikiama Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka; visiems Lietuvos Respublikos piliečiams, asmenims be pilietybės bei užsienio šalių piliečiams);
  - 31.2. apdraustųjų privalomuoju sveikatos draudimu asmens sveikatos priežiūros paslaugos, apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto pagal sutartis su teritorinėmis ligonių kasomis;
  - 31.3. Pirminė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūra:
    - apsilankymai pas šeimos gydytojus;
    - papildomai teikiamos skatinamosios paslaugos;
    - slaugos paslaugos. Pirminės psichikos sveikatos priežiūros paslaugos.
  - 31.4. Pirminės odontologinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos.
  - 31.5. Sveikatos programų paslaugos.
32. Pirminio lygio nemokamos paslaugos teikiamos visiems prisirašiusiems prie UAB Žaliakalnio poliklinika apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu pacientams.

33. Asmens sveikatos istorija yra elektroninis Poliklinikos dokumentas, saugomas Poliklinikos naudojamoje informacinėje sistemoje POLIS, kuris pateikiamas Elektronines sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacine sistema (toliau - ESPBI IS).
34. Gydytojas, vykdydamas vizitą ar nukreipdamas pacientą į kitą įstaigą, dėl Poliklinikoje nevykdomų paslaugų, vizito metu rašo F E025 arba F E027 per Poliklinikos informacinę sistemą ir pateikia duomenis į ESPBI IS.
35. Šeimos gydytojo paslaugas namuose teikia poliklinikoje dirbantis šeimos gydytojas direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka:
  - 35.1. Pacientai, prisirašę prie UAB Žaliakalnio poliklinikos ir apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, negalintys atvykti į polikliniką, kviečia šeimos gydytoją į namus paskambinę į registratūrą tel.:(8 37)323032, darbo dienomis 8.00 – 13.00 val.
  - 35.2. Paciento kvietimas užregistruojamas, jei kvietimo priežastis ūmaus ar lėtinio paūmėjusio susirgimo metu atitinka sveikatos apsaugos ministro įsakymuose bei poliklinikos vidaus dokumentuose patvirtintas priežastis ir reikalavimus.
  - 35.3. Jeigu kvietimo priežastis neatitinka minėtų dokumentų reikalavimų, paciento skambutis peradresuojamas šeimos gydytojui.
36. Prisirašiusiems ir socialiai apdraustiems asmenims vykdoma slauga įstaigoje ir pacientų namuose. Ją atlieka bendrosios praktikos slaugytoja paskyrus šeimos gydytojui bei vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymais.
37. Prisirašiusiems ir socialiai apdraustiems asmenims atliekami tyrimai: bendras klinikinis kraujo tyrimas, bendras klinikinis šlapimo tyrimas, C reaktyviojo baltymo nustatymas ir/ar eritrocitų nusėdimo greičio nustatymas, gliukozės kiekio kraujyje nustatymas, cholesterolio kiekio kraujyje nustatymas (asmenims nuo 40 m. ar esant šeimyninei anamnezei, antsvoriui, sergant endokrininėmis ir kt. ligomis, K ir Na kraujo serume nustatymas, kreatinino ir šlapalo (urea) nustatymas, gliukozės toleravimo mėginys, bilirubinas, TTH ir FT4, geležies (Fe) kiekio kraujyje, mikroalbumino kiekio šlapime, PSA (pacientams po radikalaus priešinės liaukos vėžio gydymo), protrombino laiko nustatymas (SPA 12 kartų per metus, vartojantiems krešumą mažinančius vaistus), siunčiant planinei operacijai (protrombino laikas (SPA) ir tarptautinio normalizacijos santykio (INR), aktyvinto dalinio tromboplastino laiko (ADTL) bei kraujo grupės ir rezus Rh (D) nustatymas), nėščiųjų kraujo grupės pagal ABO antigenus ir rezus Rh priklausomybės faktoriaus nustatymas, nėščiųjų Rh antikūnių nustatymas netiesioginiu Kumbso metodu, kai moters Rh neigiama, o vyro Rh teigiama kraujo grupė, nėščiųjų kraujo tyrimas dėl ŽIV, sifilio, tepinėlių iš nosiaryklės, makšties, gimdos kaklelio paėmimas ir įvertinimas, elektrokardiogramos užrašymas
38. Prisirašiusiems ir socialiai apdraustiems asmenims atliekamas nemokamų programinių paslaugų teikimas: priešinės liaukos vėžio ankstyvoji diagnostinė programa (vyrams nuo 50-69 m.); asmenų, priskirtų širdies ir kraujagyslių ligų didelės rizikos grupei, atrankos ir prevencinių priemonių programa (vyrams nuo 40-55 m., moterims nuo 50-65 m.); atrankinės mamografinės patikros dėl krūties vėžio programa (moterims nuo 50-69 m.); gimdos kaklelio piktybinių navikų prevencinių priemonių programa (moterims nuo 25-60 m.), storosios žarnos vėžio ankstyvosios diagnostikos programa (asmenims nuo 50-70 m., vieną kartą per metus); vaikų krūminių dantų dengimas silantais (vaikams nuo 6-14 m.) pagal patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos rekomendacijas.
39. Nemokamos procedūros (prisirašiusiems ir socialiai draustiems asmenims) - injekcijos į raumenis ir veną, pirminis žaizdų sutvarkymas ir perrišimai, ausies landų išplovimas, akispūdžio matavimas (pacientams nuo 40 m.), svetimkūnių pašalinimas, chirurginių odos ir paodžio pūlinių šalinimas atliekamos poliklinikos slaugytojų pagal patvirtintas medicinos normas.
40. Sveikatos priežiūros paslaugų apimtys nurodytos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintose medicininėse normose.
41. Teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas nepilnamečiams pacientams, privalo dalyvauti jų atstovai.

42. Įstaiga teikia mokamas profilaktinio sveikatos tikrinimo paslaugas, kurių teikimą ir apmokėjimą reglamentuoja LR teisės aktai ir direktoriaus įsakymai.
43. Mokamas ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas UAB Žaliakalnio poliklinika teikia:
  - socialiai nedraustiems asmenims;
  - asmenims, neturintiems gydančio gydytojo siuntimo;
  - pacientui pačiam pageidaujant tyrimo ar gydymo.
44. Mokamų paslaugų kainynas iškabintas skelbimų lentoje registratūroje ir patalpintas internetinėje erdvėje.
45. Teikiant mokamas paslaugas vizito metu rašo F E025 per Poliklinikos informacinę sistemą ir pateikiami duomenis į ESPBI IS.

## **V. PACIENTŲ TEISĖS ĮSTAIGOJE**

46. Kiekvienas socialiai apdraustas asmuo, prisirašęs prie gydymo įstaigos, turi teisę gauti nemokamą sveikatos priežiūrą, kompensuotą iš privalomojo sveikatos draudimo, Būtiniosios medicinos pagalbos paslaugos teikiamos neatidėliotinai ir nemokamai pagal Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytą tvarką.
47. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.
  - 47.1. Kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.
  - 47.2. Kiekvienas pacientas turi teisę gauti kvalifikuotą ir kokybišką sveikatos priežiūrą. Sveikatos priežiūros įstaigoje pacientų teisių negalima varžyti dėl jo lyties, rasės, amžiaus, pilietybės, kalbos, socialinės padėties, pažiūrų, seksualinės orientacijos, neįgalumo ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.
  - 47.3. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.
  - 47.4. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.
48. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą:
  - 48.1. Pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą.
  - 48.2. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą. Pirminės asmens sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarka nustatyta šių UAB Žaliakalnio poliklinika vidaus tvarkos taisyklių III skyriuje.
49. Teisė į informaciją:
  - 49.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigose teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarka nustatyta šių taisyklių IV skyriuje.
  - 49.2. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją. Sveikatos priežiūros specialisto vardas, pavardė ir pareigos nurodytos identifikacinėje darbuotojo kortelėje, privalomoje prisiegti, bei ant darbo kabinetų durų. Administracijoje yra sveikatos priežiūros specialistų licencijų kopijos.
  - 49.3. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę. Šios informacijos teikimo tvarka nustatyta šių taisyklių VIII skyriuje.
  - 49.4. Teisė nežinoti. 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 medicininėje dokumentacijoje. Šiame punkte nurodyti informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

- 49.5. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose.
50. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas.
  51. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.
  52. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai, pagal LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nuostatas.
  53. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
  54. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:
    - 54.1. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti.
    - 54.2. Duomenys apie paciento buvimą UAB Žaliakalnio poliklinika, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos paciento medicinos dokumentus.
    - 54.3. Visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.
    - 54.4. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus.
    - 54.5. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.
    - 54.6. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.
    - 54.7. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.
    - 54.8. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą.
    - 54.9. Jei nagrinėjamas paciento skundas, kuris yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas sveikatos priežiūros įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

- 54.10. Apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, privaloma nedelsiant pranešti teisėsaugos institucijoms.
55. Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą:
- 55.1. Teisė į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis.
56. Paciento dalyvavimas biomediciniuose tyrimuose ir mokymo procese.
- 56.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicinius tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicinių tyrimų etikos įstatymas.
57. Teisė skųstis. Pacientų skundų nagrinėjimo tvarka nustatyta UAB Žaliakalnio poliklinika vidaus tvarkos taisyklių VII skyriuje.

## VI. PACIENTŲ PAREIGOS

58. Susipažinti su UAB Žaliakalnio poliklinika vidaus tvarkos taisyklėmis, kurios paskelbtos registratūros stende ar internetinėje erdvėje.
59. Pacientai privalo:
- 59.1. Rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su UAB Žaliakalnio poliklinika sveikatos priežiūros specialistais, vykdyti jų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką. Apie atsisakymą vartoti kuriuos nors medikamentus, atlikti procedūras, tyrimus ir kt. informuoti gydantį gydytoją.
- 59.2. Laikytis poliklinikoje nustatytos prisirašymo, registracijos ir priėmimo pas asmens sveikatos paslaugą teikiantį darbuotoją tvarkos. Pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros paslaugų teikimo atvejus.
- 59.3. Gydančiam ar slaugančiam sveikatos priežiūros specialistui suteikti teisingą ir visą informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.
- 59.4. Gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti parašu "Sutikime dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo", įklijuotame į asmens sveikatos istoriją.
- 59.5. Vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.
60. Pagarbiai ir deramai elgtis su UAB Žaliakalnio poliklinika darbuotojais ir kitais jos pacientais.
61. Laiku atvykti paskirtam priėmimui, konsultacijai, tyrimui ar gydymui.
62. Pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti UAB Žaliakalnio poliklinika registracijos telefonu (8 37) 323 032 ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios. Jei aplinkybės dėl kurių pacientas negali atvykti išaiškėja vėliau nei likus 24 valandoms iki paslaugos gavimo, Pacientas turi nedelsdamas pranešti apie neatvykimą nustatytu laiku.
63. Tausoti laikinai jam patikėtą ar bendro naudojimo UAB Žaliakalnio poliklinika turta.
64. Laikytis šių poliklinikos vidaus tvarkos taisyklių.
65. Pacientams draudžiama:
- 65.1. atvykti į polikliniką apsvaigus nuo alkoholinių gėrimų, psichotropinių ir/ar narkotinių medžiagų;
- 65.2. rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ir/ar psichotropines medžiagas UAB Žaliakalnio poliklinika patalpose ir/ar teritorijoje;



- 65.3. įžeidinėti, nepagarbiai elgtis su UAB Žaliakalnio poliklinika darbuotojais;
  - 65.4. į polikliniką atsivesti (atsinešti) gyvūnus;
  - 65.5. naudotis mobiliuoju telefonu asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijos, kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu;
  - 65.6. savavališkai įeiti į UAB Žaliakalnio poliklinika tarnybines patalpas.
66. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei grėstų pavojus paciento gyvybei.
  67. Nutraukus paslaugų teikimą pacientui, nevykdančiam savo pareigų, atsakomybė dėl tolimesnės jo sveikatos būklės lieka pacientui.
  68. Sumokėti už mokamas paslaugas (tyrimus, konsultacijas, gydymą ir kt.) pagal tuo metu galiojančius įkainius, Sveikatos apsaugos ministro ir UAB Žaliakalnio poliklinika direktoriaus įsakymų nustatyta tvarka.
  69. Pacientų atstovai padeda pacientui įgyvendinti jų teises naudodamiesi tomis pat teisėmis bei pareigomis kaip ir pacientai.

## **VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

70. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę pateikti skundą raštu.
71. Skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.
72. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.
73. Neįskaitomi, nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui.
74. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Paciento atstovas privalo pateikti tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.
75. Asmenų prašymai, pretenzijos ar skundai, atsiųsti elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu sertifikatu arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi kitų asmenų ar institucijos interesų. Į asmenų prašymus, pretenzijas ar skundus galima atsakyti nedelsiant, bet ne ilgiau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų.
76. Asmuo, prašymą, pretenziją ar skundą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu elektroninio pašto adresu [zaliakalnio.p-ka@inbox.lt](mailto:zaliakalnio.p-ka@inbox.lt).
77. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per 6 (šešis) mėnesius, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per vienus metus nuo teisių pažeidimo dienos.
78. Direktorius ar jo įgaliotas asmuo per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau kaip per 20 darbo dienų, privalo išnagrinėti kreipimąsi ir raštu pranešti pacientui (jo atstovui) apie skundo nagrinėjimo eigą ar rezultatus.
79. Nepatenkintas nagrinėjimu ir jo rezultatais, pacientas (jo atstovas) gali kreiptis į valstybės institucijas, nagrinėjančias pacientų skundus.
80. UAB Žaliakalnio poliklinika darbuotojai turi teisę neaptarnauti asmens, jeigu jo elgesys yra neadekvatus arba turi baudžiamojo nusizengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių (įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina, asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų). Tokiu atveju, poliklinikos darbuotojai informuoja administraciją ir, reikalui esant, kviečia policiją.

## **VIII. SVEIKATOS ISTORIJŲ IR KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO IR IŠDAVIMO PACIENTAMS BEI KITIEMS ASMENIMS TVARKA**

81. Sveikatos priežiūros įstaigos gydytojai ir slaugos darbuotojai privalo SAM nustatytos formos ir rūšių pacientų dokumentus (asmens sveikatos istorijas, nėščiąjų korteles bei kitus medicininius dokumentus) ir juos saugoti Lietuvos Respublikos įstatymų bei SAM nustatyta tvarka.
82. Asmens sveikatos istorija yra įstaigos dokumentas ir saugomas jos registratūroje ar archyve. Nei pacientas, nei kiti asmenys neturi teisės patys šio dokumento laikyti (saugoti) ar išsinešti iš įstaigos.
83. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo l šiomis turi būti padarytos ir išduotos patvirtintos paciento medicinos dokumentų kopijos per 2 darbo dienas nuo paciento kreipimosi. Prisirąšiusieji pacientai dėl kopijų kreipiasi į Žaliakalnio poliklinika pirminės sveikatos priežiūros centro šeimos gydytojo kabineto darbuotoją. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
84. Asmens sveikatos istorijos bei kiti medicininiai dokumentai su lydraščiu išduodami teisėsaugos institucijoms bei kitoms gydymo įstaigoms, esant jų raštiškam prašymui. Vėliau asmens sveikatos istorijos gražinamos įstaigai. Informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarka numatyta UAB Žaliakalnio poliklinika direktoriaus įsakymu.
85. Pacientui persirašius į kitą gydymo įstaigą, jo asmens sveikatos istorija (f 025/a, f 025/a-112/a) išsiunčiama tai gydymo įstaigai pagal pastarosios raštišką prašymą.

## **IX. PACIENTO SIUNTIMO KONSULTACIJAI IR STACIONARIAM GYDYMUI TVARKA**

86. Paciento gydymo stacionarinėje įstaigoje ir specialisto konsultacijos tikslingumą nustato gydantis gydytojas.
87. Esant būtinybei gydyti pacientą stacionare ar siunčiant specialisto konsultacijai, gydantis gydytojas vadovaujasi sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka, užpildo formą 027/a, „Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas“ ir atiduoda pacientui ar įgaliotam asmeniui, kad galėtų vykti specialisto konsultacijai ar stacionariniam gydymui.
88. Pacientui atsisakius vykti specialisto konsultacijai ar stacionariniam gydymui, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas tai patvirtina savo parašu.

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

89. Konfidenciali informacija apie pacientą teikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame nurodyti informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicininiuose dokumentuose nurodęs, kam teikti informaciją, jos teikimo mastą ir terminus.
90. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamus gydymo ir tyrimo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozes bei padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Ši informacija pacientui pateikiama jam suprantama forma bei paaiškintais mediciniais terminais.
91. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neteikti informacijos motyvus pažymima medicininiuose dokumentuose. Informacija pacientui teikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Paciento psichikos ligonio teisės gauti informaciją ypatumus nustato Psichikos sveikatos

priežiūros įstatymas ir UAB Žaliakalnio poliklinika direktoriaus įsakymas patvirtinta teikimo Tvarka apie asmenų psichikos sveikatą.

92. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais gali susipažinti jo atstovai. Jei yra nesutarimų tarp nepilnamečio iki 16 metų ir jo atstovų, tai diagnostikos ir gydymo metodikos parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

## **XI. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS**

93. Visi UAB „Žaliakalnio poliklinika“ darbuotojai privalo:
- 93.1. vykdyti poliklinikos darbuotojų saugos ir sveikatos, gaisrinės saugos norminių dokumentų reikalavimus ir darbuotojų saugos ir sveikatos, gaisrinės norminių teisės aktų reikalavimus;
  - 93.2. darbo priemones naudoti pagal darbo priemonių dokumentuose, darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijose nurodytus jų saugaus naudojimo reikalavimus;
  - 93.3. tinkamai naudoti kolektyvines ir (ar) asmenines apsaugos priemones;
  - 93.4. savavališkai neišjungti, nekeisti arba nešalinti saugos ir sveikatos apsaugos įtaisų arba ženklų, naudoti tokius įtaisus pagal paskirtį ir apie jų gedimus pranešti savo tiesioginiam vadovui, Civilinės, radiacinės ir darbo saugos specialistams, administracijai.
  - 93.5. įvykus incidentui, nelaimingam atsitikimui darbe (nelaimingo atsitikimo vietą (atsižvelgiant į aplinkybes), išlaikyti nepakitusią), nelaimingam atsitikimui pakeliui į darbą/iš darbo, privalo nedelsiant pranešti savo tiesioginiam vadovui, Civilinės, darbo saugos ir sveikatos specialistei, administracijai.
  - 93.6. nedelsiant pranešti savo tiesioginiam vadovui, Civilinės, radiacinės ir darbo saugos specialistams apie situaciją, kuri jų manymu, gali kelti pavojų. Taip pat privalo pranešti apie darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų pažeidimus, kurių patys pašalinti negali arba neprivalo.
  - 93.7. UAB Žaliakalnio poliklinika nustatyta tvarka pasitikrinti sveikatą. Darbuotojas, atsisakęs nustatytu laiku pasitikrinti sveikatą, nušalinamas nuo darbo ir jam už tą laiką, kol pasitikrins sveikatą, nemokamas darbo užmokestis.
94. Darbo saugą ir sveikatą reglamentuojantys UAB Žaliakalnio poliklinika direktoriaus patvirtinti norminiai dokumentai: Darbuotojo saugos ir sveikatos įvadinė instrukcija, Darbuotojo saugos ir sveikatos darbo vietoje instrukcijos, Įvadinė (bendra) gaisrinės saugos instrukcija, Padalinio gaisrinės saugos instrukcija, Gaisro gesinimo planas bei kiti norminiai dokumentai.
95. Darbo metu įstaigos darbuotojai privalo turėti galiojančius darbo pažymėjimus, išduotus įstaigos direktoriaus nustatyta tvarka.
96. Įstaigos personalas, turintis tiesioginį kontaktą su pacientu, privalo vilkėti švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.
97. Įstaigos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.
98. Be raštiško vadovo sutikimo filmuoti, fotografuoti, daryti garso įrašus UAB Žaliakalnio poliklinika patalpose draudžiama.
99. Personalui, pacientams ir lankytojams įstaigos patalpose draudžiama rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus.
100. Personalui, pacientams ir lankytojams įstaigos patalpose draudžiama vartoti narkotines ir/ar psichotropines medžiagas (išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais, prižiūrint medicinos personalui).
101. Personalui, pacientams ir lankytojams draudžiama įstaigos patalpose ir jos teritorijoje turėti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą (išskyrus tarnybinių).
102. Įstaigos personalas savo veikla privalo nepažeisti aplinkos kokybės normatyvų ir standartų, laikytis atliekų nukenksminimo, transportavimo, sandėliavimo, šalinimo tvarkos.

103. Įstaigos elektroniniais, telefono ryšiais, biuro įranga, kanceliariinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.
104. Įstaigos administracija neatsako už darbuotojų ir pacientų asmeninius daiktus, paliktus ne tam pritaikytose vietose (koridoriuje, laukiamajame, prie rūbinės ir t.t.).
105. Už nepilnamečių saugumą UAB Žaliakalnio poliklinika patalpose atsako juos atlydėję asmenys.
106. Pacientų ir darbuotojų saugumui užtikrinti poliklinikos vidaus ir lauko teritorijos stebimos vaizdo kamerų.

## **XII. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ IR KITŲ VERTYBIŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA**

107. Pacientas atvykęs į UAB Žaliakalnio poliklinika ir turėdamas su savimi vertingų daiktų, pinigų, negali jų palikti rankinėse prie kabinetų ar rūbinėje. Tuo atveju, kai pacientas turi su savimi minėtų vertybių gali informuoti slaugytoją, kuri kartu palydi pacientą pas įstaigos slaugos administratorę dėl daiktų palikimo seife. Priimti saugoti daiktai (pinigai) užregistruojami specialiame žurnale, pasirašant pacientui ir slaugos administratori. Atsiimdamas saugotą daiktą, pacientas tai patvirtina savo parašu.

## **XIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

108. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo datos.
109. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus darbo organizavimui ar teisės aktams.

UAB „Žaliakalnio poliklinika“  
Direktorius Aras Tarabilda