

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS NAUJININKŲ POLIKLINIKOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Viešosios įstaigos Naujininkų poliklinikos (toliau – Poliklinika) vidaus tvarkos taisyklės parengtos pagal Lietuvos Respublikos Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio reikalavimus, priklausomai nuo Poliklinikos veiklos specifikos.

1.2. Šios taisyklės gali būti keičiamos arba papildomos pasikeitus atitinkamiems įstatymams, kitiems teisės aktams, įstaigos veikos kryptiai ar profiliui.

1.3. Poliklinika yra Vilniaus miesto savivaldybės viešoji ne pelno siekianti asmens sveikatos priežiūros įstaiga, teikianti ambulatorines pirminio ir antrinio lygio sveikatos priežiūros paslaugas.

1.4. Poliklinikos veiklos tikslas – gerinti gyventojų sveikatą, nustatyta tvarka teikti gyventojams asmens sveikatos priežiūros paslaugas, užtikrinti jų kokybę: tinkamą analizę, diagnostiką, gydymą.

1.5. Poliklinikoje teikiamos pirminės ir antrinės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos pagal Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos 1999-12-17 įstaigos asmens sveikatos priežiūros licenciją Nr. 1214.

1.6. Poliklinika teikia ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, už kurias jų gavėjai (juridiniai ir fiziniai asmenys) privalo sumokėti. Mokamų paslaugų teikimo tvarka įstaigoje nustatyta darbo procedūroje DP 21 „Mokamų paslaugų teikimas ir valdymas“.

1.7. Poliklinikos vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės), reglamentuojančios bendrąją vidaus darbo tvarką, pateikiamos pacientams susipažinti.

1.8. Pacientas – asmuo, kuris naudojasi asmens sveikatos priežiūros paslaugomis, nepriklausomai nuo to, ar jis sveikasis, ar ligonis.

1.9. Paciento dokumentai – asmens sveikatos istorija (ambulatorinė kortelė) ir kiti dokumentai saugomi Poliklinikoje, kuriuose aprašoma paciento sveikatos būklė, jam taikomos sveikatos priežiūros rūšys ir metodai.

2. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į POLIKLINIKĄ TVARKA

2.1. Į Poliklinikos registratūrą įstaigos darbo metu gali kreiptis visi gyventojai, laisvai pasirinkę VšĮ Naujininkų polikliniką ir konkretų gydytoją (šėimos gydytoją, vidaus ligų gydytoją, vaikų ligų gydytoją ar kitų specialybių gydytojus), bei visi gyventojai dėl būtinosios medicinos pagalbos, nepriklausomai nuo prisirašymo vietos.

2.2. Būtinoji medicinos pagalba (LR SAM 2004-04-08 įsakymo Nr. V-208 aktuali redakcija) teikiama tik iki to momento, kai ji pasibaigia. Toliau pacientas privalo kreiptis į savo pasirinktą gydymo įstaigą.

2.3. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas (išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus), privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą: pasą, asmens tapatybės kortelę, leidimą nuolat (laikina) gyventi LR, vairuotojo pažymėjimą, vaiko – gimimo liudijimą ar kitus dokumentus.

2.4. Pirmą kartą į Polikliniką besikreipiantis pacientas privalo sveikatos statistikos kabinete (105 kab.) užpildyti prašymą gydytis pas pasirinktą gydytoją. Registracijos mokestis (0,29 EUR) mokamas poliklinikos kasoje 1 aukšte. Registruojantis iš vienos įstaigos į kitą dažniau nei kartą per 6 mėnesius, registracijos mokestis 2,90 EUR.

2.5. Kiekvienam pacientui registratūroje užpildoma asmens sveikatos istorijos statistinė dalis (ambulatorinė kortelė).

2.6. Jei pacientas nedraustas privalomuoju sveikatos draudimu, jam pageidaujant gali būti suteikta mokama sveikatos priežiūros paslauga.

2.7. Registracija pas gydytojus vykdoma planine tvarka, registratūroje arba internetu per išankstinę pacientų registracijos informacinę sistemą (<https://registracija.naupol.lt>).

2.8. Skubos tvarka (be eilės) priimami ligoniai, kuriems reikalinga būtinoji pagalba.

2.9. Iš registratūros užpildytus medicininius dokumentus įstaigos darbuotojas nuneša į gydytojo kabinetą.

2.10. Esant reikalui iš kabineto į kitą kabinetą medicininius dokumentus perneša įstaigos darbuotojas. Dokumentai pacientams į rankas neduodami.

2.11. Po vizito pas gydytoją, ambulatorines korteles medicinos darbuotojas grąžina į registratūrą.

2.12. Pacientas tiesiogiai gali kreiptis į apylinkės vidaus ligų, vaikų ligų, šėimos gydytoją bei visus pirminio lygio specialistus, t.y. chirurgą, odontologą, akušerį-ginekologą, psichiatrą. Esant reikalui, minėti gydytojai nukreipia konsultacijai pas reikiamą antrinio lygio specialistą. Neturintiems siuntimo pacientams, nepriklausomai nuo to, ar jie apsidraudę privalomuoju sveikatos draudimu, antrinio lygio specialisto konsultacija yra mokama.

2.13. Pacientai priimami išankstinės registracijos metu paskirtu laiku (leistinas nukrypimas 30 min.).

2.14. Pacientai, įskaitant nepilnamečius pacientus nuo 16 iki 18 metų, gydomi arba jiems teikiama kita sveikatos priežiūros paslauga, gavus jų sutikimą. Sveikatos priežiūra ar slauga nepilnamečiams pacientams iki 16 metų teikiama, kai yra jų atstovų sutikimas, išskyrus atvejus, jei tokio sutikimo prašymas prieštarautų nepilnamečio paciento interesams ar esant gyvybei grėšiančioms būklėms.

2.15. Turintieji teisę į vaistų ir medicininės pagalbos priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimą, pateikia dokumentą, patvirtinantį teisę į lengvatą.

2.16. Pacientai gali registruotis į priėmimą pas gydytoją atvykę į poliklinikos registratūrą, telefonu ir internetu, bei esant reikalui gali išsikviesti gydytoją į namus. Sprendimą dėl paslaugų namuose teikimo reikalingumo priima pacientą gydantis šeimos gydytojas arba vaikų ligų gydytojas, arba vidaus ligų gydytojas, arba gydytojas chirurgas. Reikiamą informaciją apie paslaugas, konsultaciją dėl pablogėjusios sveikatos pacientas gali gauti registratūroje arba telefonu.

3. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

3.1. Apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu asmenims visos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF), valstybės ar savivaldybių biudžetų, valstybės ar savivaldybių sveikatos fondų lėšų, Poliklinikoje teikiamos nemokamai.

3.2. Poliklinikoje teikiamos šios PDSF lėšomis finansuojamos ambulatorinės paslaugos:

3.2.1. pirminio lygio asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

3.2.1.1. medicinos pagalbos:

- šeimos gydytojo,
- vidaus ligų gydytojo,
- vaikų ligų gydytojo,
- gydytojo chirurgo,
- gydytojo akušerio – ginekologo,
- gydytojo odontologo,
- gydytojo psichiatro,
- medicinos psichologo,

3.2.1.2. medicinos priežiūros:

- fiziologinio nėštumo priežiūra,
- vaikų iki vienerių metų sveikatos priežiūra,
- neįgaliųjų sveikatos priežiūra,

3.2.1.3. medicinos reabilitacijos (turintiems fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojo siuntimą):

- kineziterapija – gydymo mankšta (iki 10 procedūrų),
- fizioterapijos procedūros (iki 10 vnt., išskyrus haloterapiją),
- gydymo masažo procedūros (iki 5 vnt.) vaikams iki 18 metų ir pacientams, sergantiems veido nervų uždegimu; su kompresiniu stuburo slankstelių lūžimu; persirgusiems insultu, jei, leidus gydytojui, nepasinaudojo reabilitaciniu gydymu stacionare arba sanatorijoje.

3.2.1.4. prevencinės (profilaktinės) medicinos pagalbos:

- skiepijimas,
- prevencijos programos,
- moksleivių paruošimas mokyklai,

3.2.1.5. slaugos ir socialinių paslaugų, priskirtų asmens sveikatos priežiūrai:

- slaugos personalo paslaugos namuose,
- psichikos sveikatos centro socialinio darbuotojo paslaugos,

3.2.1.6. diagnostinės (turintiems gydytojo siuntimą):

- klinikinės diagnostinės laboratorijos tyrimai (bendras kraujo tyrimas, gliukozės (GLU) koncentracijos serume nustatymas, gliukozės (GLU) tolerancijos mėginys, glikozilinto hemoglobino nustatymas (I tipo ir II tipo CD – 4 kartus per metus), SPA, INR (pacientams, vartojantiems kraują skystinantį preparatą Orfarini, 1 kartą per mėnesį), bendro cholesterolio (CHOL) koncentracijos nustatymas, kreatinino (CREA) koncentracijos nustatymas, kalio (K) koncentracijos nustatymas, natrio (Na) koncentracijos nustatymas, urea (šlapalas), C reaktyvus baltymas (CRB arba ENG), bendras šlapimo tyrimas, išmatų kaprologinis tyrimas, alanininė transaminazė (ALAT), asparagininė transaminazė (ASAT), šarminė fosfatazė (ŠF), gama-gliutamil transferazė (GGT), bilirubinas, tireotropinis hormonas (TTH) ir laisvas tiroksinas (FT4), prostatos specifinis antigenas PSA (pacientams po radikalaus priešinės liaukos vėžio gydymo), geležies kiekis kraujyje, mikroalbumino kiekis šlapime),

- radiologiniai tyrimai,
- audiograma,
- elektrokardiografija,
- spirometrija,

3.2.2. antrinio lygio asmens sveikatos priežiūros paslaugos (turintiems gydytojo siuntimą):

3.2.2.1. medicinos pagalbos:

- gydytojo akušerio – ginekologo,
- gydytojo chirurgo,
- gydytojo echoskopuotojo,
- gydytojo endoskopuotojo,
- gydytojo endokrinologo,
- gydytojo neurologo,
- gydytojo kardiologo,
- gydytojo otorinolaringologo,
- gydytojo oftalmologo,
- gydytojo radiologo,
- gydytojo urologo,
- fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojo.

3.3. Būtinoji medicinos pagalba (LR SAM 2004-04-08 įsakymo Nr. V-208 aktuali redakcija) teikiama nemokamai šiais atvejais:

3.3.1. visiems nuolatiniams Lietuvos Respublikos gyventojams, neatsižvelgiant į jų draustumą,

3.3.2. laikinai Lietuvos Respublikoje gyvenantiems ir teisėtai dirbantiems užsienio šalių piliečiams,

3.3.3. ES/EEB šalių piliečiams, pateikusiems jų draustumą patvirtinančius dokumentus – galiojančią Europos sveikatos draudimo kortelę arba vieną iš E formos (E 111, E 106, E 121) pažymų, arba kitą galiojančią sveikatos draudimo sutartį,

3.3.4. ne ES/EEB šalių piliečiams, pateikusiems galiojančią sveikatos draudimo sutartį.

3.4. Vadovaujantis LR SAM 1999-07-30 įsakymu Nr. 357 „Dėl Mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašo, kainų nustatymo ir jų indeksavimo tvarkos bei šių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos“ ir jo pakeitimais, Poliklinikoje mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos šiais atvejais:

3.4.1. paslaugos teikiamos privalomuoju sveikatos draudimu neapdraustam asmeniui (išskyrus būtinąsias medicinos pagalbos paslaugas);

3.4.2. paslaugos teikiamos užsienio piliečiui ar asmeniui be pilietybės, jei tarptautinėse sutartyse nenumatyta kitokia sveikatos priežiūros paslaugų apmokėjimo tvarka (išskyrus būtinąsias medicinos pagalbos paslaugas);

3.4.3. teikiamos paslaugos LR SAM įsakymais numatytos kaip mokamos;

3.4.4. privalomuoju sveikatos draudimu apdraustas asmuo savo iniciatyva kreipiasi dėl specializuotos ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos (konsultacijos, procedūros, tyrimo ir pan.) suteikimo neturėdamas LNSS asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytojo siuntimo;

3.4.5. privalomuoju sveikatos draudimu apdraustas asmuo teikiant jam iš PSDF biudžeto lėšų apmokamas paslaugas ir leidus gydančiajam gydytojui, pageidauja gauti papildomas, t.y. pagrindinei ligai diagnozuoti ar gydyti nebūtinąsias paslaugas, medžiagas, tyrimus, medikamentus, medicinos pagalbos priemones, procedūras;

3.4.6. privalomuoju sveikatos draudimu apdraustas asmuo nori gauti paslaugą ne eilės tvarka;

3.4.7. privalomuoju sveikatos draudimu apdraustas asmuo pasirenka brangiau kainuojančias asmens sveikatos priežiūros paslaugas, t.y. pacientas savo iniciatyva, leidus gydančiajam gydytojui, pasirenka brangiau kainuojančias paslaugas, medžiagas, tyrimus, vaistus, medicinos pagalbos priemones, procedūras (pacientas apmoka pasirinktų paslaugų, medžiagų, tyrimų, vaistų, medicinos pagalbos priemonių, procedūrų kainų ir nemokamų paslaugų, medžiagų, tyrimų, vaistų, medicinos pagalbos priemonių, procedūrų kainų skirtumą);

3.4.8. privalomuoju sveikatos draudimu apdraustas asmuo (išskyrus vaikus ir asmenis, besimokančius dieninėse bendrojo lavinimo mokyklose, profesinių mokyklų dieniniuose skyriuose, kol jiems sukanka 24 metai, ir socialiai remtinus asmenis, kai jie pateikia atitinkamą savivaldybės, kurios teritorijoje gyvena, socialinės paramos skyriaus pažymą) moka už vaistus, odontologines ir kitas medžiagas, sunaudotas odontologinės priežiūros paslaugų teikimui, vienkartinės priemones, atsižvelgiant į sunaudotų medžiagų, priemonių kiekį ir jų įsigijimo kainas;

3.4.9. paciento dantų protezavimo paslaugų kaina viršija PSDF biudžeto lėšomis kompensuojamą sumą (pacientas apmoka kainos skirtumą, kuris viršija kompensuojamą sumą).

4. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS POLIKLINIKOJE

4.1. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas

4.1.1. Kiekvienam pacientui teikiama kokybiška sveikatos priežiūra. Pacientų teisės nevaržomos dėl jų lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.

4.1.2. Paciento teisę gauti nemokamą sveikatos priežiūrą, kompensuojamą iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai. Paciento teisę gauti sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš Privalomojo sveikatos draudimo lėšų, nustato Lietuvos Respublikos sveikatos draudimo įstatymas.

4.1.3. Poliklinikoje gydomo paciento sąlygos ir darbuotojų elgesys su juo neturi žeminti paciento garbės ir orumo.

4.1.4. Be paciento rašytinio sutikimo negalima paciento įtraukti į mokymo procesą, mokslinius ar medicinos tyrimus. Jeigu pacientas yra nepilnametis, tokį sutikimą privalo parašyti vienas iš tėvų ar įstatyminis paciento atstovas ir rajono, miesto vaikų teisių apsaugos tarnyba. Naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas paciento asmens privatumas.

4.1.5. Intervencija į paciento sveikatą, įskaitant tyrimus, atliekama pagal Poliklinikos direktoriaus patvirtintas pareigų instrukcijas, kokybės vadybos sistemos procedūras, darbo procedūras, darbo metodikas, vidaus standartus.

4.1.6. Pacientams teikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jie nekenėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.

4.2. Teisė į sveikatos priežiūros prieinamumą

4.2.1. Poliklinika sudaro pacientams sąlygas, užtikrinančias ekonominę, komunikacinę ir organizacinę sveikatos priežiūros paslaugų ir medicinos mokslų principų bei medicinos etikos reikalavimų prieinamumą (atitiktį) paciento reikmėms.

4.2.2. Būtinoji medicinos pagalba pacientui teikiama neatidėliotinai, pagal Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintą būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarką ir mastą. Skubiosios medicinos pagalbos mastą, vadovaudamasis profesine kompetencija ir būtinosios pagalbos teikimą reglamentuojančiais teisės aktais, nustato pacientą apžiūrėjęs gydytojas.

4.2.3 NSP (nuotolinė sveikatos priežiūros) paslauga, kuri teikiama naudojantis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis, esant galimybei identifikuoti asmenį. NSP paslauga teikiama pacientams, pasirašiusiems paciento valios pareiškimą „Dėl informacijos ir asmens sveikatos priežiūros paslaugų „KVS F 01 – P 1.10.. NSP paslaugos paskirtis – skirti pacientui pakartotinus tyrimus, tęsti vaistinius preparatų ar medicinos pagalbos priemonių (įskaitant tuos, kurių įsigijimo išlaidos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis) skyrimą.

4.3. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą

4.3.1. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir gydantį, tiriantį, konsultuojantį, prižiūrintį gydytoją, slaugos specialistą ar kitą medicinos darbuotoją. Įgyvendinant teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą teisės aktų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

4.3.2. Pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą Sveikatos apsaugos ministerijos ar jos įgaliotų institucijų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

4.4. Teisė į informaciją

4.4.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie Poliklinikoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti arba apie alternatyvius jo susirgimo gydymo būdus.

4.4.2. Pacientas informuojamas apie jį gydantį gydytoją ir slaugos darbuotoją, nurodant jų vardą, pavardę, pareigas ir kvalifikaciją.

4.4.3. Pacientas informuojamas apie Poliklinikos vidaus tvarką ir jo gydymosi režimą.

4.4.4. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, prognozę, atliekamus tyrimus ir jų rezultatus, gydymo metodus, numatomas atlikti medicinines manipuliacijas, gydymo alternatyvas, rizikos laipsnį, galimas komplikacijas bei laukiamus rezultatus, kas gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo ar tyrimo, o taip pat apie pasekmes jų atsisakius raštu pagal procedūrą „Informacijos teikimas pacientui ir kitiems subjektams. Informacija pacientui turi būti pateikiama jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

4.4.5. Pacientas turi teisę susipažinti su savo sveikatos istorijos duomenimis ir kitais medicinos dokumentais, išskyrus tuos atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai, ar net kelti pavojų jo gyvybei. Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus sprendžia gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas, apie tai įrašant asmens sveikatos istorijoje.

4.4.6. Gydantis gydytojas privalo paaiškinti pacientui įrašų asmens sveikatos istorijoje reikšmę. Jeigu paciento reikalavimas pagrįstas, gydytojas privalo ištaisyti, užbaigti, panaikinti, paaiškinti ir (ar) pakeisti netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga. Jei gydantis gydytojas nesutinka su tokiu paciento pageidavimu, tai paciento pageidavimo pagrįstumą sprendžia gydytojų konsiliumas.

4.4.7. Pacientas turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą.

4.4.8. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio paciento ir jo tėvų ar globėjų, gydantis gydytojas, teikdamas informaciją, turi vadovautis nepilnamečio paciento interesais.

4.4.9. Informacija pacientui neteikiama prieš jo valią, tačiau toks paciento pageidavimas turi būti aiškiai išreikštas ir apie tai įrašyta asmens sveikatos istorijoje (ambulatorinėje kortelėje).

4.4.10. Pacientui įstatymų numatytais atvejais išduodami reikiami dokumentai dėl jo tyrimų ir gydymosi Poliklinikoje. Už paciento prašymu išduodamą išrašą iš medicininių dokumentų (forma Nr. 027/a) mokama į poliklinikos kasą.

4.5. Teisė atsisakyti gydymo

4.5.1. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiama kokia nors kita sveikatos priežiūros ar slaugos paslauga prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip. Jeigu yra galimybė, pacientui siūlomas kitas gydymas ar kitos sveikatos priežiūros paslaugos. Pacientas bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą gydytis.

4.5.2. Būtiną (pirmąją ar skubiąją) medicinos pagalbą, kai pacientas yra be sąmonės ar dėl kitos priežasties negalima sužinoti jo valios, o paciento gyvybei ar sveikatai gresia pavojus, teikiama ir nesant paciento sutikimo. Tokia pagalba teikiama ir nesant paciento atstovo sutikimo, jei jo negalima gauti laiku arba atstovas atsisako duoti sutikimą, o gydančio gydytojo ar slaugos darbuotojo nuomone, medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus. Apie tai turi būti įrašas paciento medicinos dokumentuose, patvirtintas trijų apžiūrėjusių gydytojų parašais.

4.5.3. Jeigu paciento įstatyminis atstovas atsisako duoti sutikimą gydymui, kuris nėra skubus, o gydančiojo gydytojo nuomone, medicinos pagalbos teikimas atitinka paciento interesus, tokiam gydymui sutikimą turi teisę duoti Poliklinikos medicinos etikos komisija ar Lietuvos medicinos etikos komitetas. Į šią komisiją ar komitetą kreipiasi Poliklinikos administracija ar gydantysis gydytojas.

4.5.4. Paciento, sergančio ir psichikos liga, gydymo ypatumus nustato Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

4.6. Teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą

4.6.1. Teisę 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.

4.6.2. Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarką reglamentuoja Vyriausybė ar jos įgaliota institucija.

4.7. Teisė skųstis

4.7.1. Nepatenkintas Poliklinikoje teikiamomis paslaugomis pacientas turi teisę kreiptis į gydantį gydytoją, slaugos administratorę, skyriaus vedėją, įstaigos administraciją dėl pažeistų teisių, netinkamo gydymo, konfliktų su Poliklinikos darbuotojais ar kitų priežasčių.

4.7.2. Pacientas turi teisę apskųsti Poliklinikos veiklą Sveikatos apsaugos ministerijai, kitoms kontroliuojančioms institucijoms, teismui.

4.8. Privataus gyvenimo neliečiamumas

4.8.1. Pacientų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie sveikatos istorijoje rašomus pacientų gyvenimo faktus gali būti renkama tik esant raštiškam pacientų sutikimui ir tik tuo atveju, jei tai yra būtina diagnozuoti ligą, gydyti ar slaugyti.

4.8.2. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties. Konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir Sveikatos apsaugos ministerijos teisės aktai.

4.8.3. Konfidenciali informacija kitiems asmenims gali būti suteikta tik turint raštišką paciento sutikimą, arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymai.

4.8.4. Sutikimas nėra būtinas, jei informacija teikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientus, atliekantiems pacientų sveikatos ekspertizę, taip pat institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę kontroliuoti sveikatos priežiūros veiklą.

4.9. Pacientų pareigos

4.9.1. Susipažinti su Poliklinikos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais jam pateiktais įstaigos vidaus dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

4.9.2. rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir darbuotojais.

4.9.3. Atvykti į Polikliniką siuntime ar kitame dokumente nurodytu laiku. Paskirtu laiku atvykti dėl apžiūros, tyrimų ir gydymo ar jo kontrolės. **Pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti asmens sveikatos priežiūros įstaigą ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.**

4.9.4. Suteikti sveikatos priežiūros specialistams teisingą ir visą informaciją apie savo sveikatą, persirgintas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą, sveikatos būklės pasikeitimus gydymo metu, gydymo netoleravimą ir kitus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

4.9.5. Vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas (įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką) arba įstatymų nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Apie atsisakymą vartoti kuriuos nors vaistus, atlikti procedūras, tyrimus ir kita informuoti gydantį gydytoją, įrašant į asmens sveikatos istoriją pačiam pacientui. Informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

4.9.6. Laikytis gydymosi režimo reikalavimų: lankytis pas savo pasirinktą gydytoją, gydymosi metu vartoti paskirtus vaistus, atlikti paskirtus tyrimus, gydomąsias procedūras, laikytis paskirto režimo, atvykti pakartotiniam priėmimui gydytojo nurodytu laiku.

4.9.7. Laikino nedarbingumo metu pacientas su gydymo režimu supažindinamas pasirašytinai. Gydymosi režimo pažeidimu laikoma: neatvykimas gydytojo paskirtu laiku; nesilaikymas gydytojo nurodymų (paskirtų medikamentų nevartojimas); paskirtų procedūrų neatlikimas; atvykimas į Polikliniką neblaiviam, apsisvaiginusiam narkotinėmis ar toksinėmis medžiagomis.

4.9.8. Pacientui atsisakius vykdyti gydytojo paskyrimus, pažeidus nustatytą gydymo ar slaugos režimą, apie tai įrašoma asmens sveikatos istorijoje, informuojant pacientą kuo jis pažeidė režimą.

4.9.9. Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už informacinėmis ar elektroninio ryšio technologijomis pateiktų duomenų apie paciento sveikatos būklės teisingumą.

4.9.10. Laiku mokėti už teikiamas mokamąsias paslaugas.

4.9.11. Laikytis asmens higienos reikalavimų.

4.9.12. Tausoti bendrojo naudojimo Poliklinikos turtą.

4.9.13. Pagarbiai ir deramai elgtis su visais Poliklinikos darbuotojais ir kitais pacientais. Savo veiksmais nežeminti Poliklinikos darbuotojų ir kitų pacientų, nepažeisti jų garbės ir orumo, gerbti jų teises. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paciento gyvybei.

4.9.14. Už savo veiksmais Poliklinikai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsakyti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

5. PACIENTŲ IŠVYKIMO AR SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

5.1. Už asmens sveikatos istorijų persiuntimą iš vienos įstaigos į kitą, pacientui pasirinkus kitą gydymo įstaigą, atsakingi sveikatos statistikos kabineto darbuotojai (105 kab.). Ambulatorinės kortelės į kitą įstaigą išsiunčiamos 3-4 dienų laikotarpyje nuo prašymo iš paciento pasirinktos gydymo įstaigos gavimo.

5.2. Pacientas gali būti siunčiamas į kitą ASPĮ (stacionariniam ar reabilitaciniam gydymui) esant medicininiams indikacijoms, prieš tai informavus jį patį ar jo įstatyminius atstovus.

5.3. Jeigu būtina patikslinti diagnozę ar gydymo taktiką, gydantis gydytojas siunčia pacientą į aukštesnio lygio konsultacines, universitetines ar specializuotas sveikatos priežiūros įstaigas, kuriose teikiamos medicinos paslaugos, parašęs siuntimą. Siuntime nurodoma konsultanto specialybė, konsultacijos pobūdis, nenurodant konkrečios gydymo įstaigos. Pacientas gydymo įstaigą gali pasirinkti savo nuožiūra.

5.4. Esant indikacijoms stacionariniam gydymui, tačiau pacientui atsisakius vykti į stacionarinio gydymo įstaigą, gydytojas apie tai įrašo į asmens sveikatos istoriją, o pacientas privalo pasirašyti. Šiuo atveju gydytojais privalo išaiškinti pacientui apie riziką sveikatai atsisakius gydymo, bei perspėti apie galimas komplikacijas.

5.5. Jeigu pacientas pageidauja, o indikacijų konsultacijai ar stacionariniam gydymui nėra, pacientas gali dėl šio klausimo svarstymo kreiptis į skyriaus vedėją ar Gydytojų Konsultacinę Komisiją.

5.6. Išrašius pacientą iš stacionarinės gydymo įstaigos, pastaroji privalo nustatyta tvarka atsiųsti į pirminės sveikatos įstaigą išrašą iš stacionarinio gydymo dokumentų.

6. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP POLIKLINIKOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

6.1. Tiesiogiai gaunami pacientų skundai bei pacientų skundai, persiųsti iš Prezidentūros, Seimo, Vyriausybės, Sveikatos apsaugos ministerijos ar kitų institucijų, registruojami „Asmenų prašymų, skundų, pranešimų registre“.

6.2. Skundą gali pateikti pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi ar šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pateikusiam asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Anoniminiai skundai nenagrinėjami.

6.3. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį 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. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

6.4. Poliklinikos administracija, gavusi skundą, jį ištiria (jei reikia, atliekamas neplaninis vidaus auditas ir imamas koregavimo bei prevencinių veiksmų). Pareiškėjas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų raštu informuojamas apie skundo tyrimo rezultatus.

6.5. Pareiškėjas, nepatenkintas atsakymu į skundą, gali apskųsti sprendimą pacientų skundus nagrinėjančioms valstybės institucijoms (Vilniaus miesto savivaldybės Socialinių reikalų ir sveikatos departamento

Sveikatos apsaugos skyriui, Vilniaus TLK, Sveikatos apsaugos ministerijai, kitoms kontroliuojančioms institucijoms, teismui).

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

7.1. Informaciją apie paciento sveikatos būklę nustatyta tvarka teikia gydantis gydytojas, skyriaus vedėjas, direktorės pavaduotojas, direktorius.

7.2. Informacija pacientui apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir prognozę teikiama suprantama forma paaiškinant specialius medicininius terminus. Informuodamas apie gydymą, gydytojas turi paaiškinti pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, alternatyvaus gydymo metodus ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes, atsisakius siūlomo gydymo.

7.3. Informacija neturi būti teikiama prieš paciento valią, tačiau toks paciento noras turi būti aiškiai išreikštas ir apie tokį paciento pageidavimą turi būti įrašyta medicinos dokumentuose bei patvirtinta paciento parašu. Informacijos pateikimo pacientui apribojimais netaikomi, kai dėl atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

7.4. Pacientas turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas). Tokiais atvejais informacijos teikimo ribojimus gydytojas įrašo paciento asmens sveikatos istorijoje.

7.5. 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 ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia poliklinikos direktorius.

7.6. Paciento psichikos ligonio teisės susipažinti su savo medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

7.7. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai (tėvai ar globėjai).

7.8. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams turi būti pateikta jiems suvokiama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio ir jo tėvų ar globėjų, gydantis gydytojas, pateikdamas informaciją, turi vadovautis nepilnamečio paciento interesais.

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

7.10. Paciento artimiesiems ir kitiems asmenims informacija apie pacientą teikiama tik turint jo raštišką sutikimą. Telefonu informacija apie pacientą neteikiama niekam.

8. ASMENS SVEIKATOS ISTORIJŲ IR KITŲ DOKUMENTŲ KOPIJŲ, IŠRAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

8.1. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes, gydymą, slaugymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra konfidenciali. Konfidenciali informacija kitiems asmenims gali būti suteikta tik turint raštišką paciento sutikimą.

8.2. Sutikimas nėra būtinas, kai informacija teikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientus, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, taip pat institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę kontroliuoti sveikatos priežiūros veiklą.

8.3. Reikalavimai dėl informacijos konfidencialumo netaikomi, kai susipažinti su informacija kreipiasi teisėsaugos ar kitos valstybės institucijos, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

8.4. Pacientas turi teisę gauti savo asmens sveikatos istorijos bei kitų medicinos dokumentų kopijas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo kreipimosi žodžiu ar raštu į Polikliniką dienos. Už kopijavimo paslaugas pacientas moka nustatytą mokestį į Poliklinikos kasą. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

8.5. Rašytinės informacijos apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo paslauga yra mokama, kai ji nesusijusi su asmens sveikatos priežiūros ir farmacinių paslaugų teikimu. Pacientas, kreipdamasis dėl rašytinės informacijos suteikimo, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, paciento atstovas privalo pateikti savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Kiti asmenys, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo

įstatymo ir kitų teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją, pateikia raštišką prašymą ir raštišką paciento sutikimą (išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymais nustatytus atvejus). Rašytinės informacijos teikimo paslaugos terminas – 10 darbo dienų, skubos tvarka – 3 darbo dienos. Šis terminas pradedamas skaičiuoti nuo paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo įstaigoje) datos.

8.6. Pacientų asmens sveikatos istorijų originalai saugomi Poliklinikos registratūroje. Šie dokumentai ar jų kopijos gali būti pateikti kitiems asmenims tik turint raštišką paciento sutikimą arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymai.

9. POLIKLINIKOS DARBO LAIKAS, DARBO ORGANIZAVIMO TVARKA

9.1. Poliklinikos darbo trukmę, darbo pradžios ir pabaigos laiką nustato Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos departamento Sveikatos apsaugos skyrius.

9.2. Poliklinika dirba nuo pirmadienio iki penktadienio 7.00 – 20.00 val., šeštadieniais 8.00 – 12.00 val. Švenčių dienomis poliklinika dirba pagal iš anksto paskelbtą grafiką.

9.3. Poliklinikos registratūra dirba nuo pirmadienio iki penktadienio 6.30 – 20.00 val.

9.4. Poliklinikos administracijos, buhalterijos, ūkio skyriaus darbo laikas: pirmadienį – ketvirtadienį 8.00 – 16.45 val., penktadienį 8.00 – 15.30 val., pietų pertrauka 12.00 – 12.30 val.

9.5. Medicinos personalo darbo laikas nustatomas grafikais, patvirtintais administracijos nustatyta tvarka, atsižvelgiant į darbo specifiką ir laikantis nustatytos darbo savaitės trukmės. Darbuotojai su savo darbo grafikais supažindinami ne vėliau kaip prieš 2 savaites iki jiems įsigaliojant.

9.6. Darbo laiku draudžiama atitraukti darbuotojus nuo jų tiesioginio darbo, iškviesti iš darbo visuomeninių bei asmeninių reikalų tvarkymui, organizuoti susirinkimus, posėdžius, pasitarimus visuomeniniais klausimais.

9.7. Darbuotojai priimami į darbą Poliklinikoje LR Darbo kodekse nustatyta tvarka, pasirašius darbo sutartį su darbdavio atstovu (direktoriumi).

9.8. Poliklinikos darbuotojų pareigas bei teises reglamentuoja Poliklinikos vidaus tvarkos taisyklės, pareigų instrukcijos, darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijos, darbo procedūros bei kiti dokumentai.

9.9. Į darbą Poliklinikoje priimamas asmuo pateikia pažymą apie sveikatos būklę. Jis yra supažindinamas su pareigų instrukcijomis ir vidaus tvarkos taisyklėmis, darbų ir priešgaisrinės saugos instrukcijomis.

9.10. Darbuotojų susirinkimai, gydymo ir slaugos tarybų posėdžiai organizuojami iš anksto nustatytu laiku, ne rečiau kaip vieną kartą per ketvirtį.

9.11. Kasmetinių atostogų suteikimo grafiką, suderinus su darbuotojų pageidavimais ir skyrių vedėjų siūlymais, tvirtina Poliklinikos direktorius. Atostogų grafikas sudaromas kiekvieniems kalendoriniams metams ne vėliau kaip iki tų metų sausio 31 d. Sudarytą atostogų grafiką galima keisti tik išimties tvarka, suderinus pakeitimus su skyrių vedėjais ir Poliklinikos direktoriumi.

10. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

10.1. Vadovaujantis LR Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu, LR Vyriausybės nutarimais, LR SAM įsakymais, Poliklinikoje nustatomi:

10.1.1. bendrieji reikalavimai, siekiant apsaugoti nuo profesinės rizikos ar tokią riziką sumažinti;

10.1.2. profesinės rizikos įvertinimo ir sumažinimo principai, nelaimingų atsitikimų darbe bei profesinių ligų tyrimo tvarkos bendrosios nuostatos;

10.1.3. darbo ir poilsio organizavimas, jaunų asmenų, nėščiujų, pagimdžiusių ir krūtimi maitinančių moterų, neįgaliųjų darbo reikalavimo nuostatos;

10.1.4. darbdavių ir darbuotojų teisės ir pareigos, siekiant sudaryti saugias ir sveikas darbo sąlygas;

10.1.5. atsakomybės už darbuotojų saugos ir sveikatos aktų reikalavimų pažeidimus bendrieji principai;

10.1.6. visi Poliklinikos darbuotojai mokomi, instruktuojami ir atestuojami pagal atliekamą darbo profilį, vadovaujantis Mokymo, instruktavimo ir atestavimo saugos darbe klausimais nuostatais.

10.2. Naudojami saugos darbe dokumentai:

10.2.1. Darbų saugos žurnalai: darbuotojų saugos ir sveikatos darbe instruktavimų darbo vietoje registravimo žurnalas; nelaimingų atsitikimų registracijos žurnalas; incidentų registravimo žurnalas; darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijos.

10.2.2. Darbų saugos ir sveikatos instrukcijos: įvadinė instrukcija; instruktavimų darbo vietoje instrukcijos pagal profesijas. Poliklinikos direktorės įsakymai veiklos klausimais: „Dėl darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybos įsteigimo, atsakingo asmens už elektros, šilumos ūkį, priešgaisrinę saugą paskyrimo“; „Dėl atsakingų asmenų už potencialiai pavojingų įrengimų saugią eksploataciją paskyrimo“.

10.3. Medicininio patikrinimo dokumentai: sveikatos patikrinimai priimant į darbą ir periodinių patikrinimų protokolai; asmens medicininės knygelės (F 048/a); privalomų sveikatos tikrinimų tvarka kenksmingų rizikos veiksnių poveikyje.

10.4. Padalinių vadovų mokymas, atestacija: padalinių vadovų mokymo programa, žinių patikrinimo protokolai; aptarnaujančių potencialiai pavojingus įrengimus pažymėjimų kopijos.

10.5. Techninė dokumentacija: elektros įrengimų įžeminimų, varžų tikrinimo protokolai; darbo vietos higieninio įvertinimo protokolai; potencialiai pavojingų įrengimų ir darbų sąrašai.

10.6. Poliklinikoje įvykus incidentui, t.y. su darbu susijusiam įvykiui, dėl kurio darbuotojas nepatiria žalos sveikatai arba dėl patirtos žalos sveikatai nepraranda darbingumo, jis turi nedelsiant pranešti darbuotojų saugos ir sveikatos specialistui. Incidentas turi būti užregistruotas Incidentų registravimo žurnale. Incidentai, kurių aplinkybės gali pasikartoti ir sukelti darbuotojų sveikatai sunkius padarinius, yra nuodugnai tiriami, nustatant incidento priežastis bei numatomos priemonės panašiams atvejams išvengti. Ištirto incidento tyrimo rezultatas įforminamas laisvos formos aktu.

10.7. Poliklinikos darbuotojams poliklinikos patalpose ir jos teritorijoje griežtai draudžiama rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus ar poliklinikos patalpose laikyti alkoholinius gėrimus, būti neblaiviams ar apsvaigusiams nuo narkotinių ar toksinių medžiagų. Kilus pagrįstam įtarimui dėl darbuotojo blaivumo ar jo apsvaigimo, įstaigos administracijos sprendimu, atsakingas asmuo patikrina darbuotojo blaivumą alkokosteriu ar išduoda siuntimą patikrinti blaivumą Vilniaus priklausomybės ligų centre. Darbuotojo atsisakymas pasitikrinti blaivumą užtraukia administracinę atsakomybę, numatytą Lietuvos Respublikos administracinių teisės pažeidimų kodekso 41.12 str. Darbuotojo buvimas darbe neblaiviam ar apsvaigusiam nuo narkotinių ar toksinių medžiagų, vadovaujantis Lietuvos Respublikos darbo kodekso 235 str. 2 d. 8 p., traktuojamas šurkščiu darbo pareigų pažeidimu, sąlygojančiu darbo sutarties nutraukimą be įspėjimo.

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

11.1. Pacientų, esančių komos būsenoje, be sąmonės ir nesugebančių kontroliuoti savo veiksmų, turimus dirbinius iš brangiųjų metalų, brangius protezus bei pinigus perima registratūros darbuotojai ir registruoja daiktaraštyje, kurį pasirašo vyr. slaugos administratorius bei gydytojas. Perimti vertingi daiktai laikomi seife.

11.2. Vertingi daiktai pacientui ar jo atstovui grąžinami gavus gydančiojo gydytojo patvirtintą raštišką prašymą. Daiktaraštyje įrašoma daiktų gavėjo vardas, pavardė, parašas. Už šio reikalavimo vykdymą atsakinga vyr. slaugos administratorė.

11.3. Vertingi daiktai, kurių niekas neatsiima ilgiau kaip vienerius metus, perduodami į radinių biurą, surašant atitinkamos formos aktą.

12. PAGRINDINĖS DARBUOTOJŲ PAREIGOS IR TEISĖS

12.1. Šiame skyriuje, atsižvelgiant į „Viešosios asmens sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojų elgesio kodekso rengimo rekomendacijas“ (2014-04-23 LR SAM įsakymas Nr. V-498), nustatyti pagrindiniai Poliklinikos darbuotojų elgesio principai, kurių jie privalo laikytis darbo metu. Nustatytų reikalavimų tikslas - kurti geranorišką darbo aplinką, ugdyti profesinę kompetenciją bei tinkamus ir efektyvius Poliklinikos darbuotojų tarpusavio ryšius, pagarbius santykius su pacientais, jų atstovais ir kitais asmenimis, didinti įstaigos darbuotojų reputaciją visuomenėje, pacientų ir jų atstovų pasitikėjimą Poliklinika.

12.2. Pagrindiniai Poliklinikos darbuotojų elgesio principai:

12.2.1. **Pagarbos žmogui ir valstybei principas** reiškia, kad darbuotojai turi:

12.2.1.1. gerbti žmogų, jo teises ir laisves, valstybę, jos institucijas ir įstaigas;

12.2.1.2. laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų, įskaitant Įstaigos vidaus teisės aktus;

12.2.1.3. tinkamai, rūpestingai, kvalifikuotai, atsakingai atlikti savo pareigas;

12.2.1.4. su žmonėmis bendrauti geranoriškai ir pakančiai, nepaisant jų asmens savybių, tautybės, rasės, lyties, kalbos, kilmės, religinių įsitikinimų, politinių pažiūrų, turtinės ar socialinės padėties, mandagiai elgtis su pacientais, jų atstovais, artimaisiais, Įstaigos darbuotojais, kitais fiziniiais asmenimis ir kitų juridinių asmenų atstovais;

12.2.1.5. kalba, veiksmais ar siūlomais sprendimais nediskriminuoti jokio asmens ar visuomenės grupės ir imtis teisėtų priemonių užkirsti kelią pastebėtai diskriminacijai;

12.2.1.6. nedemonstruoti savo palankumo ar nepalankumo ir išskirtinio dėmesio atskiriems asmenims ar jų grupėms;

12.2.1.7. pagarbiai išklausti asmenis ir imtis visų teisėtų priemonių jiems padėti, dėmesingai reaguoti į pacientų, jų atstovų, artimųjų, Įstaigos darbuotojų, kitų asmenų prašymus ir siūlymus. Šio reikalavimo privalu laikytis net sudėtingomis aplinkybėmis ar esant stresinėms situacijoms.

12.2.2. **Teisingumo ir nešališkumo principas** reiškia, kad darbuotojai turi:

12.2.2.1. priimti teisingus ir pagrįstus sprendimus ir veikti, vadovaudamiesi tik viešaisiais interesais;

12.2.2.2. einant pareigas, nepažeisti įstatymų, kitų teisės aktų, veikti tik pagal suteiktus įgaliojimus;

12.2.2.3. neturėti asmeninio išankstinio nusistatymo priimančiam sprendimams;

12.2.2.4. vienodai elgtis su visais pacientais nepaisant jų asmens savybių, tautybės, rasės, lyties, kalbos, kilmės, turtinės ar socialinės padėties, religinių įsitikinimų ir politinių pažiūrų;

12.2.2.5. konfliktinėse situacijose elgtis nešališkai, išklausti visų pusių argumentus ir ieškoti objektyvaus sprendimo;

12.2.2.6. būti objektyviu, vadovautis visų asmenų lygybės įstatymui principu, susidūrus su skirtingais asmenų reikalavimais, nedaryti nepagrįstų išimčių, interesų konfliktus spręsti atsižvelgus į viešuosius interesus, vadovaujantis visiems vienodais vertinimo kriterijais;

12.2.2.7. svarstant vidaus teisės aktų projektus, priimant sprendimus dėl darbuotojų skyrimo į pareigas ir kitoje darbinėje veikloje neturėti išankstinės nuostatos dėl tam tikro asmens, asmenų grupės ar institucijos ir priimti sprendimus vadovaujantis visiems vienodais vertinimo kriterijais, vengiant asmeniškumo.

12.2.3. **Nesavanaudiškumo principas** reiškia, kad darbuotojai turi:

12.2.3.1. nesinaudoti savo tarnybine padėtimi, siekiant paveikti kitų asmenų sprendimą, jei tai gali sukelti interesų konfliktą;

12.2.3.2. nesinaudoti Įstaigos nuosavybe ne darbinei veiklai, taip pat nesinaudoti su darbu susijusia informacija kitaip, negu nustato Įstaigos vidaus dokumentai siekiant asmeninės naudos;

12.2.3.3. darbinėje veikloje teikti prioritetą viešiesiems interesams, įstatymų nustatyta tvarka ir priemonėmis vengti interesų konflikto;

12.2.3.4. nesiekti naudos sau, savo šeimai, artimiesiems draugams, vykdant darbinės pareigas;

12.2.3.5. dirbti pacientų, Įstaigos ir visuomenės labui.

12.2.4. **dorovinio principingumo ir padorumo principas** reiškia, kad darbuotojai turi:

12.2.4.1. elgtis nepriekaištingai ir garbingai;

12.2.4.2. nepagrįstus prašymus atmesti taktiškai;

12.2.4.3. nesinaudoti kito asmens klaidomis ar nežinojimu;

12.2.4.4. atlikti savo pareigas vadovaujantis etiško elgesio normomis;

12.2.4.5. nedalyvauti neteisėtuose sandoriuose ir susirinkimuose;

12.2.4.6. netoleruoti Įstaigos darbuotojų neetiško elgesio, nekompetentingų ar neteisėtų veiksmų ir nedelsiant imtis priemonių jiems nutraukti;

12.2.4.7. būti nepaperkamais, nepriimti dovanų, pinigų ar paslaugų, išskirtinių lengvatų ir nuolaidų iš fizinių ar juridinių asmenų ar organizacijų;

12.2.4.8. aiškiai pasakyti ir savo elgesiu parodyti, kad netoleruoja jokių kyšių ar dovanų davimo ir ėmimo.

12.2.5. **Atsakomybės ir atskaitingumo principas** reiškia, kad darbuotojai turi:

12.2.5.1. teisės aktų nustatyta tvarka paaiškinti ir pagrįsti savo sprendimus ar veiksmus;

12.2.5.2. atsisakyti vykdyti neteisėtą pavedimą ir apie tai pranešti tiesioginiam vadovui;

12.2.5.3. neturint pakankamai išteklių, įgūdžių ar kompetencijos pavedimui vykdyti, apie tai nedelsiant pranešti tiesioginiam vadovui ar Įstaigos vadovui;

12.2.5.4. asmeniškai atsakyti už savo sprendimų ar veiklos rezultatų pasekmes, trumpalaikių ir ilgalaikių užduočių tikslų neįgyvendinimą;

12.2.5.5. prisiimti dalį atsakomybės už kolegialiai priimamą sprendimą;

12.2.5.6. atsiskaityti už savo veiklą tiesioginiam vadovui ir Įstaigos vadovui.

12.2.6. **Skaidrumo ir viešumo principas** reiškia, kad darbuotojai turi:

12.2.6.1. užtikrinti teisės aktų nustatytą savo veiksmų ir sprendimų viešumą, prireikus pateikti savo sprendimų priėmimo motyvus;

12.2.6.2. teisės aktų nustatyta tvarka ir sąlygomis teikti reikiamą informaciją kitiems Įstaigos darbuotojams ir kitiems asmenims.

12.2.7. **Pavyzdingumo principas** reiškia, kad darbuotojai turi:

12.2.7.1. savo pareigas atlikti laiku ir kompetentingai;

12.2.7.2. būti tolerantiškais ir paslaugiais, pagarbiai elgtis su pacientais, bendradarbiais ir kitais asmenimis, su darbu susijusias konfliktines situacijas spręsti taikiai ir mandagiai;

12.2.7.3. visada veikti profesionaliai;

12.2.7.4. siekti žodžio ir veiksmo vienybės;

12.2.7.5. nuolat kelti savo kvalifikaciją;

12.2.7.6. pripažinti savo darbo klaidas ir jas taisyti;

12.2.7.7. darbo metu savo išvaizda, kalba ir elgesiu rodyti pavyzdį, bei laikytis visuotinai pripažintų etikos normų;

12.2.7.8. nereikšti paniekos pacientams, Įstaigos vadovams, Įstaigos darbuotojams neįžeidinėti, neplūsti, nevertoti psichologinio smurto;

12.2.7.9. nevertoti alkoholio, narkotinių ar psichotropinių medžiagų, nerūkyti Įstaigos patalpose ar jos teritorijoje;

12.2.7.10. seksualiai nepriekabiauti ir netoleruoti kitų asmenų seksualinio priekabiavimo;

12.2.7.11. būti tvarkingos išvaizdos, sveikatos priežiūros specialistai privalo vilkėti specialią medicininę aprangą, kuri turi būti švari ir tvarkinga.

12.2.8. **Viešųjų interesų tenkinimo ir nepiktnaudžiavimo pareigomis principas** reiškia, kad darbuotojai turi:

12.2.8.1. priimant sprendimus ir kitoje darbinėje veikloje vadovautis tik viešaisiais interesais, einamų pareigų ir įtakos nenaudoti privatiems interesams tenkinti, taip pat esamiems ir buvusiems Įstaigos darbuotojams proteguoti;

12.2.8.2. įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka laiku ir tiksliai deklaruoti savo privačius interesus, nesudaryti sąlygų viešųjų ir privačių interesų konfliktui kilti, o jam kilus, imtis priemonių tokiam konfliktui pašalinti;

12.2.8.3. nenaudoti pareigų, pažeidžiant viešuosius interesus įdarbinant asmenį, skiriant jį į tam tikras pareigas ar skatinant arba sudarant su juo sutartis.

12.2.9. **Sąžiningumo principas** reiškia, kad darbuotojai turi:

12.2.9.1. nesiimti apgaulės, sukčiavimo, korupcinio pobūdžio nusikalstamų veikų ar kitų teisės aktais uždraustų veikų;

12.2.9.2. nei tiesiogiai, nei netiesiogiai nepriimti jokių tiesioginių ar netiesioginių dovanų kai esama pagrindo manyti, kad dovana siekiama paveikti darbuotojo veiksmus ar sprendimus;

12.2.9.3. nenaudoti darbuotojo veiklai nustatyto laiko, Įstaigos darbo priemonių, finansinių, žmogiškųjų ir materialinių išteklių ne Įstaigos poreikiams tenkinti;

12.2.9.4. savo darbo pareigas vykdyti nepriekaištingai, būti nepaperkamu ir nepapirkinėti kitų asmenų.

12.2.10. **Tinkamo pareigų atlikimo principas** reiškia, kad darbuotojai turi:

12.2.10.1. nepiktnaudžiauti tarnybine padėtimi ir turima galia, neviršyti savo kompetencijos ir veikti pagal suteiktus įgaliojimus;

12.2.10.2. tinkamai įgyvendinti Įstaigos vadovo sprendimus;

12.2.10.3. nepažeisti Lietuvos Respublikos Konstitucijos, įstatymų ir kitų teisės aktų, o susidūrus su šio Kodekso ir kitų teisės aktų pažeidėjais padaryti viską, kas būtina, kad pažeidimai būtų nutraukti ir įstatymų nustatyta tvarka įvertinti;

12.2.10.4. netoleruoti neteisėto, neetiško Įstaigos darbuotojų elgesio.

12.2.11. **Lojalumas Įstaigai principas** reiškia, kad darbuotojai turi:

12.2.11.1. būti lojalūs darbo įsipareigojimams ir sąžiningai vykdyti tiesioginių vadovų bei Įstaigos vadovo nurodymus;

12.2.11.2. tinkamai suvokti Įstaigos veiklos tikslus ir siekius ir deramai juos įgyvendinti;

12.2.11.3. informuoti Įstaigos administraciją apie visus atvejus, kurie turi korupcinio pobūdžio nusikalstamos veikos požymių.

12.2.12. Informacijos apie administracijos neteisėtus veiksmus ar aplaidumą atskleidimas nelaikomas lojalumo pažeidimu.

12.2.13. **Konfidencialumo principas** reiškia, kad:

12.2.13.1. darbuotojas įsipareigoja neskelbti informacijos, kuri jam patikima tvarkyti (naudotis) darbo metu, jos neatskleisti, neprarasti ir neperduoti asmenims, neturintiems teisės jos sužinoti;

12.2.13.2. darbuotojui draudžiama dokumentuose ir Įstaigos kompiuteriuose laikomą informaciją naudoti privačių interesų tenkinimui;

12.2.13.3. Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka darbuotojas užtikrina jam pateiktų dokumentų ir informacijos kompiuterinėse laikmenose saugumą tokiu būdu, kad tretieji asmenys neturėtų galimybės su jais susipažinti ar pasinaudoti;

12.2.13.4. informacija apie pacientą tretiesiems asmenims teikiama tik teisės aktuose nustatytais atvejais ir tvarka.

12.3. Pagrindiniai Poliklinikos darbuotojų tarpusavio santykių principai:

12.3.1. Įstaigos darbuotojų tarpusavio santykiai turi būti mandagūs, taktiški, sąžiningi, draugiški ir grindžiami geranoriškumu, pasitikėjimu. Darbuotojai turi padėti vieni kitiems darbo veikloje, keistis patirtimi ir žiniomis.

12.3.2. Įstaigos darbuotojai privalo vengti:

12.3.2.1. asmeninio įžeidinėjimo, orumo žeminimo;

12.3.2.2. kito darbuotojo darbo menkinimo;

12.3.2.3. apkalbų, šmeižto apie bendradarbius skleidimo, reputacijos menkinimo;

12.3.2.4. neigiamų emocijų demonstravimo.

12.3.3. darbuotojai privalo laikytis solidarumo su savo bendradarbiais, ginti juos nuo nepagrįstos kritikos ir neigiamos įtakos;

12.3.4. darbuotojas privalo susilaikyti nuo viešų pasisakymų ar svarstymų apie bendradarbių atliekamas darbo užduotis ir veiksmus, apie kitų darbuotojų asmenybę ir jų kompetenciją;

12.3.5. neigiamas atsiliepimas apie Įstaigos darbuotojus, ypač kitų asmenų akivaizdoje, neleistinas. Į

Įstaigos darbuotoją visada kreipiamasi pagarbiai;

12.3.6. seksualinis priekabiavimas prie bendradarbių laikomas grubiu etikos ir darbo drausmės pažeidimu;

12.3.7. darbuotojas privalo nevykdyti tiesioginio vadovo pavedimo, jei pavedimas verčia pažeisti įstatymus ir šį Kodeksą. Apie tokį pavedimą pranešama Įstaigos direktoriui;

12.3.8. netoleruotinas neteisėto, netinkamo Įstaigos darbuotojų elgesio bei nekompetentingumo gynimas. Įstaigos darbuotojai privalo pranešti tiesioginiam vadovui apie bendradarbių nekompetentingumą, neteisėtą, netinkamą elgesį.

12.3.9. Įstaigos vadovas savo vadovaujamoje Įstaigoje privalo:

12.3.9.1. netoleruoti asmens įžeidinėjimo ar jo garbės ir orumo žeminimo;

12.3.9.2. sukurti vadovujamame kolektyve darbingą ir draugišką aplinką, užkirsti kelią konfliktams, šalinti nesutarimų priežastis;

12.3.9.3. pastabas dėl pavaldžių darbuotojų klaidų ir darbo trūkumų reikšti mandagiai;

12.3.9.4. stengtis paskirstyti darbą kolektyve tolygiai, kad būtų efektyviai panaudotos kiekvieno pavaldinio galimybės ir kvalifikacija;

12.3.9.5. viešai nereikšti savo palankumo ar nepalankumo Įstaigos darbuotojams;

12.3.9.6. skatinti Įstaigos darbuotojus reikšti savo nuomonę darbo klausimais ir ją išklaudyti;

12.3.9.7. deramai įvertinti pavaldinių darbo pasiekimus;

12.3.9.8. būti reikliu ir teisingu pavaldiniams, savo elgesiu ir darbu rodyti jiems pavyzdį.

12.3.10. darbuotojai su Įstaigos ir Įstaigos padalinių vadovais turi bendrauti mandagiai ir vykdyti visus teisėtus jų nurodymus. Pastebėjęs Įstaigos ar Įstaigos padalinio vadovo klaidą, Įstaigos darbuotojas turi taktiškai apie tai jam pranešti;

12.3.11. darbo metu kilę darbuotojų tarpusavio nesutarimai turi būti išsprendžiami nedelsiant jų pačių pastangomis, į tiesioginį vadovą kreipiamasi tik kraštutiniu atveju.

12.4. Poliklinikos darbuotojai privalo laikytis nustatytos darbo drausmės ir tvarkos (laiku ateiti į darbą, visą darbo laiką skirti darbui, laikyti tvarkingą ir švarią savo darbo vietą, laiku ir tiksliai vykdyti Poliklinikos vadovybės ir tiesioginio vadovo nurodymus ir kt.), imtis priemonių, kurios pašalintų priežastis ar susidariusias sąlygas, trukdančias normaliai dirbti, keliančias grėsmę pacientų ir darbuotojų sveikatai ar gyvybei, įstaigos turtui. Negalint to atlikti, privalu apie tai kuo skubiau pranešti skyriaus vadovui ar įstaigos administracijai.

12.5. Poliklinikos darbuotojai naudojami visomis teisėmis, nurodytomis Lietuvos Respublikos darbo įstatymuose ir kituose teisės aktuose. Draudžiama šias teises ignoruoti ar riboti.

12.6. Poliklinikos darbuotojai privalo laiku tikrintis savo sveikatą. Medicininių apžiūrų apimtis ir periodiškumas nustatytas darbuotojų, dirbančių galimos profesinės rizikos sąlygomis, kontingento patvirtinimo pažymoje. Darbuotojai, be pateisinamų priežasčių laiku nepasitikrinę sveikatos, gali būti nušalinti nuo darbo.

12.7. Poliklinikos darbuotojai už jiems priklausančių funkcijų nevykdymą, medicinos (profesinės) etikos reikalavimų nesilaikymą, teisių viršijimą, pacientams padarytą žalą atsako LR įstatymų nustatyta tvarka.

12.8. Darbuotojų pareigos ir teisės neapsiriboja čia išvardintomis taisyklėmis. Jas nusako darbuotojų pareigų instrukcijos, medicinos normos bei kiti patvirtinti darbo standartai ir metodikos, Poliklinikos direktoriaus įsakymai, kokybės vadybos sistemos procedūrų ir darbo procedūrų aprašymai, darbo saugos, higienos, priešgaisrinės saugos taisyklės bei instrukcijos, kiti įstaigos veiklą reglamentuojantys dokumentai.

12.9. Darbuotojų elgesio nuostatų laikymosi kontrolę ir priežiūrą atlieka, informaciją apie galimus nuostatų pažeidimus pagal kompetenciją nagrinėja, pažeidimų prevenciją vykdo bei darbuotojus taikymo klausimais konsultuoja: asmuo, atsakingas už korupcijos prevenciją, asmuo, atsakingas už personalo administravimą, Poliklinikos medicinos etikos komisija.

13 BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13.1. Šios Taisyklės galioja nuo jų patvirtinimo dienos visiems Poliklinikos darbuotojams ir Poliklinikos pacientams.

13.2. Poliklinikos vidaus tvarkos taisyklės skelbiamos įstaigoje viešai.