

*Suvestinė redakcija*  
(PATVIRTINTA  
VšĮ Karoliniškių poliklinikos direktoriaus  
2021-12-06 įsakymu Nr. V1.1-1.1-109  
PAKEISTA  
VšĮ Karoliniškių poliklinikos direktoriaus  
2022-01-21 įsakymu Nr. V1-1.1-13  
VšĮ Karoliniškių poliklinikos direktoriaus  
2022-03-15 įsakymu Nr. V1-1.1-34  
VšĮ Karoliniškių poliklinikos direktoriaus  
2023-01-24 įsakymu Nr. V1-1.1-11)

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS KAROLINIŠKIŲ POLIKLINIKOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Karoliniškių poliklinikos (toliau – Poliklinika) vidaus tvarkos taisyklės reglamentuoja įstaigos vidaus tvarką, jos darbuotojų, pacientų, jų atstovų ir lankytojų teises, pareigas bei elgesį.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, medicinos normomis, etikos bei deontologijos normomis, Vilniaus miesto savivaldybės bei lokaliniais teisės aktais.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

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

3.2. **asmens dokumentas** – pasas, asmens tapatybės kortelė, leidimas laikinai (nuolat) gyventi Lietuvoje, vairuotojo pažymėjimas;

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

3.4. **asmens sveikatos priežiūros specialistas** – Poliklinikos darbuotojas, teikiantis paslaugas;

3.5. **lankytojas** – bet kuris asmuo nesantis poliklinikos darbuotoju, pacientu ar paciento atstovu;

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

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

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

3.9. **pacientas** – asmuo, kuris naudojami poliklinikos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis;

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

3.11. **Poliklinikos darbuotojas** – asmuo, sudaręs darbo sutartį su Poliklinika;

3.12. **siuntimas** – tai gydytojo kreipimasis į kitą gydytoją, siekiant pasikonsultuoti dėl paciento sveikatos būklės, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, pateikiant informaciją apie pacientui iki siuntimo nustatytą diagnozę, atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialistų išvadas, taikytą gydymą bei užpildant Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. V-636 „Dėl siuntimų ambulatorinėms specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti ir brangiesiems tyrimams bei procedūroms atlikti įforminimo, išdavimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin. 2008, Nr. 76-3028 su vėlesniais pakeitimais) nustatytos formos dokumentus.

## II. POLIKLINIKOS DARBO LAIKAS

4. Paslaugos Poliklinikoje teikiamos pirmadieniais - penktadieniais nuo 7:00 val. iki 20:00 val., šeštadieniais Poliklinikoje nuo 8:00 val. iki 12:00 val. budi šeimos ir/ar vidaus ligų gydytojas ir/ar vaikų ligų gydytojas bei gydytojas odontologas. Sekmadienis yra nedarbo diena. Informacija, kuriame kabinete dirba budintis gydytojas nurodoma ant pagrindinių Poliklinikos įėjimo durų bei interneto svetainėje [www.karpol.lt](http://www.karpol.lt).

5. Asmens sveikatos priežiūros specialistai dirba pamainomis pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Gydytojų darbo laikas skelbiamas Poliklinikos interneto svetainėje [www.karpol.lt](http://www.karpol.lt) bei ant kabinetų, kuriuose pacientams teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos, durų.

6. Poliklinikos nedarbo metu paslaugos prie jos prisirašiusiems gyventojams teikiamos asmens sveikatos priežiūros įstaigose, su kuriomis Poliklinika yra sudariusi pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo sutartis. Ši informacija skelbiama ant Poliklinikos pagrindinio įėjimo durų bei interneto svetainėje [www.karpol.lt](http://www.karpol.lt).

7. Poliklinikos administracijos darbo laikas pirmadieniais – ketvirtadieniais – nuo 8:00 iki 17:00 val., penktadieniais nuo 8:00 iki 15:45 val., pietų pertrauka nuo 12:00 val. iki 12:45 val. Administracijos darbuotojai jų prašymu suderinę su tiesioginiu vadovu ir direktoriaus pavaduotoju pagal administravimo sritį gali dirbti ir kitu darbo laiku nekintančios darbo dienos (pamainos) trukmės ir darbo dienų per savaitę skaičiaus režimu.

8. Pamainomis dirbančių darbuotojų pietų pertraukos laikas nurodomas jų darbo grafike. Pietų pertraukos metu darbuotojas neprivalo būti darbo vietoje. Darbuotojui esant darbo vietoje, pietų pertraukos metu pacientai, jų atstovai, ir/ar lankytojai neaptarnaujami.

## III. PRISIRAŠYMAS PRIE POLIKLINIKOS, GYDYTOJO PASIRINKIMAS IR PAKEITIMAS

9. Pacientų prisirašymo prie Poliklinikos tvarką reglamentuoja 2001 m. lapkričio 9 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymas Nr. 583 „Dėl gyventojų prisirašymo prie pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigų tvarkos“ (Žin., 2001, Nr. 96-3400 su vėlesniais pakeitimais).

10. Asmuo, pageidaujantis prisirašyti prie Poliklinikos, darbo laiku turi kreiptis į Gyventojų aptarnavimo skyrių bei pateikti savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, taip pat asmuo gali elektroniniu kvalifikuotu parašu pasirašytą prašymą siųsti el. paštu [pagalba@karpol.lt](mailto:pagalba@karpol.lt) arba paštu/per pasiuntinį, kartu pateikdamas asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, arba užpildžius prašymą Poliklinikos internetiniame tinklalapyje, prašymą patvirtinant elektroniniu kvalifikuotu parašu. Jeigu šalyje ar Vilniaus miesto savivaldybėje yra paskelbta ekstremalioji

padėtis ar karantinas ir asmuo negali pateikti prašymo anksčiau nurodytais būdais, jis nuskenuotą ar nufotografuotą prašymą prisirašyti prie Poliklinikos kartu su asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija pateikia Poliklinikai elektroniniu paštu [pagalba@karpol.lt](mailto:pagalba@karpol.lt). Asmuo prašymo originalą per 30 kalendorinių dienų (bet ne anksčiau kaip pasibaigus ekstremaliajai situacijai ar karantinui) pateikia (tiesiogiai atvykęs, paštu ar per pasiuntinį) Poliklinikai.

11. Prašymo formos pateikiamos interneto svetainėje [www.karpol.lt](http://www.karpol.lt).

12. Jei prie poliklinikos norima prirašyti nepilnametį asmenį, pateikiamas jo gimimo liudijimas bei jo atstovo asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas. Nepilnamečių prašymus pasirašo vienas iš tėvų, jeigu tėvų nėra – globėjas.

13. Prisirašant prie poliklinikos užpildomas bei pasirašomas „Prašymas gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr. 025-025-1/a). Pildant prašymą galima pasirinkti konkretų Poliklinikoje dirbantį šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytoją ir/ar gydytoją psichiatrą. Nepasirinkęs konkretaus gydytojo, prašymą rašantis asmuo savo parašu patvirtina sutikimą lankytis pas Gyventojų aptarnavimo skyriaus paskirtą šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytoją ir/ar gydytoją psichiatrą.

14. Jei paciento pasirinkto šeimos (vidaus ligų ar vaikų ligų) gydytojo ir/ar gydytojo psichiatro aptarnaujamų gyventojų skaičius viršija valstybės ar savivaldybės teisės aktais nustatytą aptarnaujamų gyventojų skaičiaus maksimalų normatyvą (jeigu toks bus nustatytas) arba viršijimas minėtų gydytojų darbo krūvis, Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojas parenka pacientui kitą gydytoją, atsižvelgiant į prisirašiusių pacientų skaičių pas gydytojus.

15. Nepilnamečiam pacientui sulaukus 18 m., jam paslaugas teikia šeimos arba vidaus ligų gydytojas. Šeimos arba vidaus ligų gydytoją pacientas gali pasirinkti pats užpildydamas formą Nr. 025-025-2/a likus ne mažiau kaip 3 (trims) darbo dienoms iki sukaks 18 m., kitu atveju, jam parenkamas anksčiau nurodytas gydytojas, atsižvelgiant į prisirašiusių pacientų skaičių pas minėtus gydytojus.

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

17. Užpildęs „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr. 025-025-1/a) asmuo patvirtina suprantąs ir sutinkąs, kad Poliklinika tvarkys jo asmens duomenis – vardą, pavardę, asmens kodą, gimimo datą, gyvenamąją vietą, telefoną, elektroninio pašto adresą, socialinio draudimo numerį bei informaciją apie draustumą, taip pat ypatingus duomenis apie sveikatą. Duomenys bus tvarkomi paslaugų teikimo tikslu.

18. Prisirašydamas prie Poliklinikos, asmuo moka 2001 m. lapkričio 9 d. Sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. 583 „Dėl gyventojų prisirašymo prie pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigų tvarkos“ (Žin., 2001, Nr. 96-3400 su vėlesniais pakeitimais) nustatyto dydžio mokestį, kurio dydis priklauso nuo pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos keitimo dažnumo.

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

19.1 paciento iniciatyva. Šiuo atveju pacientas Gyventojų aptarnavimo skyriuje turi užpildyti Prašymą (forma 025-025-2/a) gydytis pas kitą gydytoją;

19.2. gydytojui nutraukus darbo teisinius santykius su Poliklinika;

19.3. gydytojui mirus;

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

19.5. gydytojui pakeitus specialybę.

20. Atsiradus šių taisyklių 19.2.-19.5 punktuose nurodytoms aplinkybėms, Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotoja parenka pacientui kitą šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytoją ir/ar gydytoją psichiatrą.

21. Vieną mėnesį informacija apie šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytojo ir/ar gydytojo psichiatro pasikeitimą dėl 19.2-19.3 ir 19.5 punktuose nurodytų aplinkybių skelbiama Poliklinikos informacinėse lentose bei interneto svetainėje [www.karpol.lt](http://www.karpol.lt).

#### IV. PASLAUGŲ TEIKIMAS

22. Poliklinikoje teikiamos pirminio ir antrinio lygio ambulatorinės paslaugos, kurių nomenklatūra ir asortimentas nurodyti Poliklinikai išduotoje Įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje, ir kitos ne asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių teikimui nereikalinga licencija.

23. Pirminio lygio nemokamos paslaugos, dėl kurių apmokėjimo iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų sudaryta sutartis su teritorine ligonių kasa, teikiamos norminių ir lokalinių teisės aktų nustatyta tvarka visiems prie Poliklinikos prisirašiusiems pacientams, kurie teisės aktų nustatyta tvarka yra apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu.

24. Antrinio lygio nemokamos paslaugos, dėl kurių apmokėjimo iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų sudaryta sutartis su teritorine ligonių kasa, teikiamos norminių ir lokalinių teisės aktų nustatyta tvarka pacientams, kurie turi gydytojo siuntimą šioms paslaugoms gauti ir norminių teisės aktų nustatyta tvarka yra apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu.

25. Poliklinika teikia mokamas paslaugas (asmens sveikatos priežiūros ir nemedicines), kurių teikimą ir mokėjimą už jas reglamentuoja norminiai ir lokaliniai teisės aktai. Informacija apie mokamas paslaugas pacientams teikiama Poliklinikos skelbimų lentose ir internetinėje svetainėje [www.karpol.lt](http://www.karpol.lt).

26. Būtinoji medicinos pagalba teikiama nemokamai kiekvienam besikreipiančiam į Polikliniką, nepriklausomai nuo jo gyvenamosios vietos, prisirašymo prie Poliklinikos ir socialinių garantijų.

27. Šeimos gydytojo komanda norminių ir lokalinių teisės aktų nustatyta tvarka teikia pirmines ambulatorines paslaugas paciento namuose. Poliklinika teikia pacientams ambulatorines slaugos ir paliatyviosios pagalbos namuose paslaugas teisės aktų nustatyta tvarka.

28. Detali informacija apie Poliklinikos teikiamas pirminio, antrinio lygio ambulatorines paslaugas, sveikatos programų, medicininės reabilitacijos paslaugas teikiama internetinėje svetainėje [www.karpol.lt](http://www.karpol.lt) ir informacinėse lentose .

29. Nuotolines pirmines ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas šeimos gydytojo komandos nariai norminių teisės aktų nustatytais atvejais teikia telefonu. Prieš teikiant nuotolinę pirminę ambulatorinę asmens sveikatos priežiūros paslaugą pacientas yra identifikuojamas užduodant ne mažiau kaip tris klausimus, susijusius su jo asmens duomenimis. Pacientui nesutinkant dėl asmens duomenų naudojimo jo identifikavimui, nuotolinė pirminė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga neteikiama.

30. Laikoma, kad savanoriškai į Polikliniką atvykęs arba į namus pirminės asmens sveikatos priežiūros specialistą iškvietęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras.

30<sup>1</sup>. Pacientas asmens sveikatos priežiūros specialistams prieš teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas pateikia jo asmens tapatybę įrodantį asmens dokumentą, siekiant asmens sveikatos priežiūros specialistams tinkamai identifikuoti pacientą, kuriam teikiama asmens sveikatos priežiūros paslauga.

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

32. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais turi parinkti tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią.

Jeigu yra nesutarimų tarp paciento iki 16 metų ir jo atstovų, diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

33. Nepilnametis pacientas iki 16 metų, kuris, gydytojo pagrįsta nuomone, išreikšta medicinos dokumentuose, gali pats teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam reikiamų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

34. Planine tvarka pacientai pas asmens sveikatos priežiūros specialistus priimami išankstinėje registracijoje numatytu laiku. Siekiama, kad pacientas būtų priimtas ne vėliau kaip per 15 minučių nuo registracijoje nurodyto laiko. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą, jo priėmimas nėra užtikrinamas.

35. Jei dėl svarbių aplinkybių asmens sveikatos priežiūros specialistas aptarnauja pacientą ilgiau negu planuota, kiti pacientai priimami eilės tvarka vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.

36. Planinės paslaugos neteikiamos neblaiviems, galimai apsvaigusiems nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų asmenims (išskyrus būtinąją medicinos pagalbą). Kilus įtarimų dėl paciento blaivumo, apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų, paslaugą teikiantis darbuotojas pasiūlo pacientui pasitikrinti dėl blaivumo ir/ar apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Paciento atsisakymas pasitikrinti laikomas neblaivumo ir/ar atitinkamo apsvaigimo fakto pripažinimu bei fiksuojamas medicininėje dokumentacijoje.

37. Iš anksto neužsiregistravusiam pacientui nemokamai teikiamos tik būtiniosios medicinos pagalbos paslaugos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. V-208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos ir būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“ (Žin. 2004, Nr. 55-1915 su vėlesniais pakeitimais) ir Poliklinikos direktoriaus įsakymu patvirtinta „Būtiniosios medicinos pagalbos teikimo, esant gyvybei grėsmingoms būklėms, tvarka“.

38. Jeigu, priimant iš anksto neužsiregistravusį pacientą be eilės, kitiems laukiantiems pacientams kyla klausimų, su gydytoju dirbantis slaugytojas informuoja apie priėmimo ne pagal išankstinės registracijos laiką priežastis bei tolesnę pacientų priėmimo tvarką.

39. Asmens sveikatos istorija yra elektroninis Poliklinikos dokumentas, saugomas Poliklinikos naudojamoje informacinėje sistemoje arba popierinis Poliklinikos dokumentas, saugomas Gyventojų aptarnavimo skyriuje ar archyve. Nei pacientas, nei jo atstovai neturi teisės patys popierinio dokumento (asmens sveikatos istorijos) laikyti (saugoti), nešioti ar išnešti iš Poliklinikos. Pacientui prisirašius į kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jo popierinė asmens sveikatos istorija išsiunčiama tai įstaigai pagal jos raštišką prašymą (forma 025-025-3/a).

40. Už pacientų aptarnavimo tvarkos reguliavimą pacientų priėmimo metu atsakingas su gydytoju dirbantis slaugytojas, o jo nesant - gydytojas.

41. Su gydytoju dirbantis slaugytojas, esant poreikiui, pristato popierines pacientų asmens sveikatos istorijas į gydytojo kabinetą. Iš anksto neužsiregistravusių pacientų, esant poreikiui, asmens sveikatos istorijas į gydytojo kabinetą pristato Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojai prieš paciento priėmimą.

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

43. Pasibaigus gydytojo darbo laikui, su juo dirbantis slaugytojas užtikrina asmens sveikatos istorijų grąžinimą į Gyventojų aptarnavimo skyrių. Paciento asmens sveikatos istorija gali būti negrąžinta į Gyventojų aptarnavimo skyrių tik gydytojui raštu informavus apie tai Gyventojų aptarnavimo skyriaus vedėją bei nurodžius dokumentų grąžinimo į Gyventojų aptarnavimo skyrių datą arba šią informaciją nurodant informacinėje sistemoje prie registracijos duomenų (pastabose).

44. Gydytojas, nukreipdamas pacientą kito gydytojo konsultacijai Poliklinikoje, siuntimą rašo Poliklinikos informacinėje sistemoje bei pateikia duomenis į Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (toliau – ESPBI IS). Su gydytoju dirbantis

slaugytojas su pacientu suderina jo apsilankymo pas kitą gydytoją datą bei laiką ir užregistruoja pacientą informacinėje sistemoje išankstinėje pacientų registracijos skiltyje

45. Gydytojas, nukreipdamas pacientą kito gydytojo konsultacijai kitoje sveikatos priežiūros įstaigoje, kai Poliklinikoje neteikiamos pacientui reikalingos sveikatos priežiūros paslaugos, pacientui parekomenduoja kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir/ar specialistą ir išduoda jam siuntimą pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28 d. įsakymo Nr. V-636 „Dėl siuntimų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti išdavimo, įforminimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2008, Nr. 76-3028 su vėlesniais pakeitimais) reikalavimus.

46. Gydytojas, išrašęs kompensuojamuosius vaistus, suderina su pacientu kito jo apsilankymo datą. Su gydytoju dirbantis slaugytojas su pacientu suderina kito apsilankymo laiką ir užregistruoja pacientą išankstinėje informacinės sistemos pacientų registracijos skiltyje, išskyrus atvejus, kai planuojamo kito apsilankymo dienai nėra sudarytas gydytojo darbo grafikas, bei išduoda pacientui vizito lapelį.

47. Gydytojas, matydamas pakartotinio apsilankymo pacientui reikalingumą, suderina su pacientu kito jo vizito datą. Su gydytoju dirbantis slaugytojas su pacientu suderina kito apsilankymo laiką ir užregistruoja pacientą informacinės sistemos išankstinėje pacientų registracijos skiltyje bei išduoda pacientui vizito lapelį.

## V. REGISTRACIJA PASLAUGOMS

48. Pacientams paslaugos teikiamos pagal išankstinę registraciją, išskyrus būtinąją medicinos pagalbą.

49. Be siuntimo pacientas gali kreiptis į visus pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros specialistus. Prireikus šie gydytojai nustatyta tvarka pacientą nukreipia konsultacijai pas atitinkamą asmens sveikatos priežiūros specialistą. Pacientas gali būti užregistruotas pas vienos (tos pačios) profesinės kvalifikacijos specialistą tik vienai pirminei konsultacijai.

50. Pacientas gali užsiregistruoti pas gydytoją:

51.1. atvykęs į polikliniką. Šiuo atveju pacientas kreipiasi į Gyventojų aptarnavimo skyrių, pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Registruodamasis pas antrinio lygio ambulatorines paslaugas teikiančią gydytoją, pacientas informuoja Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotoją apie šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytojo siuntimą. Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojas, informacinėje sistemoje patikrinęs ar pacientas turi siuntimą gydytojo specialisto konsultacijai, išduoda pacientui vizito lapelį, kuriame nurodyta priėmimo data ir laikas, gydytojo pavardė, kabineto numeris, taip pat užregistruoja pacientą sistemoje;

51.2. telefonu. Šiuo atveju pacientas skambina į Gyventojų aptarnavimo skyrių. Atsiliepusiam darbuotojui nurodo vardą, pavardę, gimimo datą. Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojas pacientui suteikia informaciją apie priėmimo datą ir laiką, gydytojo pavardę bei kabineto numerį. Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojas užregistruoja pacientą Poliklinikos informacinėje sistemoje;

51.3. naudodamiesi išankstine pacientų registracijos sistema <http://ipr.esveikata.lt> arba [www.karpol.lt](http://www.karpol.lt). Registruodamiesi internetu, pacientai atlieka veiksmus bei užpildo informaciją pagal išankstinėje pacientų registracijos sistemos nurodymus. Užsiregistravęs, pacientas turėtų įsiminti arba atsispausdinti pasirinkto priėmimo datą ir laiką, gydytojo pavardę ir kabineto numerį.

51<sup>1</sup>. Pacientas gali kreiptis dėl nuotolinės pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos suteikimo:

51<sup>1</sup>.1. į šeimos gydytojo komandos narį;

51<sup>1</sup>.2. atvykęs į Gyventojų aptarnavimo skyrių;

51<sup>1</sup>.3. paskambinęs į Gyventojų aptarnavimo skyrių telefonu;

51<sup>1</sup>.4. poliklinikos interneto svetainėje užpildęs formą dėl nuotolinės pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos suteikimo.

52. Nemokamos paslaugos (išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos tik patikrinus ar pacientas apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu.

53. Mokamos paslaugos teikiamos bei jų įkainiai nustatomi vadovaujantis 1999 m. liepos 30 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. 357 „Dėl mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašo, kainų nustatymo ir jų indeksavimo tvarkos bei šių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos“ (Žin., 1999, Nr. 67-2175 su vėlesniais pakeitimais) bei lokaliniais teisės aktais:

53.1. Mokama paslauga pradeda teikti, už ją sumokėjus nustatytą kainą. Pradėjus teikti mokamą paslaugą, už ją sumokėta suma negražinama.

53.2. Jei pacientui (jo atstovui) pasirenkant mokamą paslaugą nėra galimybės numatyti reikalingos paslaugos sudėtingumo (apimties), mokama už paprasčiausią (mažiausios apimties) paslaugą numatyta kaina. Paslaugos teikimo metu paaiškėjus, jog tikslinga suteikti sudėtingesnę (didesnės apimties) paslaugą ir pacientui (jo atstovui) su tuo sutikus, pacientas (jo atstovas) informuojamas apie papildomai mokėtiną sumą ir suteikiama sudėtingesnė (didesnės apimties) paslauga. Apmokėtos ir sudėtingesnės (didesnės apimties) paslaugos kainų skirtumą pacientas (jo atstovas) sumoka po paslaugos suteikimo.

54. Pacientas, negalėdamas atvykti į priėmimą nustatytu laiku, privalo apie tai kuo anksčiau informuoti Gyventojų aptarnavimo skyrių. Vizitą galima atšaukti paskambinus į Gyventojų aptarnavimo skyrius tel. (8 5) 2168911 (L. Asanavičiūtės g. 27 a) arba (8 5) 2168813 (Erfurto g. 15) arba (8 5) 2168887 (Architektų g. 17), arba el. paštu [pagalba@karpol.lt](mailto:pagalba@karpol.lt), atvykus į Polikliniką arba internetu vadovaujantis išankstinės pacientų registracijos sistemos nurodymais.

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

56. Asmens sveikatos priežiūros specialistui susirgus ir nesant galimybės užtikrinti paslaugų teikimo, iš anksto užsiregistravę pacientai telefonu yra informuojami apie vizito pas asmens sveikatos priežiūros specialistą perkėlimą. Šiuo atveju su pacientu suderinama kita jo vizito data ir laikas. Už informavimą apie vizito atšaukimą bei jo perkėlimą atsakingas su asmens sveikatos priežiūros specialistu dirbantis slaugytojas arba kitas paskirtas atsakingas darbuotojas.

## **VI. PACIENTŲ SIUNTIMAS STACIONARINĖMS PASLAUGOMS GAUTI**

57. Gydytojas, siųsdamas pacientą stacionarinėms paslaugoms gauti, išduoda siuntimą. Siuntime turi būti aprašyta paciento anamnezė, būklė, atliktų tyrimų rezultatai, diagnozė, taikytas gydymas bei siuntimo tikslas.

58. Asmens sveikatos priežiūros įstaiga, į kurią pacientas siunčiamas stacionarinėms paslaugoms parenkama vadovaujantis 2010 m. vasario 11 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. V-110 „Dėl pacientų siuntimo į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigas dėl stacionarių skubių ir planinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2010, Nr. 21-1010 su vėlesniais pakeitimais).

59. Pacientas, turėdamas siuntimą, gali vykti į rekomenduojamą stacionarines sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią įstaigą arba laisvai rinktis bet kurią atitinkamo lygio stacionarinę asmens sveikatos priežiūros įstaigą.

60. Pacientui atsisakius stacionarių paslaugų, gydytojas atsisakymą įrašo į paciento asmens sveikatos istoriją.

## **VII. PACIENTŲ, JŲ ATSTOVŲ IR LANKYTOJŲ TEISĖS IR PAREIGOS**

61. Paciento teises ir pareigas apibrėžia Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas (Žin., 1996, Nr. 102-2317; 1998, Nr. 52-1425; 2004, Nr. 115-4284,

2009, Nr. 145-6425 su vėlesniais pakeitimais), šios taisyklės bei kiti norminiai ir lokaliniai teisės aktai. Pacientų atstovų ir lankytojų teises ir pareigas apibrėžia šios taisyklės bei kiti norminiai ir lokaliniai teisės aktai.

62. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.

62.1. Kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.

62.2. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.

63. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą.

63.1. Pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą.

63.2. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą. Pirminės asmens sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarka nustatyta šių vidaus tvarkos taisyklių III skyriuje. Pacientai, kurie kreipiasi dėl antrinio lygio konsultacijų, norimą gydytoją specialistą gali pasirinkti išankstinės registracijos metu.

64. Teisė į informaciją.

64.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas, ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarka nustatyta šių taisyklių IV skyriuje.

64.2. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiantį sveikatos priežiūros specialistą ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją. Sveikatos priežiūros specialisto vardas, pavardė ir pareigos nurodytos privalomoje prisiegti darbuotojo identifikacinėje kortelėje bei ant darbo kabineto durų.

64.3. Pacientas turi gauti informaciją apie savo sveikatos būklę. Šios informacijos teikimo tvarka nustatyta šios tvarkos IX skyriuje.

65. 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 pateikiama prieš paciento 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.

66. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose.

66.1. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. 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.

66.2. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslius, neišsamius, 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.

66.3. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai, pagal Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nuostatas.

66.4. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose gali būti ribojama tik teisės aktų nustatyta tvarka.

67. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą.

67.1. 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.

67.2. Duomenys apie paciento buvimą Poliklinikoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemonės įrašomi į nustatytos formos paciento medicinos dokumentus.

67.3. 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.

67.4. 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.

67.5. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

67.6. 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.

67.7. 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.

67.8. 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.

67.9. Apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, privaloma nedelsiant pranešti teisėsaugos institucijoms.

67.10. Paciento sveikatos informacijos privatumas ir konfidencialumas poliklinikoje saugomas teisės aktų nustatyta tvarka.

68. Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą.

68.1. 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.

69. Paciento dalyvavimas biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese.

69.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininus tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas.

69.2. Poliklinika yra Vilniaus universiteto ir Lietuvos sveikatos mokslų universiteto rezidentūros bazė, Vilniaus universiteto internatūros bazė. Įstaigoje tam tikra apimtimi yra vykdomos rezidentūros ir internatūros studijos. Poliklinikos pacientai įstatymų nustatyta tvarka gali būti įtraukiami į mokymo procesą. Laikoma, kad pacientas, pasirašytinai susipažinęs su šiomis vidaus tvarkos taisyklėmis, sutinka, kad jis būtų įtraukiamas į mokymo procesą. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu. Jo rašytinis pareiškimas turi būti saugomas paciento medicinos dokumentuose.

69.3. Paciento sutikimas dalyvauti trečiajai šaliai jo apsilankymo ir tyrimų atlikimo metu. Paciento apsilankymo bei dalyvavimo intymųjų tyrimų (lyties organų, krūtų, išeinamosios angos ir kt.) atlikimo metu trečioji šalis (šeimos nariai, globėjai, vertėjai, mokymo proceso dalyviai ir kt. asmenys) gali dalyvauti tik esant paciento rašytiniam sutikimui apie tai atliekant įrašą jo ambulatorinėje asmens sveikatos istorijoje.

70. Teisė skųstis.

70.1. Pacientas, jeigu jo manymu, buvo pažeistos jo teisės Poliklinikoje, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala, dėl kurios atlyginimo kreipiamasi Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 24 straipsnyje nustatyta tvarka.

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

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

73. Pacientas turi teisę į žalos atlyginimą Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo (Žin., 1996, Nr. 102-2317, 1998, Nr. 52-1425, 2004, Nr. 115-4284, 2009, Nr. 145-6425 su vėlesniais pakeitimais), Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. 74-2262 su vėlesniais pakeitimais) numatytais atvejais.

74. Pacientas privalo:

74.1. pasirašytinai susipažinti su pateiktomis vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

74.2. asmens sveikatos priežiūros specialistui suteikti visą teisingą informaciją apie ankstesnes ligas, operacijas, vartojamus (vartotus) vaistus, sveikatos būklės pasikeitimą gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą ir pan., nes tik suteikęs visą išsamią informaciją apie save, pacientas gali tikėtis tinkamo gydymo;

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

74.4. laikytis nustatytos registracijos ir paslaugų teikimo tvarkos. Pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros paslaugų teikimo atvejus;

74.5. negalėdamas atvykti konsultacijai paskirtu laiku, kuo skubiau atšaukti vizitą pas asmens sveikatos priežiūros specialistą, nepranešimas ir neatvykimas į gydytojo priėmimą fiksuojamas Poliklinikos informacinėje pacientų registracijos sistemoje ir traktuojamas kaip paciento pareigos atvykti į Polikliniką nustatytu laiku pažeidimas;

74.6. netrukdyti asmens sveikatos priežiūros specialistams vykdyti savo pareigų;

74.7. laikytis viešosios tvarkos: nešiukšlinti, netriukšmauti, laukiamajame nekalbėti garsiai mobiliuoju telefonu, nerūkyti, nevartoti alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui, laikytis asmens higienos ir kita;

74.8. atvykstant asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijai, kitoms diagnostinėms ar gydymo procedūroms viršutinius drabužius (striukes, paltus ir pan.) palikti rūbinėje jos darbo metu. Dviračiai/paspirtukai paliekami prie poliklinikos pastatų esančiuose dviračių stovuose (pacientai patys privalo pasirūpinti minėtų transporto priemonių saugumu). Rekomenduojame vaikiškus vežimėlius palikti poliklinikos viduje nustatytoje atitinkamu ženklų pažymėtose vietose. Už vaikiškų vežimėlių saugumą, juos palikus kitose nei rekomenduojama vietose, poliklinika neatsako;

74.9. gerbti Poliklinikos darbuotojus, kitus pacientus bei lankytojus, pagarbiai ir deramai su jais elgtis, nepažeisti jų teisių ir teisėtų interesų;

74.10. tausoti Poliklinikos turtą, turto sugadinimo ar sunaikinimo atveju atlyginti Poliklinikos patirtą žalą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;

74.11. nedelsdamas informuoti Poliklinikos Gyventojų aptarnavimo skyrių darbuotoją apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis;

74.12. susipažinti su Poliklinikos vidaus tvarkos taisyklėmis ir jų laikytis.

75. Pacientui draudžiama:

75.1. asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijos, kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu naudotis mobiliuoju telefonu;

75.2. savavališkai įeiti bei lankytis tarnybinėse patalpose;

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

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

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

75.6. į Polikliniką atsivesti (atsinešti) gyvūnus.

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

77. Pacientų atstovai padeda pacientui įgyvendinti jų teises naudodamiesi tomis pat teisėmis bei pareigomis kaip ir pacientai.

78. Lankytojai naudojami šių taisyklių 64 punkto 64.1 papunktyje nurodytomis teisėmis bei privalo laikytis 74.7-74.10, 75.2-75.6 punktuose numatytų reikalavimų.

## **VIII. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ, PINIGŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA**

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

80. Pacientas prašydamas Poliklinikoje saugoti jo turimus dirbinius iš brangiųjų metalų, brangius protezus ir/ar pinigus rašo prašymą, kuriame išvardina saugotinas materialines vertybes ir/ar nurodo pinigų sumą. Jei pacientas neraštingas ar dėl sunkios būklės negali rašyti, surašomas jo prašymą atitinkantis aktas, kurį pasirašo du Poliklinikos darbuotojai.

81. Poliklinikos darbuotojas sutikrina prašyme nurodytas materialines vertybes ir pasirašydamas patvirtina šių vertybių priėmimą saugojimui.

82. Pacientui išduodama jo prašymo saugoti materialines vertybes kopija.

83. Saugojimui priimtos vertybės sudedamos į voką, ant kurio užrašomas paciento vardas, pavardė, kontaktinis telefonas bei adresas. Vokas su materialinėmis vertybėmis dalyvaujant pacientui užklijuojamas ir antspauduojamas priimančio darbuotojo antspaudu. Ant užklijos pasirašo pacientas (jo atstovas). Jeigu pacientas neraštingas ar dėl sveikatos būklės negali pasirašyti, ant užklijos pasirašo du Poliklinikos darbuotojai.

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

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

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

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

87. Pacientas (jo atstovas), pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę į informaciją apie savo (atstovaujamojo) sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Informuodamas apie gydymą/tyrimus, gydytojas paaiškina pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus, galimus alternatyvius gydymo/ tyrimo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinių poveikį ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo/tyrimo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo/tyrimo. Informacija pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicininius terminus.

88. Informaciją pacientui (jo atstovui) apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę teikia gydantis gydytojas.

89. Šių taisyklių 87 punkte paminėta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu informacijos suteikimas pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas šio įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa 87 punkte numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

90. Be raštiško paciento sutikimo neviešinama konfidenciali informacija apie paciento gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, ir kita asmeninio pobūdžio informacija, kuri bus sužinota diagnozuojant ligą, gydant ir slaugant, mokymo procese, atliekant biomedicininis tyrimus, tvarkant statistinę, archyvinę medicininę dokumentaciją, išskyrus konkrečius teisės aktų numatytus atvejus.

91. Jei pacientas sutinka, kad informacija apie jo sveikatos būklę, diagnozes, taikomą gydymą ir medicininių tyrimų duomenis, prognozė ir kita asmeninio pobūdžio informacija būtų teikiama kitiems asmenims, įskaitant ir šeimos narius, užpildo ir pasirašo „Paciento valios pareiškimo dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų“ atitinkamą punktą, kuriame nurodo konkretaus asmens vardą, pavardę.

92. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui (sugyventiniui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu.

93. Informacijos teikimo tvarką detalizuoja Poliklinikos direktoriaus įsakymu patvirtintas „Informacijos teikimo pacientui ir kitiems fiziniams bei juridiniams asmenims tvarkos aprašas“ bei „Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarkos aprašas“.

## **X. ASMENS SVEIKATOS ISTORIJŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS AR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**

94. Asmens sveikatos istorija yra Poliklinikos nuosavybė ir saugoma Poliklinikoje.

Pacientas ar kiti asmenys neturi teisės jos saugoti, nešioti ar išnešti iš Poliklinikos.

95. Pacientui pasirinkus kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jo medicinos dokumentai perduodami pasirinktai asmens sveikatos priežiūros įstaigai sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka.

96. Medicininių dokumentų nuorašų pateikimo pacientams ar kitiems juridiniams asmenims yra nurodyta Poliklinikos direktoriaus įsakymu patvirtintose tvarkose („Informacijos teikimo pacientui ir kitiems fiziniams bei juridiniams asmenims tvarkos aprašas“ bei „Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarkos aprašas“).

## X. GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

97. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę pateikti skundą raštu Poliklinikai, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta turtinė ir (arba) neturtinė žala.

98. Skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.

99. 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.

100. Neįskaitomi, nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui.

101. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, Poliklinika ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo įstaigoje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą asmens sveikatos priežiūros įstaigai pateikti iš naujo.

102. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Paciento atstovas privalo pateikti tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Asmuo, atnešęs skundą, palieka jį raštinėje. 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.

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

104. Asmuo, skundą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu elektroninio pašto adresu.

105. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

106. Direktoriaus pavedimu per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau kaip per 20 darbo dienų (į atsakymo laiką nėra įskaičiuojamas skundo trūkumų šalinimo laikas), skundas išnagrinėjamas ir raštu pranešama pacientui (jo atstovui) apie nagrinėjimo rezultatus. Vieno skundo nagrinėjimui gali būti paskirti keli atsakingi darbuotojai. Skundų nagrinėjimą kontroliuoja atitinkamą veiklos sritį kuruojantis poliklinikos direktoriaus pavaduotojas.

107. Direktorius dėl skundo gali pavesti atlikti neeilinį vidaus medicininį auditą. Vidaus medicininis auditas atliekamas vadovaujantis poliklinikos direktoriaus patvirtinta Kokybės vadybos procedūra „Kokybės vidaus auditas“. Skundo nagrinėjimas direktoriaus ar jo įgalioto darbuotojo sprendimu gali būti pavestas Medicinos etikos komisijai.

108. Skundo nagrinėti negali darbuotojas, dėl kurio veiksmai (neveikimas) skundžiami.

109. Pareiškėjo skundo bei prie jo pridedamų dokumentų kopijos ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos perduodamos atsakingam darbuotojui.

110. Padalinio vadovas registruoja skundus, kuriais skundžiami padalinio darbuotojų veiksmai (neveikimas), kaip neatitikimus vadovaudamasis Kokybės vadybos procedūra „Neatitikčių valdymas“.

111. Skundo nagrinėjimo metu gaunami rašytiniai su skundu susijusių darbuotojų paaiškinimai, gali būti renkama papildoma informacija, peržiūrima paciento asmens sveikatos istorija, kita medicininė ir nemedicininė dokumentacija, apklausiami liudytojai ir pan. Visi poliklinikos darbuotojai privalo teikti skundą nagrinėjančiam darbuotojui informaciją ir/ar pagalbą savo kompetencijos ribose.

112. Skundo nagrinėjimo metu atsakingas (-i) darbuotojas (-ai) gali susisiekti su pareiškėju ir betarpiškai aiškintis nagrinėjimo metu iškilusius klausimus. Atsakingas (-i) darbuotojas (-ai), ketinantis susitikti su pareiškėju, privalo šį veiksmaž suderinti su skundo nagrinėjimą kontroliuojančiu poliklinikos direktoriaus pavaduotoju.

113. Atsakingas (-i) darbuotojas (-ai) išnaginėjęs skundą, jo motyvus, pridedamus dokumentus bei surinktą papildomą informaciją, jei ji buvo reikalinga, surašo išvadą dėl nustatytų aplinkybių ir skundo pagrįstumo, rekomendaciją dėl prevencinių ir korekcinų veiksmaž bei parengia pareiškėjui motyvuoto atsakymo projektą ir pateikia juos kokybės vadybos vadovui vizuoti ne vėliau kaip prieš 7 (septynias) darbo dienas iki skundo nagrinėjimo termino pabaigos.

114. Kokybės vadybos vadovas, įvertinęs skundo nagrinėjimo medžiagaž, išvadas, rekomendacijas dėl prevencinių ir korekcinų veiksmaž ir atsakymo projektą, juos vizuoja. Jei kokybės vadybos vadovas dėl parengtų dokumentų turinio ar skundo tyrimo eigos išsako pastabų, atsakingas darbuotojas, įvertinęs pastabas atlieka papildomą tyrimą ir/ar korekcijas parengtuose dokumentuose arba motyvuoja dėl kokių priežasčių nepritaria kokybės vadybos vadovo nuomonei. Esant kokybės vadybos vadovo ir atsakingo darbuotojo nuomonių išsiskyrimui, kokybės vadybos vadovas vizuodamas surašo savo pastebėjimus dėl skundo tyrimo eigos, išvados, rekomendacijų ir/ar atsakymo projekto, o atsakingas darbuotojas raštu išdėsto motyvus, dėl kurių neatsižvelgė į kokybės vadybos vadovo siūlymus ir/ar pastebėjimus.

115. Atsakymo projektas bei nagrinėjimo metu surinkta medžiaga pateikiama direktoriaus pavaduotojui, kontroliuojančiam pareiškimo tyrimą. Savalaikią atsakymų parengimą, pateikimą atsakymą pasirašančiam darbuotojui užtikrina atsakingas darbuotojas.

116. Atsakymą pareiškėjui pasirašo poliklinikos direktorius, direktoriaus pavaduotojas ar kitas įgaliotas darbuotojas.

117. Išnaginėjęs skundą arba skundo nagrinėjimo eigoje, jei tai reikalinga, pradedamos taikyti prevencinės korekcinės priemonės. Sprendimą dėl prevencinių korekcinų priemonių taikymo priima atitinkamą sritį kuruojantis darbuotojas, suderinęs su direktoriaus pavaduotoju.

118. Skundų apskaitą veda padalinio vadovas. Kiekvieno kalendorinio mėnesio pabaigoje jis sudaro skundų suvestinę. Suvestinėje apibendrinama – gautas bei išnaginėtas skundų skaičius, skundų priežastys, skundų tyrimo rezultatai, pritaikytos prevencinės priemonės. Skundų priežastys, taikytinos prevencinės priemonės bei kitos su skundais susijusios svarbios aplinkybės nagrinėjamos padalinio darbuotojų susirinkimuose. Kartą per ketvirtį atkreipiamas dėmesys į skundų kiekio kaitos tendencijas.

119. Skundų suvestines padalinių vadovai ne vėliau kaip iki kito mėnesio 10 dienos pateikia kokybės vadybos vadovui.

120. Kokybės vadybos vadovas pusmečio bei metų pabaigoje rengia skundų duomenų suvestinių apibendrinimus, analizuoja skundų suvestines bei teikia išvadas. Išvados pateikiamos vadovybinei analizei.

121. Nepatenkintas nagrinėjimu ir jo rezultatais, pacientas (jo atstovas) gali kreiptis į valstybės institucijas, nagrinėjančias pacientų skundus.

122. Pacientas ar kitas asmuo, įstatymu nustatyta tvarka turintis teisę ir norėdamas gauti

žalos (turtinės ar neturtinės) atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo.

123. Kreipimūsi žodžiu ir telefonu nagrinėjimo tvarka:

123.1. pareiškėjas žodžiu (telefonu ar tiesiogiai pareiškėjui atvykus į Polikliniką) gali kreiptis Poliklinikos darbo laiku;

123.2. kreipimasis gali būti išdėstomas bet kuriam darbuotojui, kuris nukreipia pareiškėją atsakingam darbuotojui;

123.3. atsakingas darbuotojas nustatomas pagal kreipimosi pobūdį, paprastai kreipimūsi nagrinėja padalinio vadovas arba už padalinio darbo organizavimą atsakingas darbuotojas;

123.4. pareiškėjo kreipimosi metu atsakingam darbuotojui nesant darbo vietoje, darbuotojas pareiškėjui nurodo atsakingo asmens pareigas, vardą, pavardę, kabineto numerį, darbo laiką ir telefono numerį.

124. Kreipimaisi turi būti išnagrinėti nedelsiant t. y. tuo metu, kai pareiškėjas kreipiasi. Jei kreipimosi negalima išnagrinėti nedelsiant, atsakingas darbuotojas suderina su pareiškėju kitą laiką, ne vėlesnį kaip po 2 (dviejų) darbo dienų, bei būdą, kuriuo, detaliau susipažinęs su susidariusia situacija, galės išsamiai informuoti pareiškėją jam rūpimais klausimais.

125. Atsakingas darbuotojas, nagrinėjantis kreipimūsi turi laikytis šių reikalavimų:

125.1. prisistatyti pareiškėjui pasakant savo vardą, pavardę bei pareigas;

125.2. atidžiai išklausti pareiškėją, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

125.3. išsamiai ir tiksliai atsakyti pareiškėjo klausimus.

126. Priklausomai nuo kreipimosi pobūdžio ir esmės, kreipimaisi skirstomi į registruotinus ir neregistruotinus.

127. Neregistruojami kreipimaisi:

127.1. kreipimaisi dėl Poliklinikos darbuotojų veiksmų ar neveikimo, kuriais nebuvo (negalėjo būti pažeista) valdžios institucijų norminiais teisės aktais nustatyta asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarka;

127.2. kreipimaisi nesusiję su įstaigos veikla.

128. Ar kreipimasis registruotinas nustato atsakingas darbuotojas.

129. Atsakingas darbuotojas nustatęs, kad kreipimasis registruotinas, registruoja jį padalinio kreipimūsi registre ne vėliau kaip kreipimosi dieną.

130. Kreipimūsi apskaitą veda padalinių vadovai arba už padalinio darbo organizavimą atsakingi darbuotojai. Kartą per ketvirtį padalinio vadovas arba už padalinio darbo organizavimą atsakingas darbuotojas parengia ataskaitą, kurioje apibendrinamas užregistruotų kreipimūsi skaičius, jų priežastys, tyrimo rezultatai, pritaikytos priemonės bei siūlymai dėl kreipimūsi prevencijos.

131. Ataskaita ne vėliau kaip kito ketvirčio pirmą savaitę teikiama kokybės vadybos vadovui. Kokybės vadybos vadovas rengia kreipimūsi apibendrinimus, analizuoja juos bei teikia išvadas vadovybinei analizei.

## **XI. BENDROSIOS VIDAUS TVARKOS IR DARBŲ SAUGOS NUOSTATOS**

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

133. Poliklinikos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

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

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

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

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

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

139. Asmens sveikatos priežiūros specialistai ir Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojai privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą darbo aprangą.

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

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

142. Darbo metu Poliklinikos darbuotojai privalo segėti išduotas darbo korteles, jas praradę ar sugadinę turi kreiptis į personalo vadybininkes.

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

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

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

147. Poliklinikos darbuotojai privalo teisės aktų nustatyta tvarka užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą.

148. Poliklinikos turto, darbuotojų, pacientų ir lankytojų saugumo tikslais Poliklinikos patalpos stebimos vaizdo kameromis.

## **XII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

149. Įstaigos administracija neatsako už daiktus, paliktus ne tam pritaikytose vietose (koridoriuje, laukiamajame, prie rūbinės ir t. t.).

150. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys norintys filmuoti ir/ar fotografuoti Poliklinikos teritorijoje, privalo tai suderinti su Poliklinikos administracija. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ir/ar jį filmuoti, ir/ar fotografuoti Poliklinikoje ar jos teritorijoje gali tik suderinę su Poliklinikos administracija bei gavę to paciento sutikimą.

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

152. Poliklinikos darbuotojai turi teisę neaptarnauti asmens, jeigu jo elgesys yra neadekvatus arba turi baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių (įžeidinėja darbuotoją, jam grasina ir kt.). Tokiu atveju poliklinikos darbuotojai, reikalui esant, kviečia apsaugos darbuotoją ir informuoja administraciją.

153. Taisyklės yra privalomos visiems Poliklinikos darbuotojams, pacientams, jų atstovams ir lankytojams.

154. Taisyklės skelbiamos Poliklinikos Gyventojų aptarnavimo skyriuje (suaugusiųjų, vaikų ir Pilaitės sveikatos priežiūros centro) bei II aukšto hole esančiuose dokumentų aplankuose „Informacija pacientui“, I aukšto hole esančiame informaciniame terminale, Lazdynų SPC Erfurto g. 15 ir Architektų g. 17 registratūrose, bei interneto svetainėje [www.karpol.lt](http://www.karpol.lt).

155. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar pildomos pasikeitus Poliklinikos darbo organizavimui ar su šiomis taisyklėmis susijusiems teisės aktams.



---