

PATVIRTINTA  
VšĮ „Lazdijų savivaldybės pirminės  
sveikatos priežiūros centras“ direktoriaus  
2019 m. kovo 6 d. įsakymu Nr. PSPCIV-9

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS LAZDIJŲ SAVIVALDYBĖS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRAS

### VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

#### I. BENDROJI DALIS

1.1. Viešoji įstaiga Lazdijų savivaldybės pirminės sveikatos priežiūros centras (toliau – PSPC) yra Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos asmens sveikatos priežiūros įstaiga (toliau – ASPĮ), teikianti pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Įstaigos steigėjas yra Lazdijų rajono savivaldybė.

1.2. PSPC dirba vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Sveikatos sistemos, Sveikatos priežiūros įstaigų, Sveikatos draudimo, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo, Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymais, teisės aktais, normatyviniais dokumentais, įstaigos įstatais ir vidaus tvarkos taisyklėmis.

1.3. PSPC teikia pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas asmenims, kurie pasirinko šią įstaigą.

1.4. Vidaus tvarkos taisyklės (toliau – taisyklės) užtikrina teisingą ir racionalų darbo organizavimą, visą ir efektyvų darbo laiko panaudojimą, siekiant kuo geriau organizuoti ir teikti pirminę asmens sveikatos priežiūrą, nustatyto bendruosius pacientų ir PSPC darbuotojų tarpusavio santykių principus ir elgesio normas bei reglamentuoja Lazdijų bendrosios praktikos gydytojo kabineto adresu, Kauno g. 8, Lazdijai (toliau - Lazdijų BPGK), Veisiejų ambulatorijos adresu, Vilties g. 22a, Veisiejai (toliau – Veisiejų ambulatorija), Kapčiamiesčio bendrosios praktikos gydytojo kabineto, adresu Taikos g. 11, Kapčiamiesčio miest., Lazdijų raj., (toliau – Kapčiamiesčio BPGK), Avižienių medicinos punkto, adresu Morkavo g. 52, Avižienių km., Lazdijų raj. (toliau – Avižienių MP), Gudelių mobilaus medicinos punkto (toliau – Gudelių mob. MP), Varviškės mobilaus medicinos punkto (toliau – Varviškės mob. MP) darbą. Be šių taisyklių PSPC darbuotojų darbo funkcijas ir pareigas apibrėžia galiojančios darbuotojų sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai ir pareigybių darbo aprašai, PSPC direktoriaus įsakymai, kokybės vadybos sistemos procedūros.

#### II. PACIENTŲ KREIPIMOSI TVARKA

2.1. PSPC dirba darbo dienomis nuo 8<sup>00</sup> iki 17<sup>00</sup>. Darbo grafikai skelbiami internetinėje svetainėje [www.lazdijupspc.lt](http://www.lazdijupspc.lt) ir informacinėse lentose. PSPC nedarbo laiku sveikatos priežiūros paslaugas pacientams teikia GMP arba Viešosios įstaigos Lazdijų ligoninė priėmimo ir skubios pagalbos skyrius pagal sutartį. Ši informacija skelbiama internetinėje svetainėje [www.lazdijupspc.lt](http://www.lazdijupspc.lt) bei prie įstaigos padalinių pagrindinių įėjimų.

2.2. Asmuo (globėjas), kuris nori prisirašyti prie pasirinkto PSPC gydytojo kreipiasi į Lazdijų BPGK registratūrą, Veisiejų ambulatorijos registratūrą arba Kapčiamiesčio BPG kabineta, kur užpildo ir pasirašo „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“. Prašyme

asmuo nurodo pasirinktą gydytoją arba sutinka lankytis pas administracijos paskirtą gydytoją (tuo atveju, kai pasirenka PSPC, nepasirinkęs joje dirbančio gydytojo).

2.3. Atvykę pacientai privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

2.4. Šeimos gydytojo paslaugas namuose teikia paciento šeimos gydytojas arba bendrosios praktikos slaugytoja įstaigos vadovo įsakymu nustatyta tvarka. Iškvietimai į namus darbo dienomis registruojami nuo 8<sup>00</sup> iki 12<sup>00</sup>, Lazdijų BPGK registratūros telefonu 8 318 51 451, Veisiejų ambulatorijos registratūros telefonu 8 318 56 691, Kapčiamiesčio BPG kabineto telefonu 8 318 43 173, Gudelių mob. MP telefonu 8 650 81817, Varviškės mob. MP telefonu 8 617 01997.

2.5. Darbo dienomis medicininius mirties liudijimus išrašo šeimos gydytojas.

2.6. Nuotolinės pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo tvarka:

2.6.1. Nuotolinė pirminė ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslauga (NSP paslauga) – naudojantis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį, teikiama šeimos gydytojo komandos (šeimos, vidaus ligų, vaikų ligų gydytojas, kartu dirbantis slaugytojas) nario paslauga pacientui, jam nevykstant į įstaigą. Šios paskirties paslauga – skirti pacientui pakartotinius tyrimus, tęsti vaistinių preparatų ar medicinos pagalbos priemonių (toliau – vaistai ir MPP) skyrimą, paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą, vaistų ir MPP vartojimą.

2.6.1 Pacientas ar jo atstovas pagal įstatymą arba pagal pavedimą (toliau – atstovas), pageidaujantis gauti NSP paslaugą, kreipiasi į pirminio sveikatos priežiūros centro registratūrą telefonu. Registratūros darbuotojas pildo pirminio sveikatos priežiūros centro NSP registracijos žurnalą.

2.6.2 Pildydamas NSP registracijos žurnalą pirminio sveikatos priežiūros centro registratūros darbuotojas identifikuoja pacientą, kuris (ar jo atstovas) privalo nurodyti paciento vardą, pavardę ir 4 paskutinius asmens kodo skaičius, bei registruoja pacientą NSP paslaugai gauti pirminės sveikatos priežiūros centras NSP registracijos žurnalą pas šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytoją (toliau – ŠG), prie kurio pacientas yra prisirašęs teisės aktų nustatyta tvarka ar kartu dirbančio slaugytojo (toliau – ŠG komanda) artimiausią laisvą NSP paslaugai teikti.

2.6.3 ŠG komandos narys numatytu NSP paslaugos teikimo metu skambina pacientui (ar jo atstovui) NSP registracijos žurnale nurodytu kontaktiniu telefono numeriu ir identifikuoja pacientą, kuris (ar jo atstovas) privalo nurodyti paciento vardą, pavardę ir 4 paskutinius asmens kodo skaičius.

2.6.4 Pacientą registruoti NSP paslaugai gauti planine tvarka gali ir ŠG komandos narys paskutinio apsilankymo pirminiame sveikatos priežiūros centre metu. Šiuo atveju prieš pirmą NSP paslaugos teikimą pildomas ir duodamas pacientui pasirašyti paciento sutikimas gauti nuotolinę pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugą.

2.6.5 NSP paslaugą tęsti pacientui anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą ŠG komandos narys gali ne daugiau 1 kartą. Suteikus NSP paslaugą, pacientas kitą kartą dėl tos pačios priežasties privalo atvykti į pirminį sveikatos priežiūros centrą.

2.6.6 Identifikavęs pacientą, ŠG komandos narys išsiaiškina subjektyvią paciento sveikatos būklę (vadovaudamasis paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis) ir sprendžia dėl tolesnio NSP paslaugos teikimo:

2.6.7 ŠG komandos nariui suteikus NSP paslaugą, formoje Nr. 025/a „Asmens sveikatos istorija“ (toliau-Nr. 025/a) nurodoma NSP paslaugos suteikimo data, laikas, naudotos informacinės ir ryšių technologijos, paciento kreipimosi priežastis, subjektyvi paciento sveikatos būklė ir suteikta paslauga.

2.6.8 Kai nusprendžia neteikti NSP paslaugos, pacientas registruojamas apsilankymui pas ŠG komandos narį įprastine tvarka. Apie atsisakymo suteikti NSP paslaugą pacientui priežastį įrašoma formoje Nr. 025/a. NSP paslauga gali būti neteikiama, jei:

2.6.9 Negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateikiamų duomenų apie sveikatos tikrumu, prašoma paslauga nėra NSP paslauga, nes tai naujas gydymo atvejis;

- 2.6.10. ŠG komandos narys negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros;  
2.6.11. Prašoma paskirti vaistų ar MPP, kurių pacientas anksčiau nevartojo ir pan. atvejais.

2.6.12. Pacientas ( ar jo atstovas) prisiima atsakomybę už informacinių ir ryšių technologijų pagalba pateiktų paciento identifikacinių duomenų bei duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.

2.6.13. NSP paslaugos teikimą atsakingi registratūros darbuotojai, gydytojai, slaugytojos.

2.6.14. NSP paslaugos teikimo kontrolę atsakinga vyriausioji slaugytoja.

2.7. Planine tvarka pacientai pas asmens sveikatos priežiūros specialistus priimami išankstinėje registracijoje numatytu laiku. Jei dėl svarbių aplinkybių asmens sveikatos priežiūros specialistas aptarnauja pacientą ilgiau negu planuota, kiti pacientai priimami eilės tvarka vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku. Registracijos pas asmens sveikatos priežiūros specialistu tvarkos aprašas yra patvirtintas įstaigos direktoriaus įsakymu ir skelbiamas internetiniame puslapyje, bei segtuve „Informacija pacientams“.

### **III. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA**

3.1. Viešosios įstaigos Lazdijų savivaldybės pirminės sveikatos priežiūros centras teikiamos šios nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

3.1.1. būtinoji medicinos pagalba teikiama visiems pacientams sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka;

3.1.2. apdraustųjų privalomuoju sveikatos draudimu asmens sveikatos priežiūros paslaugas, apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto pagal sutartis su teritorinėmis ligonių kasomis:

3.1.2.1. apsilankymai pas šeimos gydytoją, vidaus ligų gydytoją, vaikų ligų gydytoją, chirurgą, akušerį – ginekologą;

3.1.2.2. sveikatos ugdymas ir jų profilaktika;

3.1.2.3. ligų diagnozavimas ir jų gydymas pagal kompetenciją;

3.1.2.4. gydymo tęstinumo užtikrinimas;

3.1.2.5. profilaktiniai gyventojų sveikatos patikrinimai;

3.1.2.6. vaikų ir suaugusių skiepijimas;

3.1.2.7. naujagimių, kūdikių ir vaikų raidos stebėjimas;

3.1.2.8. nėščiųjų stebėjimas;

3.1.2.9. palaikomasis paliatyvusis gydymas;

3.1.2.10. prevencinių programų vykdymas;

3.1.2.11. slaugos paslaugų teikimas PSPC ir namuose;

3.1.2.12. laikinojo nedarbingumo pažymėjimų išdavimas;

3.1.2.13. siuntimų į Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybą (NDNT) pildymas;

3.1.2.14. negalios išiktų žmonių mokymas adaptuotis aplinkoje ir bendruomenėje;

3.1.2.15. negalios išiktų žmonių šeimos narių mokymas prisitaikyti gyventi visuomenėje;

3.1.2.16. mirties konstatavimas ir mirties liudijimų išdavimas, jeigu mirties priežastys aiškios;

3.2. Nemokamų paslaugų teikimo tvarka:

3.2.1. Būtiniosios medicinos pagalbos paslaugos teikiamos nemokamai visiems Lietuvos Respublikos gyventojams;

3.2.2. Ambulatorinės paslaugos nemokamai teikiamos asmenims, apdraustiems privalomu sveikatos draudimu ir pasirinkusiems PSPC;

3.3. Informacija apie teikiamas pirmines ambulatorines paslaugas skelbiama informaciniuose centruose ir internetinėje svetainėje [www.lazdijupspc.lt](http://www.lazdijupspc.lt).

## **IV. INFORMACIJA APIE ĮSTAIGOJE TEIKIAMAS MOKAMAS PASLAUGAS**

4.1. Informacija pacientams apie įstaigoje teikiamas visų rūšių asmens sveikatos priežiūros ir ne medicinines mokamas paslaugas, jų teikimo sąlygas, kainas, apmokėjimo už jas tvarką yra prieinama visiems ir skelbiama internetinėje svetainėje ir segtuvuose „Informacija pacientams“.

4.2. Nuoroda, kur galima susipažinti su detalio informacija apie mokamas paslaugas ir kainas skelbiama įstaigos informaciniuose centruose.

4.3. Mokamų paslaugų procedūros sąrašas yra patvirtintas direktoriaus įsakymu.

4.4. Už informacijos apie mokamas paslaugas atnaujinimą laiku ir informacijos pateikimą atsakinga vyriausioji slaugytoja ir vyriausioji buhalterė. Už informacijos įsegimą įstaigos padalinių segtuvus ir paskelbimą yra atsakinga vyriausioji slaugytoja.

4.5. Jeigu asmeniui, besikreipiančiam dėl mokamos bet kurios rūšies paslaugos rašytinė informacija nepakankama arba nesuprantama, atsakingas atitinkamą paslaugą ar procedūrą teikiantis darbuotojas pacientui paaiškina prieinama forma.

## **V. PACIENTŲ TEISĖS**

5.1. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.

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

5.1.2. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį teikiant paslaugas ar jam mirus.

5.1.3. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktų dėl savo sveikatos sutrikimų.

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

5.2.1. Pacientas teisės aktu nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą.

5.2.2. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą. Pirminės asmens sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarka nustatyta Viešosios įstaigos Lazdijų savivaldybės pirminės sveikatos priežiūros centras vidaus tvarkos taisyklių II skyriuje.

5.3. Teisė į informaciją.

5.3.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigos teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarka šių taisyklių III skyriuje.

5.3.2. 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, darbo laikas nurodyta ant darbo kabinetų durų.

5.3.4. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę. Šios informacijos teikimo tvarka nustatyta šių taisyklių VII, VIII skyriuje.

5.4. Teisė nežinoti. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą

riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu medicininėje dokumentacijoje. Šiame punkte nurodyti informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

5.5. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose.

5.5.1. 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.

5.5.2. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškas duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu, 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.

5.5.3. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai, pagal LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nuostatas.

5.5.4. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

5.6. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą.

5.6.1. Paciento privatus gyvenimas 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.

5.6.2. Duomenys apie paciento buvimą Viešoji įstaiga Lazdijų savivaldybės pirminės sveikatos priežiūros centras, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemonės įrašomi į nustatytos formos paciento medicinos dokumentus.

5.6.3. 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.

5.6.4. 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.

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

5.6.6. 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.

5.6.7. 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.

5.6.8. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientus.

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

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

5.7. Teisė skųstis.

## **VI. PACIENTŲ PAREIGOS**

6.1. Rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su poliklinikos sveikatos priežiūros specialistais, vykdyti jų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką. Apie atsisakymą vartoti kuriuos nors medikamentus, atlikti procedūras, tyrimus ir kt. informuoti gydantį gydytoją.

6.2. Laikytis poliklinikoje nustatytos prisirašymo, registracijos ir priėmimo pas asmens sveikatos paslaugą teikiančią darbuotoją tvarkos. Pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros paslaugų teikimo atveju.

6.3. Gydančiam ar slaugančiam sveikatos priežiūros specialistui suteikti teisingą ir visą informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

6.4. Gavę informaciją apie skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą turi patvirtinti raštu „Tėvų, įtėvių ar globėjų sutikimas su tyrimų, skiepų, intervencinių ir (ar) invazinių, ar gydymo procedūrų atlikimu bei nuotolinių sveikatos priežiūros paslaugų teikimu“, „Paciento sutikimas su tyrimų, skiepų, intervencinių ir (ar) invazinių, ar gydymo procedūrų atlikimu bei nuotolinių sveikatos priežiūros paslaugų teikimu“.

6.5. Vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

6.6. Pagarbiai ir deramai elgtis su poliklinikos darbuotojais ir kitais pacientais.

6.7. Laiku atvykti paskirtam priėmimui, konsultacijai, tyrimui ar gydymui.

6.8. Užsiregistravus planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti registratūros telefonu.

6.9. Tausoti laikinai patikėtą bendro naudojimo poliklinikos turtą.

6.10. Laikytis šių poliklinikos vidaus tvarkos taisyklių.

6.11. Pacientams draudžiama:

6.11.1. Rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ir/ar psichotropines medžiagas poliklinikos patalpose ir/ar teritorijoje.

6.11.2. Įžeidinėti, nepagarbiai elgtis su poliklinikos darbuotojais.

6.11.3. Į polikliniką atsivesti (atsinešti) gyvūnus.

6.11.4. Naudotis mobiliuoju telefonu asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijos, kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu.

6.11.5. Savavališkai įeiti į poliklinikos tarnybines patalpas.

6.12. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei grėstų pavojus paciento gyvybei.

6.13. Nutraukus paslaugų teikimą pacientui, nevykdančiam savo pareigų, atsakomybė dėl tolimesnės jo sveikatos būklės lieka pacientui.

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

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

7.1. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę pateikti skundą raštu. Bet kuris darbuotojas į kurį kreipiasi pacientas norėdamas įteikti skundą, turi pranešti įstaigos direktoriui, kuris priima iš paciento skundą ir jei yra galimybė asmeniškai išsprendžia skundo priežastis, nepradėjus pateikto skundo nagrinėjimo.

7.2. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Priimami ir 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.

7.3. Neįskaitomi, nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui.

7.4. Jeigu skundo priežastys neišsprendžiamos pokalbio metu, asmuo atnešęs skundą palieka jį PSPC sekretorei.

7.5. Jei skundas siunčiamas paštu, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtintas pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

7.6. 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.

7.7. Skundą teikti oficialiu elektroninio pašto adresu [lazdijupsp.sekretore@gmail.com](mailto:lazdijupsp.sekretore@gmail.com).

7.8. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos.

7.9. Direktorius pavedimu per 5 darbo dienas skundas išnagrinėjamas ir raštu pranešama pacientui (jo atstovui) apie nagrinėjimo rezultatus.

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

## **VIII. INFORMACIJA PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA**

8.1. 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, šalutinę 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.

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

8.3. Šių taisyklių 7.1. 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 7.1. punkte numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

8.4. 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 tyrimus, tvarkant statistinę, archyvinę medicininę dokumentaciją, išskyrus konkrečius teisės aktų numatytus atvejus.

8.5. Jei pacientas sutinka, kad informacija apie jį būtų teikiama kitiems asmenims, įskaitant ir šeimos narius, į ambulatorinę asmens sveikatos istoriją (pirmajame puslapyje) įkljuojamas užpildytas ir paciento bei gydančio gydytojo pasirašytas sutikimas dėl konfidencialios informacijos teikimo. Sutikime įrašomi konkretūs asmenys, įstaigos ir kokią konkrečią informaciją asmuo sutinka apie save pateikti.

8.6. Informacija prie 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.

8.7. Dėl apribojimų pacientui gauti šią informaciją arba susipažinti su jo medicinos dokumentais bei medicinos dokumentų ištraukomis sprendžia.

## **IX. AMBULATORONIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS AR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**

9.1. Ambulatorinė asmens sveikatos istorija yra PSPC nuosavybė ir saugoma poliklinikoje. Pacientas ar kiti asmenys neturi teisės jos saugoti, nešioti ar išnešti iš PSPC.



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

9.3. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis turi būti padarytos ir išduotos patvirtintos paciento medicinos dokumentų kopijos per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi. Pacientas dėl kopijų kreipiasi į PSPC padalinių registratūrą.

9.4. Pacientas, norintis gauti diagnozės ir gydymo aprašymus, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus ir raštišką prašymą. Rašytinės informacijos gavimas yra mokamas sveikatos apsaugos ministro įsakymu nustatyta tvarka.

9.5. Ambulatorinės kortelės ar medicininių dokumentų kopijos, kurių reikalauja teisinės institucijos išsiunčiamos PSPC lėšomis kai yra šių institucijų raštas.

## X. ASMENS DUOMENŲ APSAUGA

10.1. VšĮ „Lazdijų savivaldybės pirminės sveikatos priežiūros centras“ **Kauno 8, Lazdijai, [lazdijupspc.registratura@gmail.com](mailto:lazdijupspc.registratura@gmail.com)**, +37031851519, kodas **165245564**, vykdydama savo funkcijas tvarko asmens duomenis asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tikslais bei pacientų ir sveikatos priežiūros specialistų ir kitų darbuotojų identifikavimo tikslais.

10.2. VšĮ „Lazdijų savivaldybės pirminės sveikatos priežiūros centras“ asmens duomenis tvarko vadovaudamasi Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu (2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB).

10.2.3. Duomenų subjekto teisės:

10.2.4. Gauti informaciją apie savo asmens duomenų tvarkymą;

10.2.5. Pateikti prašymą gauti informaciją, kokiais tikslais yra tvarkoma informacija, kokie duomenys yra tvarkomi, kiek laiko saugomi duomenys. Ši informacija teikiama nemokamai (duomenų valdytojas už pakartotinį Duomenų subjekto prašymą dėl informacijos apie duomenų tvarkymą pateikimo gali imti nustatyto dydžio mokestį) vieną kartą, užpildžius prašymą.

10.2.6. Susipažinti su savo asmens duomenimis, kurie yra saugomi;

10.2.7. Prašyti ištaisyti neteisingus, netikslus ar neišsamius asmens duomenis;

10.2.8. Prašyti ištrinti (teisė „būti pamirštam“) asmens duomenis;

10.2.9. Nesutikti, kad būtų tvarkomi bet kokie su konkrečiu atveju susiję asmens duomenys;

10.2.10. Prašyti apriboti savo asmens duomenų tvarkymą;

10.2.11. Gauti savo asmens duomenis skaitmeniniu formatu ir persiųsti juos kitam duomenų valdytojui („duomenų perkeliavimas,,);

10.2.12. Prašyti, kad automatizuotu duomenų tvarkymu grindžiamus sprendimus, kurie yra susiję su asmeniu arba turi asmeniui reikšmingos įtakos ir yra pagrįsti asmens duomenimis, priimtų fiziniai asmenys, o ne kompiuterinės sistemos. Šios teisės padeda užtikrinti, kad informacija apie asmenį yra teisinga, kad ji prieinama tik tiems, kam suteikta teisė prie jos prieiti, ir naudojama tik teisėtais tikslais.

10.3. Asmens teisių įgyvendinimo tvarka:

10.3.1. Asmuo, siekdamas įgyvendinti aukščiau nurodytas teises, gali pateikti rašytinį prašymą (asmeniškai, paštu, per atstovą, ar elektroninių ryšių priemonėmis (VšĮ „Lazdijų savivaldybės pirminės sveikatos priežiūros centras“ Kauno 8, Lazdijai, [lazdijupspc.registratura@gmail.com](mailto:lazdijupspc.registratura@gmail.com), +37031851519, kodas **165245564**).

9.3.2. Prašymas turi būti įskaitomas, asmens pasirašytas, prašyme turi būti nurodyta: asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, duomenys ryšiui palaikyti ir informacija apie tai, kokia iš aukščiau nurodytų teisių ir kokia apimtimi jis pageidauja įgyvendinti. Jeigu prašymą pateikia

paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.

10.3.3. VšĮ „Lazdijų savivaldybės pirminės sveikatos priežiūros centras“ pateikia atsakymą asmeniui ne vėliau nei per 1 mėnesį nuo prašymo pateikimo dienos.

10.4. Įstatymuose gali būti numatyta išimčių, kai duomenų valdytojas asmens (duomenų subjekto) teisių gali neįgyvendinti:

10.4.1. Kai reikia užtikrinti valstybės saugumą ar gynybą;

10.4.2. Kai reikia užtikrinti viešąją tvarką, nusikalstamų veikų prevenciją, tyrimą, nustatymą ar baudžiamąjį persekiojimą;

10.4.3. Kai reikia užtikrinti svarbius valstybės ekonominius ar finansinius interesus;

10.4.4. Kai reikia užtikrinti tarnybinės ar profesinės etikos pažeidimų prevenciją, tyrimą ir nustatymą;

10.4.5. Kai reikia užtikrinti asmens (duomenų subjekto) ar kitų asmenų teisių ir laisvių apsaugą.

10.5. Asmens duomenų saugumo pažeidimai ir apskundimo tvarka:

10.5.1. Jeigu asmuo mano, kad pažeistos jo, kaip duomenų subjekto, teisės, arba nori gauti daugiau informacijos apie asmens duomenų tvarkymą, gali kreiptis į VšĮ „Lazdijų savivaldybės pirminės sveikatos priežiūros centras“ duomenų apsaugos pareigūną, tel. 8-318-51519, el. paštu lazdpoli@ismail.lt.

Duomenų apsaugos pareigūnas privalo užtikrinti slaptumą arba konfidencialumą, susijusį su jo užduočių vykdymu.

10.5.2. Jeigu asmuo nesutinka su atsakymu, jis gali kreiptis į Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją (VDAI), Juozapavičiaus g. 6, 09310 Vilnius, Tel. (8 5) 271 2804, 279 1445, el. p. [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

## **XI. ĮSTAIGOS DARBO IR POILSIO LAIKAS**

11.1. PSPC administracijai nustatyta penkių darbo dienų 40 valandų darbo trukmės savaitė su dviem poilsio dienomis – šeštadienį ir sekmadienį. Pirmadieniais ir ketvirtadieniais darbo laiko pradžia -8:00 val., darbo laiko pabaiga - 17:00 val., penktadieniais darbo laiko pradžia - 8:00 val., darbo laiko pabaiga - 15:45 val., pietų pertrauka nuo 12:00 iki 12:45. Švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė sutrumpinta viena valanda.

11.2. Gydytojų konsultacinės komisijos posėdžiai vyksta pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais, ketvirtadieniais, penktadieniais nuo 11:30 iki 12:00.

11.3. Vairuotojų medicininė komisija ir sveikatos patikra gauti leidimą ar laikyti šaunamuosius ginklus vyksta pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais, ketvirtadieniais, penktadieniais nuo 11:00 iki 11:30.

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

12.1. PSPC teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos..

12.2. Pacientai privalo:

12.2.1. Vykdyti sveikatos priežiūros specialistų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais.

12.2.2. Vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų supančių asmenų sveikatai ar gyvybei.

12.2.3. Pacientui neleidžiama naudotis jokia poliklinikoje esančia medicinos ar buitine technikos įranga.

12.2.4. Pacientui draudžiama atidarinėti elektros skydelius, jėgos spintas. Pacientui neleistina savavališkai keisti poliklinikoje esančių įrenginių ir baldų padėties.

12.2.5. Pacientas turi imtis visų atsargumo priemonių judėdamas paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų.

### **XIII. BAIGIAMOS NUOSTATOS**

13.1. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos;

13.2. Su taisyklėmis pasirašytinai privalo susipažinti visi PSPC darbuotojai. Už taisyklių pažeidimą PSPC darbuotojams gali būti taikoma drausminė atsakomybė;

13.3. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai PSPC nėra imami saugoti.

13.4. Taisyklės PSPC direktoriaus įsakymu gali būti pildomos arba keičiamos pasikeitus PSPC darbo organizavimui ar įsigaliojus naujiems teisės aktams, reglamentuojantiems asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.

13.5. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys, norintys filmuoti arba fotografuoti teritorijoje, privalo tai suderinti su poliklinikos administracija, o jei tai liečia pacientą jo arba paciento atstovo sutikimą.

13.6. Taisyklės skelbiamos PSPC interneto svetainėje [www.lazdijupspc.lt](http://www.lazdijupspc.lt), segtuve „Informacija pacientams“, saugomos įstaigos administracijoje.