

## PATVIRTINTA

VšĮ Akmenės rajono pirminės sveikatos priežiūros centro  
direktoriaus 2022 m. birželio 1 d. įsakymu Nr. V-20

# VŠĮ AKMENĖS RAJONO PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO VIDAUS DARBO TVARKOS TAISYKLĖS

## I. BENDROJI DALIS

1. Viešoji įstaiga Akmenės rajono pirminės sveikatos priežiūros centras (toliau - įstaiga) įsteigta 1997 m. ir įregistruota Akmenės rajono savivaldybėje, rejestro Nr. VŠ 97-7, įstaigos kodas 5308403 2004 m. lapkričio 27 dieną valstybės įmonės Registrų centro Šiaulių filialo registravimo pažymėjimu Nr.017985 įstaigai suteiktas naujas kodas 153084039. Įstaiga veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Sveikatos priežiūros įstaigų, Viešųjų įstaigų, Sveikatos draudimo įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministerijos įsakymais, Akmenės rajono savivaldybės tarybos sprendimais ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens sveikatos priežiūros įstaigų veiklą, įstaigos įstatais.
2. Įstaiga užsiima veikla, kuri nurodyta įstaigos įstatuose, Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos 1999 m. gegužės 19 d. išduotoje įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje Nr.345.
3. Įstaigos vidaus darbo tvarkos taisyklės (toliau - taisyklės) reglamentuoja įstaigos ir jos struktūrinių padalinių darbo tvarką, apibrėžia darbuotojų ir pacientų, jų atstovų ir lankytojų teises, pareigas ir elgesį. Visi Įstaigos darbuotojai, pacientai ir kiti lankytojai privalo laikytis šių vidaus tvarkos taisyklių. Klausimus, susijusius su vidaus darbo tvarkos taisyklių pažeidimu, sprendžia įstaigos administracija.
4. Darbuotojų pareigas reglamentuoja darbo sutartys, pareiginiai nuostatai, darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijos.
5. Asmuo, priimamas dirbti įstaigoje, supažindinamas su šiomis taisyklėmis, pareiginiais nuostatais, saugos ir sveikatos instrukcijomis. Darbuotojui ir įstaigos vadovui pasirašius darbo sutartį, laikoma, kad jie susitarė dėl būtinųjų ir kitų darbo sutarties sąlygų.

## II. ĮSTAIGOS STRUKTŪRA

6. Įstaigos struktūrą sudaro:
  - 6.1. Naujosios Akmenės poliklinika, veiklos adresas: Žemaitijos g. 6, Naujoji Akmenė, Akmenės rajono savivaldybė,
  - 6.2. Akmenės poliklinika, veiklos adresas: S.Daukanto g. 7, Akmenė, Akmenės rajono savivaldybė,
  - 6.3. Ventos poliklinika, veiklos adresas: Ventos g.28, Venta, Akmenės rajono savivaldybė,
  - 6.4. Agluonų medicinos punktas, veiklos adresas: Dvaro g. 13, Agluonų kaimas, Akmenės rajono savivaldybė,
  - 6.5. Psichikos sveikatos centras, veiklos adresas: Žemaitijos g. 6, Naujoji Akmenė, Akmenės rajono savivaldybė.

7. Poliklinikose yra kabinetai: odontologijos, chirurgijos, vaikų ligų, vidaus ligų, šeimos medicinos, profilaktikos, moterų konsultacijos, procedūrų, laboratorijos, centralizuotas skiepų, medicinos statistikos, registratūros, dantų rentgeno, administracijos kabinetai, personalo rūbinė, personalo poilsio kambariai, pagalbinės patalpos. Psichikos sveikatos centre yra kabinetai: registratūros, gydytojų psichiatrų, medicinos psichologų, socialinio darbuotojo, psichikos sveikatos slaugytojo, poilsio kambarys, pagalbinės patalpos.  
Įstaigos steigėjo sprendimu įstaigoje gali būti suformuoti funkciniai padaliniai konkrečiai veiklai vykdyti.
8. Administracija įsikūrusi Naujosios Akmenės poliklinikoje adresu: Žemaitijos g. 6, Naujoji Akmenė, Akmenės rajono savivaldybė.

### **III. DARBO IR POILSIO LAIKAS**

9. Darbo laikas nustatomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos darbo kodeksu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos šakos kolektyvine sutartimi.
10. Įstaigoje nustatyta penkių darbo dienų trukmės savaitė. Įstaigos darbuotojai dirba pagal patvirtintą pastovų darbo laiko grafiką. Dirbama nekintančios darbo dienos trukmės ir nekintančio darbo dienų per savaitę skaičiaus darbo laiko režimu.  
Psichikos sveikatos paslaugos teikiamos savaitės dienomis: pirmadieniais, antradieniais, ketvirtadieniais, penktadieniais ir šeštadieniais. Kitos paslaugos teikiamos savaitės dienomis nuo pirmadienio iki penktadienio.
11. Įstaigos administracijos darbo laikas savaitės dienomis nuo pirmadienio iki penktadienio nuo 8.00 val. iki 16.30 val., pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.30 val.
12. Įstaigos nedarbo metu šeimos gydytojo kompetencijos ribose pagalba pacientams teikiama VŠĮ Naujosios Akmenės ligoninės bei VŠĮ Mažeikių ligoninės priėmimo skyriuose, būtinoji odontologinė pagalba teikiama VŠĮ Šiaulių centro poliklinikoje jos darbo metu pagal su šiomis įstaigomis sudarytas sutartis.
13. Darbuotojai, atsižvelgdami į atliekamo darbo intensyvumą, turi teisę darbo dienos bėgyje daryti po dvi trumpalaikes iki 10 minučių trukmės pertraukėles poilsiui. Darbuotojams ne vėliau nei praėjus šešioms jų darbo valandoms numatoma ne trumpesnė nei pusės valandos trukmės pietų pertrauka.
14. Įstaigos darbuotojų atostogų eilė sudaroma ir būsimiems kalendoriniams metams atostogų grafikas patvirtinamas einamųjų metų paskutinįjį mėnesį taip, kad būtų užtikrinamas nenutrūkstamas įstaigos darbas bei sudaromos sąlygos darbuotojų poilsiui pagal teisės aktų reikalavimus. Metų eigoje atsiradus poreikiui darbuotojo prašymu ir darbdavio leidimu atostogų grafikas gali būti keičiamas.

### **IV. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATŲ ĮGYVENDINIMAS**

15. Visi įstaigos darbuotojai ir specialistai privalo laikytis Lietuvos Respublikos Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatyme nustatytų reikalavimų.

16. Darbuotojai privalo periodiškai tikrintis savo sveikatą. Darbuotojai, be pateisinamų priežasčių laiku nepasitikrinę sveikatos, nušalinami nuo darbo.
17. Visi darbuotojai privalo laikytis įstaigoje nustatyto darbo laiko režimo bei dirbti darbo grafikuose nustatytu laiku.
18. Darbuotojas neturi teisės savo darbą pavesti atlikti kitam asmeniui.
19. Darbo grafikai sudaromi ir paskelbiami darbuotojams matomoje vietoje ne vėliau kaip prieš septynias dienas iki jų įsigaliojimo.
20. Darbuotojai, palikdami įstaigą darbo tikslais, turi apie tai informuoti savo tiesioginį vadovą ir nurodyti išvykimo tikslą bei preliminarią trukmę. Norėdami išvykti ne darbo tikslais, darbuotojai turi gauti tiesioginio vadovo sutikimą.
21. Darbuotojai, negalintys laiku atvykti arba visai negalintys atvykti į darbą, apie tai nedelsdami turi informuoti savo tiesioginį vadovą ir nurodyti vėlavimo ar neatvykimo priežastis. Jei darbuotojai apie savo neatvykimą dėl tam tikrų priežasčių negali pranešti patys, turi pavesti tai turi padaryti kitiems asmenims.
22. Darbuotojai, norintys pasinaudoti papildoma poilsio diena, dalyvauti kvalifikacijos kėlimo renginiuose ar dėl kitų priežasčių neatvykti į darbą, turi pateikti prašymą raštu įstaigos vadovui.
23. Siekiant, kad įstaiga turėtų gerą vardą, joje turi būti užtikrinta darbo drausmė, maksimalus dėmesys pacientams, pavyzdinė aptarnavimo kultūra.
24. Kiekvienoje darbo vietoje bei pagalbinėse patalpose turi būti švaru ir tvarkinga.
25. Materialinės ir kitos vertybės laikomos tam skirtose vietose. Draudžiama daiktus sandėliuoti palėpėse, koridoriuose, priėjimuose prie gesinimo priemonių ir elektros paskirstymo spintų.
26. Darbo vietoje draudžiama laikyti greitai užsidegančius ar kitus pašalinius su darbo funkcijomis nesusijusius daiktus.
27. Darbuotojams draudžiama laikyti asmeninius maisto produktus ir gėrimus procedūrų kabinetų šaldytuvuose, matomose klientų aptarnavimo vietose ir vartoti maisto produktus ar gėrimus asmenų aptarnavimo metu.
28. Įstaigoje rūkyti draudžiama.
29. Darbuotojams griežtai draudžiama įstaigoje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo narkotinių ar toksinių medžiagų.
30. Įstaigos patalpose turi būti griežtai laikomasi priešgaisrinės saugos taisyklių reikalavimų.
31. Patalpose turi būti pirminės gaisro gesinimo priemonės pagal naudojamų medžiagų savybes bei technologinių procesų ypatybes.
32. Darbuotojai privalo laikytis saugos ir sveikatos instrukcijų, norminių teisės aktų reikalavimų, juos vykdyti, rūpintis savo bei kitų darbuotojų sauga ir sveikata.
33. Darbuotojas, nukentėjęs nuo nelaimingo atsitikimo darbe, privalo nedelsiant apie tai pranešti tiesioginiam vadovui ar darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybos specialisto funkcijas atliekančiam asmeniui.
34. Darbo priemonės, asmeninės apsaugos priemonės privaloma naudoti pagal paskirtį vadovaujantis priemonių dokumentuose, darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijose nurodytais jų saugaus naudojimo reikalavimais.
35. Darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius įstaigos išteklius.

36. Įstaigos elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, kanceliarinėmis ir kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais. Draudžiama leisti pašaliniais asmenims naudotis šiomis priemonėmis.
37. Darbuotojui be administracijos leidimo draudžiama patikėti ar užleisti savo darbo vietą, darbo priemones, pareigų vykdymą kitam asmeniui arba imtis darbų, nesusijusių su darbo užduoties vykdymu.
38. Darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys, kitų institucijų pareigūnai būtų tik darbuotojui esant ar lydimi įstaigos vadovo ar kito paskirto asmens.
39. Bet kokia su įstaigos veikla susijusi informacija kitoms institucijoms teikiama tik suderinus su įstaigos administracija.
40. Darbuotojams draudžiama darbo laiku užsirakinti darbo patalpose, išskyrus atvejus, kai atsiranda poreikis persirengti, asmens higienos tikslais ar panašiai.
41. Darbuotojas, išeinantis iš kabineto paskutinis, užrakina duris. Kabineto raktus turi darbuotojai, kurie betarpiškai jame dirba. Perduoti raktus kitiems asmenims leidžiama tik suderinus su įstaigos administracija. Vienas raktų komplektas nuo visų patalpų yra pas įstaigos vadovo paskirtą asmenį.

## **V. APRANGOS IR IŠVAIZDOS REIKALAVIMAI**

42. Visi įstaigos darbuotojai turi būti tvarkingos išvaizdos, jų apranga – švari, dalykinio stiliaus.
43. Darbuotojai, tiesiogiai neaptarnaujantys pacientų, nedalyvaujantys posėdžiuose, komisijų ar kitoje veikloje, susijusioje su atstovavimu įstaigai, vieną dieną per savaitę, t.y. penktadieniais, gali dėvėti laisvalaikio stiliaus drabužius.
44. Darbuotojai, aptarnaujantys pacientus, turi vilkėti nustatyto pavyzdžio drabužius visą darbo laiką.
45. Ūkio dalies darbuotojai, aptarnaujantis, pagalbinis personalas turi vilkėti darbui pritaikytus drabužius.

## **VI. ELGESIO REIKALAVIMAI**

46. Visi darbuotojai savo elgesiu reprezentuoja įstaigą.
47. Darbuotojai privalo vadovautis patvirtinto VšĮ Akmenės rajono pirminės sveikatos priežiūros centro elgesio kodekso nuostatomis.
48. Įstaigoje turi būti vengiama triukšmo, palaikoma dalykinė darbo atmosfera.
49. Darbuotojai turi elgtis pagarbiai vieni su kitais bei aptarnaujamaisiais asmenimis, turi būti užtikrintas pagarbūs elgesys teikiant paslaugas pacientui bei jam mirus.
50. Darbuotojams draudžiama vartoti necenzūrinius žodžius ir posakius.
51. Darbuotojams draudžiama laikyti necenzūrinio arba žeminančio asmens garbę ir orumą turinio informaciją darbo vietoje.
52. Darbuotojai, bendraudami su klientais, turi parodyti jiems maksimalų dėmesį, būti mandagūs ir atidūs, išsiaiškinus jų tikslus bei pageidavimus, suprantamai jiems paaiškinti ir padėti. Tuo atveju, jei darbuotojas nekompetentingas spręsti kliento problemą, jis turi nurodyti ar patarti, kas tai galėtų padaryti.

## VII. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE

53. Paciento, jo atstovų teises ir pareigas apibrėžia Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, šios taisyklės, kiti norminiai nacionaliniai ir lokaliniai teisės aktai.
54. Pacientas turi teisę pasirinkti gydytoją.
55. Kiekvienam pacientui turi būti suteikiama kokybiška sveikatos priežiūra.
56. Pacientų privatus gyvenimas yra neliečiamas.
57. Pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo.
58. Pacientams turi būti teikiamos moksliskai pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jie nekentėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.
59. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie įstaigoje teikiamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti.
60. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.
61. Pacientas, sutikęs gauti įstaigoje teikiamas mokamas paslaugas, turi nustatyta tvarka pasirašyti medicininiuose dokumentuose bei sumokėti registratūroje pinigus pagal patvirtinto kainyno paslaugos kainą.
62. Būtinoji medicinos pagalba pacientui įstaigoje suteikiama neatidėliotinai, vadovaujantis viešai skelbiamu įstaigos vadovo 2013 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-63 patvirtintu Būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos aprašu.
63. 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 gauti informaciją pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu. Informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims. Paciento (jo atstovo) teisių ir pareigų įgyvendinimą įstaigoje reglamentuoja viešai skelbiamas įstaigos vadovo 2013 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-63 patvirtintas Paciento (jo atstovo) teisių ir pareigų įgyvendinimo tvarkos aprašas.
64. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus dokumentus 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 medicininiuose dokumentuose ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Įstaigos vadovas.
65. Pacientas turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą bei diagnozę.
66. Visus ginčytinus pacientų ištyrimo ir gydymo klausimus nagrinėja įstaigos Gydytojų konsultacinė komisija.
67. Pacientai nuo 16 metų amžiaus gali būti gydomi arba jiems teikiama kokia kita sveikatos priežiūra ar slauga, tik kai yra jų sutikimas. Sveikatos priežiūra ar slauga nepilnamečiams pacientams iki 16 metų amžiaus teikiama kai yra jų atstovų sutikimas, išskyrus atvejus, jei tokio sutikimo

prašymas prieštarautų nepilnamečio paciento interesams. Tokiu atveju teikiama pagalba organizuojama kaip tai nustato Lietuvos Respublikos teisės aktai.

68. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygos ir tvarka nustatyta paciento teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme, Civiliniame kodekse, Draudimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.
69. Paciento pareigos:
  - 69.1. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis sveikatos priežiūros įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.
  - 69.2. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir darbuotojais.
  - 69.3. Pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti asmens sveikatos priežiūros įstaigą ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.
  - 69.4. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinąsias sveikatos priežiūros atvejus.
  - 69.5. Pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos 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.
  - 69.6. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, šio įstatymo nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.
  - 69.7. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba šio įstatymo nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.
  - 69.8. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais. Pacientui draudžiama įstaigoje triukšmauti, vartoti necenzūrinius žodžius, įžeidžiančius kreipinius į kitus pacientus ir darbuotojus.
  - 69.9. 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. Nutraukus paslaugų teikimą pacientui nevykdančiam savo pareigų, atsakomybė dėl tolimesnės jo sveikatos būklės lieka pacientui.
  - 69.10. Pacientas privalo informuoti registratūros darbuotojus ar kitus paslaugą teikiančius medicinos darbuotojus apie pasikeitusį adresą ir kitus kontaktinius duomenis.
  - 69.11. Pacientui draudžiama naudotis mobiliuoju telefonu asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijų ir kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu;
70. Pacientai apie vidaus tvarkos taisykles informuojami tiek, kiek tai yra susiję su pacientų buvimu įstaigoje.
71. Visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia net ir po paciento mirties.

72. Psichikos ligoniai turi visas politines, ekonomines ir kultūrinės teises. Psichikos ligoniai negali būti diskriminuojami dėl jų psichikos sveikatos sutrikimų.
73. Asmuo, diskriminuojantis psichikos ligonį dėl jo esamų ar buvusių psichikos sveikatos sutrikimų, atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
74. Psichikos ligoniai gali būti pripažinti neveiksniais tik teismo sprendimu.
75. Paciento, psichikos ligonio, nesugebančio teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, gydymo ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.
76. Visi vidaus tvarkomieji dokumentai, paminėti šiose taisyklėse, viešai skelbiami įstaigos informaciniuose stenduose, registratūrose esančiuose segtuvuose „Informacija pacientams“, saugomi įstaigos administracijoje.

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

77. Pacientas (jo atstovas), manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės raštu kreipiasi į įstaigos vadovą, kuris ne ilgiau, kaip per 20 darbo dienų privalo išnagrinėti kreipimąsi ir raštu pranešti pacientui apie nagrinėjimo rezultatus. Šią procedūrą reglamentuoja viešai skelbiamas įstaigos vadovo 2013 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-63 patvirtintas Pacientų skundų ir pareiškimų nagrinėjimo tvarkos aprašas.
78. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir įstaigos interesų. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio prašymo nagrinėjimo rezultatais, savo prašymą pateikia raštu.
79. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.
80. Teikdamas skundą pacientas ar jo atstovas privalo parodyti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.
81. Pacientas turi teisę pateikti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus sužinojęs, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.
82. Jeigu paciento netenkina Įstaigos atsakymas ar sprendimas, pacientas turi teisę kreiptis į kitas valstybines institucijas teisės aktų nustatyta tvarka.

## **IX. MEDICINOS DOKUMENTŲ KOPIJŲ DARYMAS IR INFORMACIJOS APIE PACIENTĄ TEIKIMAS**

83. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo asmens medicinos dokumentų kopijos, nuorašai, išrašai, išduodamos pažymos apie jo sveikatos būklę ar teiktas paslaugas, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei.
84. Informacijos apie pacientą teikimo tvarka reglamentuota viešai skelbiamu įstaigos vadovo 2013 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-63 patvirtintu Informacijos apie pacientą teikimo tvarkos aprašu.

85. Informacija apie pacientą telefonu neteikiama.
86. Rašytinę informaciją, neturint raštiško paciento sutikimo, teisės aktų nustatyta tvarka nemokamai turi teisę gauti institucijos ir kitos įstaigos, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą. Informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001m. vasario 1 d. įsakymas Nr. 65 „Dėl informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarkos patvirtinimo“.

## **X. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA, PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMAS**

87. Pacientai, teisės aktų nustatyta tvarka prisirašę prie VŠĮ Akmenės rajono pirminės sveikatos priežiūros centro, kreipiasi į įstaigą laisvu apsisprendimu dėl reikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo.
88. Pirmą kartą į įstaigą besikreipiantis pacientas privalo registratūroje užpildyti nustatytos formos prašymą gydytis pas pasirinktą gydytoją. Prisirašant pas gydytoją pasirinktoje įstaigoje mokamas nustatytas registracijos mokestis.
89. Visi įstaigos pacientai paslaugoms gauti privalo registruotis iš anksto: internetu, telefonu ar atvykus į įstaigą.
90. Iš anksto neužsiregistravus, priimami:
- 90.1. Vaikai iki 1 metų;
  - 90.2. Nėščiosios moterys, atvykusios pakartotinam apsilankymui;
  - 90.3. Pakartotinam apsilankymui atvykę pacientai, kuriems yra išduoti laikinojo nedarbingumo pažymėjimai, paskyrus gydytojui;
  - 90.4. Dėl skubios pagalbos besikreipiantys pacientai, kai yra:
    - intensyvus skausmas,
    - ūmus kraujavimas,
    - temperatūra virš 38<sup>0</sup> C,
    - kitos skubios medicinos pagalbos reikalaujančios šeimos gydytojo kompetencijos būklės, įrašytos į 2004 m. balandžio 4 d. sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. V-208 galiojančios redakcijos patvirtintą sąrašą.
91. Skubios pagalbos paslaugoms atvykę pacientai pirmiausia kreipiasi į registratūrą, kurioje jie pirmumo tvarka nukreipiami į gydytojo, prie kurio yra prisirašę, kabinetą, o šiam tuo metu nedirbant – į kito gydytojo kabinetą vadovaujantis 2014 m. kovo 7 d. įstaigos vadovo įsakymu Nr. V-20 patvirtintu Gydytojų darbo krūvių ir pacientų priėmimo kabinete tvarkos aprašu. Registratūros darbuotojas nedelsiant informuoja gydytojo kabineto darbuotojus apie skubios pagalbos suteikimui atvykstantį pacientą.
92. Diagnostikos, procedūrų kabinetuose pacientai priimami tik su gydytojo ar su šeimos gydytojo komandos specialisto siuntimu.
93. Profilaktinio sveikatos patikrinimo paslaugas gauti pageidaujantys pacientai pirmiausiai turi kreiptis į registratūrą. Registratūros darbuotojas įstaigos vadovo 2014 m. gegužės 22 d. įsakymu Nr. V-52 „Dėl profilaktinių sveikatos tikrinimų tvarkos aprašo patvirtinimo“ nustatyta tvarka pacientus nukreipia į profilaktikos kabinetą arba pas šeimos gydytoją.



94. Jei pacientas nėra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu arba neprisirašęs įstaigoje, už gydytojo konsultaciją turi susimokėti pats arba už jį gali sumokėti kitas fizinis ar juridinis asmuo pagal galiojančius paslaugų įkainius, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos atvejus.
95. Pacientai gydytojo kabinete priimami registracijos metu nurodytu laiku. Susiklosčius nenumatytoms aplinkybėms, atsiradus poreikiui pavieniams pacientams skirti daugiau laiko konsultacijai nei planuojama, galimas laiko nukrypimas. Prioritetine tvarka priimami planine tvarka registruoti pacientai, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos atvejus.
96. Pacientas, atvykdamas į įstaigą paslaugų gavimui, privalo turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
97. Gydytoją į paciento namus galima iškviešti iki 12.00 val. registruojant iškvietimą telefonais registratūrose. Gydytojų medicinos paslaugos namuose teikiamos prieš arba po ligonių priėmimo įstaigoje laiko. Šeimos medicinos paslaugų teikimo tvarką namuose nustato 2014 m. kovo 7 d. įstaigos vadovo įsakymu Nr. V-19 patvirtintas Šeimos medicinos paslaugų teikimo namuose organizavimo tvarkos aprašas.

## **XI. PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**

98. Pacientas į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas siunčiamas tais atvejais, kai pacientą gydantis gydytojas siekia pasikonsultuoti dėl sveikatos būklės, diagnozės nustatyto ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, dispanserizuoti pacientą pas gydytojus specialistus, kai reikia pacientą toliau gydyti kito lygio stacionarinėje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, pateikiant informaciją apie pacientui iki siuntimo nustatytą diagnozę (užrašant pavadinimą lietuvių ar lotynų kalbomis bei ligos kodą), atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialistų išvadas, taikytą gydymą bei užpildant nustatytos formos medicinos dokumentus, kaip to reikalauja teisės aktai.
99. Pacientas privalo pateikti jį konsultavusio gydytojo specialisto atsakymą ar išrašą iš ligos istorijos (jei pacientas buvo gydytas stacionarinėje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje) jį siunčiamam gydytojui, jei tokius dokumentus jis yra gavęs po konsultacijos ar gydymo.
100. Pacientui, siunčiamam ambulatorinei kito specialisto konsultacijai ar stacionariniam gydymui užpildomas patvirtintos formos siuntimas, jei reikia, kartu pridedami ir kiti dokumentai. Reabilitaciniam gydymui siunčiamiems pacientams medicininiai dokumentai papildomai tvarkomi elektroniniu būdu, kaip to reikalauja patvirtinta tvarka.
101. Užpildžius siuntimą pacientui konsultuotis ar gydytis kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, siuntimą išdavęs gydytojas turi informuoti pacientą apie bent tris šios paslaugos teikėjus.

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

102. Asmenims, apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu ir prisirašiusiems įstaigoje, nemokamai teikiamos visos įstaigos licencijoje ir sutartyse su paslaugų užsakovais įrašytos pirminio lygio asmens sveikatos priežiūros paslaugos LR įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.
103. Būtinosios medicinos pagalbos paslaugos LR piliečiams teikiamos nemokamai prie įstaigos prisirašiusiems pacientams, kitų pirminės sveikatos priežiūros įstaigų pacientams, kurios yra pasirašiusios sutartį dėl šių paslaugų teikimo, išskirtiniais atvejais ir kitiems pacientams. Su

Lietuvos medicinos norma MN 14:2019 „Šeimos gydytojas. Teisės, pareigos, kompetencija ir atsakomybė“ ir kitais nemokamų paslaugų teikimą reglamentuojančiais teisės aktais pacientai gali susipažinti registratūrose.

### **XIII. MOKAMŲ MEDICINOS IR NE MEDICINOS PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA, ASORTIMENTAS IR JŲ TEIKIMO TVARKA**

104. Įstaiga teikia mokamas ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurių teikimą ir apmokėjimą už jas reglamentuoja teisės aktai ir Įstaigos vadovo įsakymai.
105. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, už kurias susimoka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys bei savarankiškos draudimo įstaigos taip, kaip numatyta teisės aktuose.
106. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių išlaidos nekompensuojamos iš:
  - 107.1. valstybės ir savivaldybių biudžeto;
  - 107.2. privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto;
  - 107.3. valstybės, savivaldybių, įmonių ir kitų organizacijų sveikatos fondų bei lėšų, skirtų sveikatos programoms finansuoti.
107. Įstaiga teikia mokamas profilaktinio sveikatos tikrinimo paslaugas, kurių teikimą ir apmokėjimą reglamentuoja teisės aktai ir vadovo įsakymai.
108. Už Įstaigoje teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jei jos neatitinka būtinosios medicinos pagalbos kriterijų, apdraustieji privalomuoju sveikatos draudimu moka šiais atvejais:
  - 108.1. kai asmuo yra socialiai nedraustas;
  - 108.2. paciento pageidavimu teikiamos papildomos paslaugos. Prie papildomų priskiriamos paslaugos, kurias pasirenka pacientas ir jos nėra susijusios su pagrindinės ligos (diagnozuotos) gydymu, priklauso kitam lydinčiam susirgimui (ligai) ir gali būti teikiamos tik leidus tuo metu pacientą gydančiam gydytojui, ar pacientas atsisako gydytojo specialisto konsultacijos, kur tyrimą atliktų nemokamai;
  - 108.3. pacientui, teikiant jam iš PSDF biudžeto lėšų apmokamas paslaugas ir leidus gydančiam gydytojui, pageidauja gauti papildomas, t. y. pagrindinei ligai diagnozuoti ar gydyti nebūtinai paslaugas, medžiagas, tyrimus, medikamentus, medicinos pagalbos priemones, procedūras;
  - 108.4. Įstaigoje teikiant odontologinės priežiūros paslaugas, apdraustieji (išskyrus vaikus ir asmenis, besimokančius dieninėse bendrojo lavinimo mokyklose, profesinių mokyklų dieniniuose skyriuose, kol jiems sukanka 24 metai, ir socialiai remtinus asmenis, kai jie pateikia atitinkamą savivaldybės, kurios teritorijoje gyvena, socialinės paramos skyriaus pažymą) moka už vaistus, odontologines ir kitas medžiagas, sunaudotas odontologinės priežiūros paslaugų teikimui, vienkartinės priemones, atsižvelgiant į sunaudotų medžiagų, priemonių kiekį ir jų įsigijimo kainas.
109. Mokamos paslaugos teikiamos bei jų įkainiai nustatomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 1999 m. liepos 30 d. įsakymu Nr. 357 “Dėl mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašo, kainų nustatymo ir jų indeksavimo tvarkos bei šių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos“ (su vėlesniais pakeitimais) bei lokaliniais teisės aktais.
110. Mokamą tyrimą, procedūrą ar kitą paslaugą, Įstaigos sveikatos priežiūros specialistai atlieka pacientui pateikus apmokėjimo čekį ir pasirašęs parašu ant mokamų paslaugų formos.

111. Įstaigoje teikiamų mokamų nemedicininų paslaugų pagrindas yra paciento iniciatyva pareikštas pageidavimas gauti įvairias pažymas, siuntimus, dauginti dokumentus ir t.t

#### **XIV. PACIENTŲ TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA**

112. Įstaigoje pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangių protezų bei pinigai neregistruojami ir nesaugomi.

#### **XV. NUOTOLINIŲ SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMAS**

113. Paciento, norinčio gauti nuotolines sveikatos priežiūros paslaugas, registravimo, identifikavimo, šių paslaugų teikimo tvarkas nustato, tvirtina įstaigos vadovas.

#### **XVI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

114. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys, norintys filmuoti ir/ar fotografuoti Įstaigos teritorijoje, privalo tai suderinti su Įstaigos administracija, ir gauti paciento sutikimą.
115. Šios Vidaus darbo tvarkos taisyklės reglamentuoja darbo tvarką įstaigoje, jų laikytis privalo visi įstaigos darbuotojai, pacientai, juos lydintys bei kiti įstaigoje besilankantys asmenys.
-