

PATVIRTINTA

Panevėžio miesto odontologijos
poliklinikos direktoriaus pavaduotojos odontologijai,
laikintai vykdančios direktoriaus funkcijas
Santos Miežinienės
įsakymu 2023-10-26 Nr. V-44

**VŠĮ PANEVĖŽIO MIESTO ODONTOLOGIJOS POLIKLINIKOS
PACIENTŲ/KITŲ ASMENŲ
APTARNAVIMO STANDARTAS**

2023 m.

Panevėžys

TURINYS

Įvadas.....	2
Darbuotojų darbo vieta, priemonės ir išvaizda.....	2
Pagrindiniai bendravimo su pacientais/asmenimis įgūdžiai.....	3
Bendravimo reikalavimai bendraujant elektroninėmis priemonėmis.....	4
Bendravimo su pacientais reikalavimai bendraujant telefonu.....	5
Teikiamos paslaugos.....	6
Detalizuoto paslaugų proceso schema.....	8
Paslaugų nomenklatūra.....	9-11
Konfidencialumas ir asmens duomenų apsauga.....	12
Informacijos apie pažeidimą teikimas.....	12

ĮVADAS

Panevėžio miesto odontologijos poliklinikoje (toliau - poliklinika) taikomas pacientų/kitų asmenų aptarnavimo standartas (toliau – aptarnavimo standartas) – tai raštiškai suformuluotos standartizuotos pacientų aptarnavimo taisyklės, kurios tiksliai apibrėžia darbuotojų elgesio su pacientu normas ir tinkamus sprendimų variantus nestandartinėse situacijose.

Šis aptarnavimo standartas parodo poliklinikos darbuotojų požiūrį į elgesį, kuris prisideda tobulinant pacientų aptarnavimo kokybę ir kuria malonią darbo aplinką. Aptarnavimo standartas sudaro galimybes, užtikrinti vienodai kokybišką pacientų aptarnavimą. Svarbu pastebėti, kad aptarnavimo standartas padeda supažindinti naujus darbuotojus su pacientų aptarnavimo kultūra, nuostatomis ir vertybėmis.

Asmenų aptarnavimo standartas taikomas poliklinikos pacientams/jų atstovams, interesantams poliklinikos darbuotojams.

Poliklinikoje vartojama Lietuvos Respublikos valstybinė kalba t. y. lietuvių kalba. Esant galimybei, pacientas gali būti informuojamas, jam suteikiama informacija kita darbuotojui ir pacientui/jo atstovui/ suprantama kalba arba į pagalbą pasitelkiamas kitas darbuotojas, galintis bendrauti su pacientu/jo atstovu suprantama kalba.

Šioje įstaigoje yra vadovaujamosi vidaus tvarkos taisyklėmis, darbo tvarkos taisyklėmis ir kitais vidaus dokumentais, kurie iš dalies reglamentuoja paciento aptarnavimą. Esant nesutapimams tarp asmenų aptarnavimo standarto gairių ir įstaigos vidaus tvarkos aukštesnę galią turi įstaigos vidaus dokumentai.

Aptarnavimo standarte vartojamos sąvokos:

Darbuotojai/ specialistai/ gydytojai – VšĮ Panevėžio miesto odontologijos poliklinikos darbuotojai.

Pacientas, asmuo – klientas, kuriam reikalingos sveikatos priežiūros įstaigos paslaugos.

DARBUOTOJŲ DARBO VIETA, PRIEMONĖS IR IŠVAIZDA

1. Darbo aplinka turi būti sutvarkyta taip, kad ji būtų patogi darbui ir patraukli pacientams.
2. Kai darbuotojui reikia palikti darbo vietą (higieninė, pietų pertrauka ir pan.), turi būti į saugią vietą padėti anspaudai, su pacientais ar kita konfidencialia informacija susiję dokumentai.
3. Pasirūpinama, kad kompiuterio ekrane nebūtų matoma konfidenciali informacija (tai tokia informacija, kuri negali būti laisvai prieinama apie pacientų tyrimus ir jų rezultatus, taip pat

bet kokius kitus duomenis, susijusius su įstaigos vykdoma veikla bei informacija, išskyrus tą informaciją, kuri yra viešai skelbiama).

4. Darbo vieta turi būti periodiškai vėdinama, kad joje nebūtų maisto, nikotino (tabako), prakaito ir panašių kvapų. Poliklinikos patalpose draudžiama rūkyti.
5. Reguliarus patalpų valymas suteikia vizualinį patrauklumą pacientams.
6. Pacientams matomoje vietoje neturi būti asmeninių daiktų (kavos puodelių, cigarečių, prekių dėžučių ir kt.).
7. Darbo kabinetuose leistinas lengvas, tylus muzikinis fonas.
8. Darbuotojų išvaizda – neatskiriama VŠĮ Panevėžio miesto odontologijos poliklinikos įvaizdžio dalis. Ji atspindi pagarbą sau, pacientams bei kolegoms.
9. Tiesiogiai pacientams teikiantis odontologines paslaugas specialistai turėtų dėvėti tvarkingą, švarią aprangą, kurią reglamentuoja LR Higienos norma 47-1:2020 ir kiti LR Sveikatos ministro įsakymai.
10. Darbuotojo išvaizda (makiažas, šukuosena, manikiūras) neturi trikdyti pacientų ar kolegų.
11. Plaukai ir rankos turi būti švarūs, prižiūrėti, lakuoti nagai galimi tik registratūros ir administracijos, darbuotojams.
12. Tinkama ir švari apranga, nuosakūs kvapai ir išvaizda, kuri kelia paciento pasitikėjimą.

PAGRINDINIAI BENDRAVIMO SU PACIENTAIS PRINCIPAI

13. Bendraudamas su pacientu, darbuotojas turi suteikti pacientui aktualią informaciją apie paslaugas, esant būtinybei, konsultuotis su kitu, galinčiu išspręsti konkrečias problemas, kolega.
14. Bendraudamas su pacientu darbuotojas turi bendrauti pozityviai nusiteikus ir be išankstinių nuostatų. Viso pokalbio metu laikytis nuostatos padėti. Išlaikyti pozityvų ir neutralų bendravimo toną.
15. Bendraudamas su pacientu, darbuotojas privalo nevertoti galinčių juos pažeminti ar apkaltinti teiginių.
16. Paciento priėmimo metu, darbuotojui draudžiama naudotis asmeniniais mobiliaisiais įrenginiais savo asmeninėms reikmėms. Jei darbuotojui, kalbant su pacientu, suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį su pacientu.

17. Jei pacientas kreipiasi į darbuotoją, kai bendraujama su kitu pacientu ar tuo metu atliekami kiti būtini darbai, darbuotojas jo neturi ignoruoti, o parodyti dėmesį tokiais žodžiais: „*Netrukus Jus išklausysiu*“, „*Aš Jus išklausysiu, kai tik...*“.
18. Pacientų ar pašalinių žmonių akivaizdoje draudžiama aptarinėti kitų pacientų ar darbuotojų elgesį, kolegų darbą, komentuoti tokiais žodžiais: „Kas Jūs, taip gydė...“.
19. Draudžiama vartoti necenzūrinius žodžius.
20. Jei pacientas kreipiasi tiesiogiai į poliklinikos administraciją su prašymais, skundais dėl darbuotojo elgesio su pacientais, dėl galimai negautų ar netinkamai gautų paslaugų ir pan. – išklausti pacientą, informuoti apie galimybę pateikti skundą, prašymą raštu, savo elgesiu ar gestais nerodyti nepasitenkinimo.

BENDRAVIMO SU PACIENTAIS REIKALAVIMAI BEDRAUJANT ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

21. Poliklinikoje vartojama Lietuvos Respublikos valstybinė kalba t. y. lietuvių kalba.
22. Pacientai aptarnaujami valstybine (lietuvių) kalba. Pacientui išreiškus poreikį ir esant galimybei, aptarnavimas vyksta kita darbuotojui ir pacientui suprantama kalba arba į pagalbą pasitelkiamas kitas darbuotojas, galintis vesti pokalbį paciento kalba.
23. Darbuotojas rašydamas atsakymus į iš pacientų gautus paklausimus elektroniniu paštu, skiltyje „Tema“, turi parašyti raktinius laiško turinio žodžius. Laiško turinys turėtų susidėti iš : pasveikinimo (Gerbiamas p. „Vardas, Pavardė“, „ Laba diena“ „Sveiki“) ir konkrečios informacijos pateikimo.
24. Reiktų vengti ilgų sakinių, mintis dėstyti pastraipomis, rašyti taisyklinga valstybine kalba, nerašyti vien tik didžiosiomis raidėmis.
25. Kai elektroniniai laišakai parašyti užsienio kalba, darbuotojas neprivalo informaciją teikti kita, ne valstybine kalba.
26. Elektroninio laiško pabaigoje darbuotojas turi nurodyti savo vardą, pavardę, pareigas ir kontaktinius duomenis.
27. Bendraujant elektroniniu paštu, laikomasi paprasto, bet dalykiško stiliaus.
28. Bendraujant elektroniniu paštu ir pateikiant atsakymą, svarbu palikti susirašinėjimo tekstą tam, kad pacientas prisimintų anksčiau aptartą informaciją.

BENDRAVIMO SU PACIENTAIS REIKALAVIMAI
BENDRAUJANT TELEFONU

29. Telefonų numeriai, kuriais gali skambinti pacientai, interesantai yra skelbiami Poliklinikos internetiniame puslapyje www.pmsp.lt
30. Pokalbis, skambinant telefono numeriu t. y **8(45) 460 100 ir 8(45) 460091**, tarp paciento ir registratūros darbuotojo yra įrašomas. Įrašai saugomi pagal sutartį su telekomunikacijų operatoriumi. Apie pokalbio įrašymą pacientas yra informuojamas prieš pokalbio sujungimą su registratūra.
31. Pakėlęs telefono ragelį, darbuotojas turi pasakyti įstaigos trumpą pavadinimą (pvz. „Poliklinika“ arba „Odontologijos poliklinika“), nurodyti darbo vietą (pvz. „Administracija“, „Registratūra“, „Buhalterija“) ir pasveikinti su skambinančiuoju.
32. Darbuotojai, kurie tiesiogiai neteikia odontologinių paslaugų pacientams, turi teisę į asmens privatumą ir neprivalo atskleisti savo asmeninės pavardės, o ypač pagal paciento/interesanto pageidavimą. Darbuotojui rekomenduojama pasakyti tik savo vardą (pvz. „Vardenis“).
33. Įstaigos vadovas ir pavaduotojas odontologijai gali prisistatyti vardu ir pavarde.
34. Pacientas, kuris skambina registratūros, administracijos bendraisiais telefono numeriais, kurie skelbiami poliklinikos internetiniame puslapyje www.pmsp.lt, kreipiasi ir bendrauja su Įstaiga kaip institucija, o ne darbuotojais asmeniškai, todėl remiantis Asmens duomenų apsaugos reglamentu, negali reikalauti darbuotojo pavardės atskleidimo pokalbio metu.
35. Darbuotojas turi sudaryti sąlygas pacientui visuomet išsakyti visą klausimą/ pageidavimą/ problemą ir stengtis nepertraukti, nes tik tokiu atveju yra galimybė išgirsti visą, su klausimu susijusią informaciją.
36. Kalbant telefonu ypač svarbu balsas, todėl darbuotojas kiek leidžia individualus balso tembras, privalo jį kontroliuoti.
37. Darbuotojas turi kalbėti tokiu greičiu, kad pacientas sektų mintį. Žodžius tarti aiškiai, vartoti taisyklingas formuluotes.
38. Registratūros darbuotojas, telefoninio pokalbio metu su pacientu, turi teisę sužinoti paciento, kuris skambina telefonu ir registruojasi vizitui, duomenis.

39. **Pacientas** (išskyrus asmenis, kurių tapatybę reglamentuoja LR teisės aktai), kad būtų užregistruotas vizitui per ESPBI IS pas gydytojus odontologus, gydytojus odontologus, burnos higienistus, turi pasakyti registratūros darbuotojams savo/atstovaujamo asmens duomenis:
- 39.1. asmens duomenis (vardą, pavardę, asmens kodą);
 - 39.2. kontaktus (asmeninį telefono numerį/atstovaujamo asmens/globėjo telefono numerį, el. pašto adresą, kuriuo galima siųsti informaciją, gyvenamosios vietos adresą, kuria galima būtų siųsti korespondenciją);
 - 39.3. informuoti apie savo draustumą (pvz. „Dirbu, esu draustas LR“, „Nedirbu“, „Nežinau, nes tik vakar grįžau...“.
 - 39.4. nurodyti kreipimosi priežastį (pvz. „Turiu siuntimą“, „Labai skauda“, „Patinęs“).
40. Darbuotojui visada svarbu patikrinti, ar pacientas suprato paaiškinimą, siūlomą sprendimą, (pvz. „Jūsų vizitas – sausio 2 dieną, 8 val., kabinetas 101, gydytojas, burnos higienistas – Vardenis, Pavardenis).
41. Pokalbis su pacientu visada privalo išlikti dalykiškas. Pokalbis su pacientu baigiamas atsisveikinimo žodžiu (pvz. „Viso gero“), ar palinkėjimo žodžiu (pvz. „Geros dienos“).
42. Jei darbuotojui reikia papildomos informacijos išsamaus atsakymo suteikimui, apie tai reikia informuoti skambintoją ir paprašyti jo palaukti. Jei atsakymui prireikia daugiau laiko, darbuotojas turi informuoti, kad jam bus perskambinta vėliau. Tokiu atveju, reikia paprašyti, kad skambintojas nurodytų kontaktinį numerį.
43. Darbuotojai, kurie mano, kad tarp jo ir paciento kilo konfliktinė situacija, privalo informuoti įstaigos vadovą ar paskirtą atsakingą asmenį.

VŠĮ PANEVĖŽIO MIESTO ODONTOLGIJOS POLIKLINIKOS TEIKIAMOS PASLAUGOS

44. Rengiant pacientų aptarnavimo standartą buvo identifikuotos visos VŠĮ Panevėžio miesto odontologijos poliklinikos teikiamos paslaugos, būdai, paciento identifikavimo priemonės.
45. Poliklinikos teikiamos paslaugos pateikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugų nomenklatūroje (Priedas Nr.1).
46. Paslaugų teikimo vietos/būdai:
- 46.1. Pacientams odontologinės paslaugos teikiamos tik poliklinikos patalpose.

47. Paciento/paciento atstovo identifikavimo priemonės:

47.1. Pacientas/ paciento atstovas yra identifikuojamas pagal asmens tapatybės dokumentus: pasą arba Asmens tapatybės kortelę, vairuotojo pažymėjimą.

48. Paciento/interesanto informavimo apie paslaugų teikimo būdus, vietas ir priemonės:

48.1. Poliklinika apie savo paslaugas teikia informaciją internetiniame puslapyje www.pmsp.lt bei poliklinikos informaciniuose centruose.

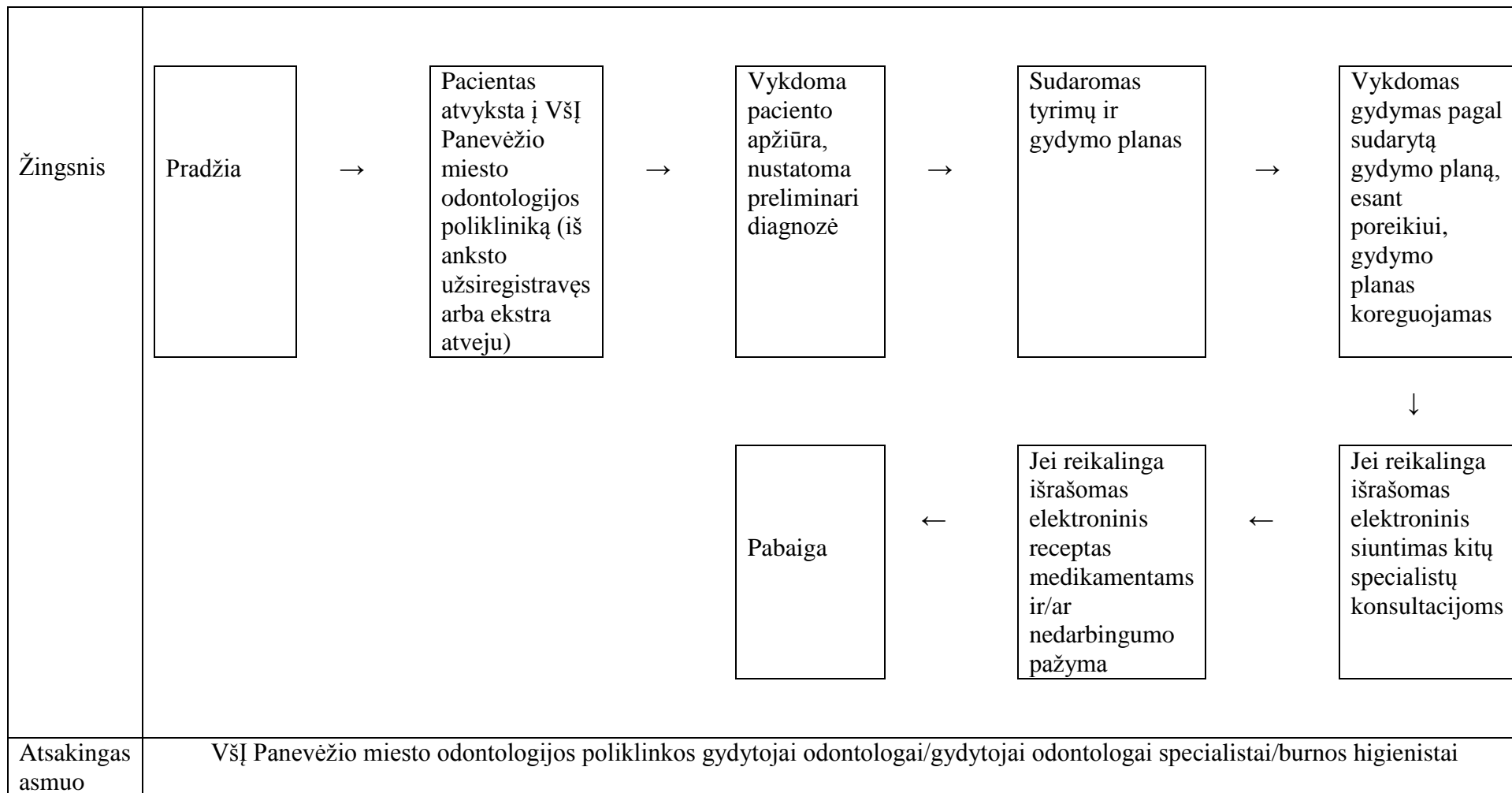
48.2. Telefonu teikiama bendro pobūdžio informacija bei galima registracija pas gydytojus odontologus, gydytojus odontologus specialistus.

49. Detalizuotas paslaugų teikimo procesas:

49.1. Rengiant pacientų aptarnavimo standartą buvo išanalizuotas paslaugų teikimo procesas, kuriame pateikiama detali informacija, kaip procese dalyvauja pacientas, kokie poliklinikos veiksmai teikiant paslaugas. Žemiau esančioje schemoje pateikiamas detalizuotas poliklinikos paslaugų teikimo procesas (1 priedas).

49.2. Poliklinikoje teikiamos pirminės ir antrinės ambulatorinės (specializuotos) paslaugos. Paslaugų nomenklatūra pateikiama 2 priede.

DETALIZUOTAS PASLAUGŲ TEIKIMO PROCESAS



PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA

**PIRMINĖS AMBULATORINĖS ASMENS SVEIKATOS
PRIEŽIŪROS PASLAUGOS**

Paslaugos teikiamos:

Respublikos g. 68, Panevėžys

PSDF biudžeto straipsnio kodas/išlaidų klasifikacija	Eil. Nr.	Paslaugų grupė ir paslaugos pavadinimas*	Paslaugos kodas*
01 01	-	PIRMINĖS AMBULATORINĖS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS	
01 01 01	I.	Pirminę ambulatorinę asmens sveikatos priežiūrą vykdančių profesinės kvalifikacijos gydytojų paslaugos (apsilankymai)	
	1	Ankstyvoji piktybinių navikų diagnostika	1843
	II.	Pirminės odontologinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos	
	1	Gydytojas odontologas	6
	2	Burnos higienistas	3598
	3	Odontologo, teikiančio pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas, profilaktinis tikrinimas (vaikams)	3142
	4	Odontologo, teikiančio pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas, profilaktinis tikrinimas (suaugusiesiems)	3143
01 01 02	III.	Pirminę ambulatorinę asmens sveikatos priežiūrą vykdančių gydytojų, slaugytojų ir akušerių papildomai teikiamos skatinamosios paslaugos	
	1	Moksleivių paruošimas mokyklai: gydytojo odontologo paslauga	3286
	2	Moksleivių paruošimas mokyklai: gydytojo odontologo padėjėjo paslauga	3287
	3	Moksleivių paruošimas mokyklai: burnos higienisto paslauga	3842
	IV.	Vaikų krūminių dantų dengimas silantinėmis medžiagomis skatinamosios paslaugos	
	1	4 dantų dengimas silantais	1921
	2	3 dantų dengimas silantais	1922
	3	2 dantų dengimas silantais	1923
	4	1 danties dengimas silantais	1924
	V.	Būtiniosios medicinos pagalbos teikimas	

Pacientų aptarnavimo standartas

01 01 02	1	Būtinios odontologinės pagalbos teikimas draudžiamiesiems asmenims, neįtrauktiems į prirašytą prie PAASP įstaigos gyventojų sąrašą	3204
05 06 01	2	Būtinios odontologinės pagalbos teikimas Europos Sąjungos šalių apdraustiesiems, pateikusiems vieną iš šių dokumentų: Europos sveikatos draudimo kortelę, ją pakeičiantį sertifikatą, E123 formos pažymą arba dokumentą DA1	3206
	VI.	Pirminės ambulatorinės odontologinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, teikiamos užsieniečiams	
01 01 02	1	Pirminės ambulatorinės odontologinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, teikiamos užsieniečiams, neteisėtai kirtusiems Lietuvos Respublikos valstybės sieną, ir užsieniečiams, pasitraukusiems iš Ukrainos dėl Rusijos Federacijos karinių veiksmų Ukrainoje	3911

**AMBULATORINĖS SPECIALIZUOTOS ASMENS SVEIKATOS
PRIEŽIŪROS PASLAUGOS**

Paslaugos teikiamos:

Respublikos g. 68, Panevėžys

PSDF biudžeto straipsnio kodas/išlaidų klasifikacija	Eil. Nr.	Paslaugų grupė ir paslaugos pavadinimas*	Paslaugos kodas*	Profilaktinių sveikatos tikrinimų kodas *	Ilgalaikio sveikatos būklės stebėjimo kodas*
01 04		AMBULATORINĖS SPECIALIZUOTOS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS			
01 04 01	I.	Gydytojų specialistų antrinio lygio paslaugos (nurodytos profesinės kvalifikacijos gydytojo konsultacijos)			
	1	Burnos chirurgo	1813	1814	
	2	Burnos chirurgo, kai atliekama 1 iš šių intervencijų: chirurginė intervencija (ekscizija ir (ar) ekstirpacija, ir (ar) rafija, ir (ar) rezekcija, ir (ar) drenavimas, ir (ar) incizija), biopsija	2731		
	3	Nuotolinė burnos chirurgo konsultacija	3738		
	4	Odontologijos paslauga - 1 danties dengimas silantais		3510	
	5	Odontologijos paslauga - 2 dantų dengimas silantais		3511	
	6	Odontologijos paslauga - 3 dantų dengimas silantais		3512	
	7	Odontologijos paslauga - 4 dantų		3513	

Pacientų aptarnavimo standartas

		dengimas silantais		
	8	Gydytojo odontologo	3490	3490
	9	Nuotolinė gydytojo odontologo konsultacija	3745	
	10	Ortodonto odontologo	1600	
	11	Nuotolinė ortodonto odontologo konsultacija	3718	
	12	Ortopedo odontologo	1601	
	13	Nuotolinė ortopedo odontologo konsultacija	3719	
	14	Periodontologo	1604	
	15	Nuotolinė periodontologo konsultacija	3722	
	16	Vaikų odontologo	1619	1676
	17	Gydytojo vaikų odontologo išplėstinės konsultacijos	3463	
	18	Nuotolinė vaikų odontologo konsultacija	3722	
01 04 01 02	II.	Gydytojų specialistų antrinio lygio paslaugos (nurodytos profesinės kvalifikacijos gydytojo konsultacijos, kai atliekamas išsamesnis ištyrimas)		
	1	Burnos chirurgo, kai atliekamos 2 ir daugiau iš šių intervencijų: chirurginė intervencija (ekscizija ir (ar) ekstirpacija, ir (ar) rafija, ir (ar) rezekcija, ir (ar) drenavimas, ir (ar) incizija), biopsija	4283	

DANTŲ PROTEZAVIMO PASLAUGOS

Paslaugos teikiamos:

Respublikos g. 68, Panevėžys

PSDF biudžeto straipsnio kodas/išlaidų klasifikacija	Eil. Nr.	Paslaugų grupė ir paslaugos pavadinimas*
05		Sveikatos programų paslaugos
05 10	I.	Dantų protezavimo paslaugos
	1	Asmenų, kuriems sukako senatvės pensijos amžius, dantų protezavimo paslaugos
	2	Asmenų, pripažintų nedarbingais arba iš dalies darbingais, dantų protezavimo paslaugos

Pacientų aptarnavimo standartas

3	Vaikų dantų protezavimo paslaugos
4	Asmenų, kuriems buvo taikytas gydymas dėl burnos, veido ir žandikaulių onkologinės ligos, protezavimo paslaugos

KONFICIALUMAS IR ASMENS DUOMENŲ APSAUGA

50. Asmens duomenys – bet kuri informacija, susijusi su fiziniu asmeniu (duomenų subjektu), kurio tapatybė yra žinoma arba gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta pasinaudojant tokiais duomenimis kaip asmens kodas, vienas arba keli asmeniui būdingi fizinio, fiziologinio, psichologinio, ekonominio, kultūrinio ar socialinio pobūdžio požymiai (LR asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas).
51. Bet kokia techninė ir poliklinikos vidinė informacija apie poliklinikos veiklą, išskyrus tą informaciją, kuri yra viešai skelbiama, yra laikytina konfidencialia.
52. Darbuotojai užtikrina, kad informacija apie paciento asmens duomenis, išskyrus tuos, kurie yra prieinami viešai, yra prieinama tik su priskirtų funkcijų vykdymu susijusiems darbuotojams.
53. Pacientų duomenys nėra aptarinėjami privačiuose pokalbiuose darbo vietoje arba už poliklinikos ribų.
54. Darbuotojai užtikrina, kad darbo vietoje (pvz.: dokumentuose ant darbo stalo, kompiuterio ekrane) asmenys neturėtų galimybių matyti konfidencialios informacijos ir / arba paciento asmens duomenų.
55. Palikdamas savo darbo vietą ilgesniam laikui, darbuotojas užrakina kompiuterį, padeda į saugią vietą spaudus, asmens ambulatorines korteles gražina į registratūrą darbo dienos eigoje.
56. Darbuotojai dalinasi konfidencialia informacija ir / arba paciento asmens duomenimis tik su asmenimis, kurie turi teisę ją žinoti, ir tik įsitikinę, kad dalijimosi metu informacija nebus atskleista kitai šaliai.
57. Jei kiti su aptarnaujamu pacientu nesusiję asmenys gali išgirsti konfidencialią informaciją apie aptarnaujamą pacientą ir / arba asmens duomenis, darbuotojai turi teisę mandagiai paprašyti nesusijusių asmenų pasitraukti atokiau. Darbuotojai negali tęsti darbo, kol minėti asmenys neįvykdys šio prašymo.
58. Poliklinikoje telefonu neteikiama informaciją apie paciento sveikatą.

INFORMACIJOS APIE PAŽEIDIMĄ TEIKIMAS

59. Pranešimas apie nusikalstamą veiką – darbuotojo ar kito asmens pranešimas apie poliklinikoje pastebėtą galimą piktnaudžiavimą ar aplaidžius veiksmus, kurie gali kelti grėsmę viešajam interesui ar pačios poliklinikos reputacijai. Tai gali būti kyšininkavimas, piktnaudžiavimas tarnybine padėtimi, dokumentų suklastojimas ar sukčiavimas.
60. Pastebėjus nusikalstamą veiką, darbuotojai ar klientai raginami apie tai pranešti toliau nurodytais kontaktais:
 - 60.1. paskambinęs kompetentingam subjektui [telefonu 8 683 64537](tel:868364537) gali susitarti dėl priėmimo laiko Poliklinikoje;
 - 60.2. atsiųsti informaciją nurodytu el. paštu: pranesk@pmsp.lt
61. Poliklinikos kompetentingas asmuo – G. Masionienė, kuri turi teisę:
 - 61.1. gauti reikiamą informaciją ir duomenis iš jam nepavaldžių Įstaigos darbuotojų;
 - 61.2. tirdamas vidiniu kanalu gautą informaciją apie pažeidimą priimti su tyrimo atlikimu susijusius sprendimus, kurie yra privalomi visiems Įstaigos darbuotojams.

62. Informaciją apie pažeidimą teikiantis asmuo turi teisę teikti informaciją vidiniu kanalu – užpildyti nustatytos formos pranešimą apie pažeidimą, kuris skelbiamas

<http://www.pmsp.lt/Dokumentai/PranesejuApsaugosAprasas.pdf>

arba apie pažeidimą pranešti laisvos formos pranešimu, kuriame turi būti pateikta informaciją tokia informacija:

62.1. kas, kada, koku būdu ir kokį pažeidimą padarė, daro ar rengiasi daryti ir pan.;

62.2. sužinojimo apie pažeidimą data ir aplinkybės;

62.3. savo vardą, pavardę, asmens kodą, kitus kontaktinius duomenis;

62.4. jei įmanoma, pateikia bet kokius turimus dokumentus, duomenis ar informaciją, atskleidžiančią galimo pažeidimo požymius.

63. Poliklinika įsipareigoja pranešėjams garantuoti visišką konfidencialumą.

64. Anonimiškai pranešti apie galimus korupcijos atvejus galima ir Specialiųjų tyrimų tarnybai (STT): visą parą veikiančiu „karštosios linijos“ [telefonu \(8 5\) 2663333](tel:852663333) ir elektroniniu paštu pranesk@stt.lt.