

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. UAB Signata (toliau – įmonė) vidaus tvarkos taisyklės (toliau - Taisyklės) nustato bendruosius įmonės vidaus tvarką, jos darbuotojų, pacientų, jų atstovų ir lankytojų teises, pareigas bei elgesio taisykles.

1.2. Įmonė savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos (toliau - LR) Konstitucija, Sveikatos priežiūros įstaigų, Sveikatos sistemos, Sveikatos draudimo, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo bei kitais LR galiojančiais įstatymais ir kitais teisės aktais, įmonės įstatais ir šiomis vidaus tvarkos taisyklėmis.

1.3. Įmonė, įstaigos kodas 234657040, yra ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikianti įstaiga, veikianti skirtingais veiklos adresais (toliau – įmonės padaliniai), kuriuose galioja tos pačios tvarkos ir Taisyklės.

1.4. Be šių Taisyklių, darbuotojų darbinės funkcijas, teises ir pareigas nustato darbuotojų darbo sutartys, darbų saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai, įmonės direktoriaus įsakymai.

1.5. Šios Taisyklės privalomos visiems įmonės patalpose esantiems asmenims.

1.6. Įmonė užsiima tik ta veikla, kuri nurodyta jos įstatuose bei turimose licencijose.

1.7. Įmonė teikia būtinąsias ir planines, nemokamas (kompensuojamas Privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau – PSDF) biudžeto lėšomis bei mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

1.8. Šiose Taisyklėse naudojami sutrumpinimai ir sąvokos:

1.8.1. **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;

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

1.8.3. **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;

1.8.4. **asmens sveikatos priežiūros specialistas** (toliau – specialistas) – įmonės darbuotojas, teikiantis sveikatos priežiūros paslaugas;

1.8.5. **įmonės darbuotojas** – asmuo, sudaręs darbo sutartį su įmone;

1.8.6. **lankytojas** – bet kuris asmuo nesantis įmonės darbuotoju, pacientu ar paciento atstovu;

1.8.7. **mokamos paslaugos** – įmonės teikiamos paslaugos, už kurias moka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys norminių bei lokalinių aktų nustatyta tvarka;

1.8.8. **nemokamos paslaugos** – paslaugos apmokamos iš PSDF, valstybės ar savivaldybių biudžeto, Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka ir dėl kurių įmonė yra sudariusi sutartį su teritorine ligonių kasa ar savivaldybe;

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

1.8.10. **nuotolinė paslauga** (toliau – NSP) – asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai naudojant nuotolinio ryšio priemonę (pavyzdžiui, kompiuterį, telefoną ir pan.), vaizdo formatu arba telefonu pacientui teikiama asmens sveikatos priežiūros paslauga įmonės gydytojui ir pacientui esant skirtingose vietose tuo pačiu laiku (pacientui neatvykstant į įmonę fiziškai);

1.8.11. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi įmonės teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis;

1.8.12. **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;

1.8.13. **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“ (su vėlesniais pakeitimais) nustatytos formos dokumentus;

1.8.14. **tiesioginio kontakto paslauga** – asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai asmens sveikatos priežiūros paslauga teikiama įmonės gydytojui ir pacientui kartu fiziškai dalyvaujant įmonėje ar paciento gyvenamojoje vietoje.

1.8.15. visos kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos yra suprantamos taip, kaip jos yra apibūdintos Lietuvos Respublikos teisės aktuose, reglamentuojančiuose asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.

1.9. Įmonės teritorija, bendro naudojimo patalpos, pažymėti specialiais ženklais, yra stebimi vaizdo kameromis.

1.10. Įmonės (patalpose ir teritorijoje) draudžiama:

1.10.1. vartoti alkoholinius gėrimus bei tabako gaminius (rūkyti);

1.10.2. įsivesti (įsinešti) naminius gyvūnus;

1.10.3. be įmonės direktoriaus leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas bei personalą, pacientus ar kitaip pažeisti jų privatumą;

1.10.4. trikdyti viešąją rimtį ir tvarką.

1.11. Įmonės darbuotojai turi teisę nukrypti nuo šių Taisyklių, jeigu konkrečiu atveju formalus šių Taisyklių laikymasis prieštarautų paciento interesams. Bet koks nukrypimas nuo šių Taisyklių turi būti pažymėtas paciento medicininėje dokumentacijoje.

1.12. Pacientų saugos užtikrinimas yra viena svarbiausių įmonės atsakomybių pacientams.

1.13. Įmonės darbuotojai, aptarnaudami pacientus, vadovaujasi Lietuvos gydytojo profesinės etikos kodekso, Slaugytojo profesinės etikos kodekso bei kitų nacionalinių ir tarptautinių elgesio kodeksų bei įmonės Pacientų aptarnavimo standarto nuostatomis.

1.14. Taisyklės viešai skelbiamos įmonės internetiniuose puslapiuose www.signata.lt, www.baltuklinika.lt, www.kursiuklinika.lt, www.sportoklinika.com ir yra prieinamos susipažinti kiekvienam Įstaigos pacientui Įstaigos padaliniuose.

1.15. Klausimus, susijusius su šių taisyklių taikymu, sprendžia įmonės vadovybė, vadovaudamasi suteiktais įgaliojimais.

1.16. Įmonėje nėra teikiama paciento turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų pasauliojimo paslauga.

II. ĮMONĖS DARBO LAIKAS

2.1. Paslaugos įmonėje teikiamos pirmadieniais – penktadieniais nuo 8 val. iki 20 val., pagal specialistų priėmimo grafiką. Specialistai dirba pamainomis pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Gydytojų ir jų komandos narių darbo laikas skelbiamas įmonės interneto svetainėse, Išankstinės pacientų registracijos sistemoje bei ant kabinetų, kuriuose pacientams teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos, durų.

2.2. Atskiri padaliniai paslaugas pacientams jų gyvenamojoje vietoje teikia visomis savaitės dienomis 8-20 val.

2.3. Įmonės administracija dirba pagal įmonės vadovo patvirtintą darbo grafiką. Administracijos darbuotojų darbo laikas nurodomas ant kabineto durų.

2.4. Bendras įmonės darbo laikas skelbiamas įmonės internetiniuose puslapiuose ir ant įmonės padalinių pagrindinio įėjimo durų bei yra prieinamas susipažinti kiekvienam įmonės pacientui.

2.5. Įmonės nedarbo metu prisirašiusiems pacientams paslaugos teikiamos VšĮ „Kauno ligoninė“ priėmimo skyriuje. Ši informacija skelbiama įmonės informacinėse lentose, internetiniuose puslapiuose ir autoatsakovu, paskambinus skambučių centro (registratūros) telefonu nedarbo metu.

III. PACIENTŲ KREIPIMOSI TVARKA

3.1. Norėdami gauti informaciją apie įmonėje teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti juridiniai ir fiziniai asmenys gali raštu (įskaitant el. pašta) arba žodžiu kreiptis į įmonės skambučių centrą arba į padalinio registratūrą. Taip pat informacija skelbiama įmonės internetiniuose puslapiuose www.signata.lt, www.baltuklinika.lt, www.kursiuklinika.lt, www.sportoklinika.com.

3.2. Kreipimasis dėl skubiosios ir būtiniosios pagalbos:

3.2.1. skubioji ir būtinoji pagalba pacientams teikiama be eilės LR Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – LR SAM) nustatyta tvarka;

3.2.2. pacientai dėl skubiosios medicinos pagalbos kreipiasi (nukreipiami) į VšĮ „Kauno ligoninė“ Priėmimo skyrių;

3.2.3. būtinajai pagalbai siuntimas nereikalingas.

3.3. Kreipiantis dėl prisirašymo prie įmonės gydytojo:

3.3.1. Asmenų (atstovų) prisirašymas prie asmens sveikatos priežiūros įstaigos reglamentuojamas ir vykdomas vadovaujantis aktualia 2001 m. lapkričio 9 d. LR SAM įsakymu Nr. 583 „Dėl gyventojų prisirašymo prie pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigų tvarkos“ redakcija bei įmonės direktoriaus įsakymu patvirtinta Asmenų prisirašymo prie UAB „Signata“ ir informavimo tvarka;

3.3.2. Asmuo (atstovas), norintis prisirašyti prie įmonės gydytojo gali:

3.3.2.1. kreiptis tiesiogiai į įmonės padalinių registratūras, kur užpildo ir pasirašo LR SAM bei įmonės direktoriaus patvirtintas formas (paciento valios pareiškimą ir pan.). Prašyme (forma Nr. 025-025-1/a „Prašymas gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“) asmuo (atstovas) nurodo pasirinktą konkretų gydytoją (šeimos, vidaus ligų, vaikų ligų, psichiatrą) arba sutinka su įmonės administracijos parinktu gydytoju (tuo atveju, kai konkretus gydytojas nenurodomas);

3.3.2.2. prisirašyti internetu per įmonės internetinius puslapius www.signata.lt, www.baltuklinika.lt, www.kursiuklinika.lt., profilaktiniaiapatikrinimai.lt.

3.3.3. Mokestis už prisirašymo dokumentų sutvarkymą netaikomas;

3.3.4. Jei prie įmonės norima prirašyti nepilnamečių asmenį, pateikiamas jo gimimo liudijimas bei jo atstovo asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas. Nepilnamečių prašymus pasirašo vienas iš tėvų, jeigu tėvų nėra – globėjas;

3.3.5. Nepilnamečiam pacientui sulaukus 18 m., jam paslaugas teikia šeimos arba vidaus ligų gydytojas. Šeimos arba vidaus ligų gydytoją pacientas gali pasirinkti pats užpildydamas „Prašymą leisti gydytis pas kitą pasirinktos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ar psichikos sveikatos centro gydytoją“ (forma 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.

3.3.6. Jei asmuo, pildantis prašymą, yra neraštingas ar kitatautis, prašymą už jį gali užpildyti įmonės darbuotojas. Prašyme įrašoma, dėl kokių priežasčių jį užpildė įmonės darbuotojas. Prašymas tvirtinamas dviejų įmonės darbuotojų parašais;

3.3.7. Užpildęs „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr. 025-025-1/a) asmuo patvirtina suprantas ir sutinkas, kad įmonė tvarkys jo asmens duomenis – vardą, pavardę, asmens kodą, gimimo datą, gyvenamąją vietą, telefoną, elektroninio pašto adresą bei

informaciją apie draustumą, taip pat ypatingus duomenis apie sveikatą. Duomenys bus tvarkomi paslaugų teikimo tikslu.

3.3.8. Prisirašymo prie šeimos (vidaus ligų, ir/ar vaikų ligų gydytojo) pakeitimo atvejai:

3.3.8.1. paciento iniciatyva. Šiuo atveju pacientas įmonės padalinio registratūroje turi užpildyti „Prašymą leisti gydytis pas kitą pasirinktos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ar psichikos sveikatos centro gydytoją“ (forma 025-025-2/a);

3.3.8.2. gydytojui nutraukus darbo santykius su įmone;

3.3.8.3. gydytojui mirus;

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

3.3.8.5. gydytojui pakeitus specialybę.

3.3.9. Atsiradus šių Taisyklių 3.3.8.2.-3.3.8.5 punktuose nurodytoms aplinkybėms, įmonės padalinio administracija parenka pacientui kitą šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytoją ir/ar gydytoją psichiatrą.

3.3.10. Vieną mėnesį informacija apie šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytojo ir/ar gydytojo psichiatro pasikeitimą dėl 3.3.8.2-3.3.8.3 ir 3.3.8.5 punktuose nurodytų aplinkybių skelbiama įmonės interneto svetainėse.

3.4. Kreipiantis dėl paslaugų gavimo:

3.4.1. Specialistų konsultacijoms ir paslaugoms galima užsiregistruoti šiais būdais: registratūrose - kreipiantis tiesiogiai arba telefonu, elektroninės išankstinės pacientų registracijos sistema įmonės interneto svetainės puslapiuose. Registratūrų darbo laikas, adresai, telefonų numeriai, gydytojų darbo grafikai skelbiami įmonės interneto svetainėse, informaciniuose leidiniuose, stenduose.

3.4.2. Pacientai, atvykę gydytojo specialisto konsultacijai, kreipiasi į registratūrą ir, registratūros darbuotojui paprašius, privalo pateikti asmens tapatybę bei draustumą patvirtinančius dokumentus (jei paslaugos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis) ir, jei turi – siuntimą. Siuntimas neprivalomas LR sveikatos apsaugos ministro įsakymais nustatytais atvejais ir pacientui kreipiantis dėl mokamos specialisto konsultacijos.

3.5. Kreipimasis dėl mirties liudijimo išdavimo:

3.5.1. darbo dienomis medicininius mirties liudijimus išduoda paciento šeimos gydytojas, jei mirties priežastis aiški, remiantis įrašais paciento sveikatos istorijoje;

3.5.2. nedarbo dienomis medicininius mirties liudijimus išduoda budintis gydytojas, jei mirties priežastis aiški, remiantis įrašais paciento sveikatos istorijoje. Dėl mirties liudijimų išdavimo kreiptis tel. Nr. +37066317125.

3.5.3. jei mirties priežastis neaiški, tačiau nėra įtarimų dėl smurtinės mirties ar nusikalstamos veikos, šeimos gydytojas turi teisę neišduoti medicininio mirties liudijimo ir paskirti pomirtinį ambulatorinį patloginės anatomijos autopsinį tyrimą išrašydamas Paciento pomirtinio tyrimo skyrimo aktą (forma 017-1/a). Paciento palaikų gabenimui į paskirtą valstybinės teismo medicinos tarnybos skyrių kviečiamas savivaldybės atrinktas laidojimo paslaugų tiekėjas, kuriam informaciją perduoda policija arba šeimos gydytojas;

3.5.4. Esant įtarimams dėl smurtinės mirties ar nusikalstamos veikos medicininis mirties liudijimas neišduodamas. Asmeniui privaloma atlikti ambulatorinį patloginės anatomijos autopsinį tyrimą, už kurio paskyrimą atsakinga policija.

3.6. Asmenys, apdrausti valstybiniu sveikatos draudimu kitose Europos Sąjungos, Europos ekonominės erdvės šalyse ir Šveicarijos Konfederacijoje, savo draustumui įrodyti pateikia Europos sveikatos draudimo kortelę (toliau – ESDK), ESDK pakeičiantį sertifikatą arba struktūrizuotą elektroninį dokumentą (toliau – SED) S045, kurie suteikia teisę gauti būtinosios medicinos pagalbos paslaugas ir būtinus kompensuojamuosius vaistus bei medicinos pagalbos priemones; dokumentą DA1 (arba E123 formos pažymą, arba SED DA002), kuris suteikia teisę gauti būtinosios medicinos pagalbos paslaugas, būtinus kompensuojamuosius vaistus ir medicinos pagalbos priemones dėl nelaimingo atsitikimo darbe ar paūmėjus profesinei ligai; dokumentą S2 (arba E112 formos pažymą, arba SED S010), kuris suteikia teisę gauti šiame dokumente nurodytas planines kompensuojamąsias paslaugas ir kompensuojamuosius vaistus

bei medicinos pagalbos priemonės; dokumentą S3 (arba SED S008), kuris suteikia teisę tęsti Lietuvoje pradėtą gydymą, kurio išlaidos apmokamos PSDF biudžeto lėšomis.

IV. REGISTRACIJA PASLAUGOMS

4.1. Paslaugos pacientams teikiamos pagal išankstinę registraciją, išskyrus būtinąją medicinos pagalbą.

4.2. Pacientas be atskiro siuntimo gali registruotis pas gydytoją prie kurio prisirašė (šeimos gydytoją; vaikų ligų gydytoją; vidaus ligų gydytoją; psichiatrą) bei registruotis pas gydytojus specialistus (chirurgą, akušerį-ginekologą, odontologą).

4.3. Pas gydytojus specialistus nemokamoms paslaugoms (apmokamoms iš PSDF) pacientai gali registruotis tik turėdami šeimos gydytojo siuntimą. Gydytojų specialistų mokamoms paslaugoms siuntimas nebūtinai.

4.4. Pacientas gali užsiregistruoti pas specialistą šiais būdais:

4.4.1. atvykęs į įmonę, tokiu atveju pacientas kreipiasi į padalinio registratūrą, pateikia asmens dokumentą;

4.4.2. paskambinęs įmonės skambučių centro telefonu, tokiu atveju pacientas atsiliepusiam darbuotojui nurodo vardą, pavardę, gimimo datą. Registratūros darbuotojas pacientui suteikia informaciją apie galimą priėmimo datą ir laiką, specialisto pavardę bei kabineto numerį;

4.4.3. internetu įmonės išankstinės registracijos sistemoje įmonės internetiniais adresais.

4.5. Pacientai, turintys specialiųjų poreikių gali kreiptis dėl ilgesnės priėmimo trukmės.

4.6. Jei pacientas registruojasi mokamoms paslaugoms jis informuojamas apie pageidaujamo paslaugų kainą. Jei registracijos metu registratūros darbuotojas negali įvertinti būsimų paslaugų apimtį, sudėtingumo ir galimos bendros paslaugų kainos, pacientas yra informuojamas apie pageidaujamo ir preliminariai tikėtinų paslaugų kainas.

4.7. Pacientas, negalėdamas atvykti į priėmimą nustatytu laiku, privalo apie tai kuo anksčiau informuoti įmonės skambučių centrą. Vizitą galima atšaukti paskambinus į skambučių centrą, atvykus į įmonės padalinį arba jei registravosi internetu, per įmonės išankstinę registracijos sistemą.

4.8. Atšaukdamas vizitą pas specialistą, pacientas gali suderinti kito vizito laiką.

4.9. Specialistui susirgus ir nesant galimybės užtikrinti paslaugų teikimo, iš anksto užsiregistravę pacientai telefonu yra informuojami apie vizito pas specialistą perkėlimą. Šiuo atveju su pacientu suderinama kita jo vizito data ir laikas. Už informavimą apie vizito atšaukimą bei jo perkėlimą atsakingas registratūros darbuotojas arba kitas paskirtas atsakingas darbuotojas.

V. ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

5.1. Įmonė teikia ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, nurodytas galiojančiose licencijose.

5.2. Nemokamos šeimos medicinos paslaugos teikiamos visiems prie įmonės prisirašiusiems pacientams, kurie Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka yra apdrausti Privalomuoju sveikatos draudimu.

5.3. Nemokamos kitų specialistų paslaugos teikiamos visiems prie įmonės prisirašiusiems pacientams, kurie Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka yra apdrausti Privalomuoju sveikatos draudimu ir įmonė turi teritorinės ligonių kasos kvotas atitinkamai paslaugai teikti.

5.4. Mokamas paslaugas teikiamos visiems pacientams, remiantis Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka ir/ar įmonės direktoriaus įsakymais.

5.5. Mokamų paslaugų teikimo tvarka:

5.5.1. informacija apie įmonėje teikiamas mokamas paslaugas teikiama įmonės internetiniame puslapyje, telefonu ar pacientui atvykus į įmonę;

5.5.2. pacientas savo apsisprendimą gauti mokamas paslaugas patvirtina pasirašydamas paciento sutikimo dėl ambulatorinių asmens sveikatos paslaugų teikimo formoje, kuri pateikiama registratūroje pacientui atvykus gydytojo specialisto vizitui. Paciento sutikimas dėl ambulatorinių asmens sveikatos paslaugų teikimo forma yra įmonės dokumentas.

5.6. Mokamų paslaugų kainos nurodytos įmonės galiojančiame kainyne.

5.7. Būtinąją medicinos pagalbą teikiama nemokamai kiekvienam pacientui, nepriklausomai nuo jo gyvenamosios vietos ir socialinių garantijų.

5.8. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinąją medicinos pagalbą 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.

5.9. Nepilnamečiam 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.

5.10. Pacientui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtinąją medicinos pagalbą teikimo atvejus, kai pacientas savo valios negali išreikšti pats. Pacientas, kuriam yra sukakę 16 metų, teises įgyja, pareigas prisiima ir jas įgyvendina pats arba, jeigu negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesus, jį atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas. Asmuo, kuriam yra sukakę 16 ir daugiau metų prie įmonės prisirašo, Paciento valios pareiškimą bei visus kitus reikalingus dokumentus (sutikimas intervencinei procedūrai ir pan.) pasirašo pats, išskyrus atvejus kai jis yra neveiksnius ar robotai veiksnius – tokiu atveju paciento interesus atstovauja teismo paskirtas globėjas.

5.11. Pacientui pageidaujant gali būti teikiama nuotolinė konsultacija. Nuotolinės konsultacijos galimybę įvertina gydytojas specialistas pagal paciento klinikinę situaciją. Nuotolinės paslaugos teikiamos pacientams, pasirašiusiems paciento sutikimo dėl ambulatorinių asmens sveikatos paslaugų teikimo formą. Gydytojas specialistas turi teisę atsisakyti teikti nuotolinę konsultaciją, jei remiantis paciento klinicine situacija, nuotolinė konsultacija negalima.

5.12. 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.

5.13. Nuotolinės paslaugos teikiamos LR SAM patvirtinto „Nuotolinių gydytojo ir šeimos gydytojo komandos nario konsultacijų pacientui ir gydytojo konsultacijų gydytojui teikimo ir jų išlaidų apmokėjimo privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis tvarkos aprašo“ tvarka.

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

5.15. Pacientas specialistams prieš teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas pateikia jo asmens tapatybę įrodantį asmens dokumentą, siekiant specialistams tinkamai identifikuoti pacientą, kuriam teikiama asmens sveikatos priežiūros paslauga.

5.16. Planine tvarka pacientai pas 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.

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

5.18. Iš anksto neužsiregistravusiam pacientui be eilės ir nemokamai teikiamos tik būtinąją medicinos pagalbą paslaugos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. V-208 „Dėl būtinąją medicinos pagalbą ir būtinąją medicinos pagalbą

paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“ (su vėlesniais pakeitimais) ir įmonės direktoriaus įsakymu patvirtinta „Būtiniosios medicinos pagalbos ir pradinio gaivinimo teikimo tvarkos aprašu“.

5.19. Jeigu, priimant iš anksto neužsiregistravusį pacientą be eilės, kitiems laukiantiems pacientams kyla klausimų, gydytojas arba kitas komandos narys informuoja apie priėmimo ne pagal išankstinės registracijos laiką priežastis bei tolesnę pacientų priėmimo tvarką.

5.20. Šeimos gydytojo komanda norminių ir lokalinių teisės aktų nustatyta tvarka teikia pirmines ambulatorines paslaugas paciento namuose. Įmonė teikia pacientams ambulatorines slaugos paslaugas namuose ir socialinės globos paslaugas namuose teisės aktų nustatyta tvarka. Paslaugos namuose teikiamos tik tuo atveju, jei pacientas dėl savo sveikatos būklės negali pats atvykti į įmonę. Kitu atveju paslaugų teikimas namuose yra laikoma komforto paslauga ir yra apmokamos pacientų lėšomis. Pacientai, norintys gauti paslaugas namuose, tame tarpe ir slaugos paslaugas, registruojasi įmonės skambučių centro telefonais. Prieš teikiant paslaugas namuose sveikatos priežiūros specialistai susisiekiama su užsiregistravusiais pacientais ar jų artimaisiais ir įvertina klinikinę situaciją bei jos teikimo namuose tikslingumą.

5.21. Pacientams yra pildoma asmens sveikatos istorija. Asmens sveikatos istorija yra elektroninis įmonės dokumentas, saugomas įmonės naudojamoje informacinėje sistemoje arba popierinis įmonės dokumentas, saugomas įmonės archyve. Nei pacientas, nei jo atstovai neturi teisės patys popierinio dokumento (asmens sveikatos istorijos) laikyti (saugoti), nešioti ar išnešti iš įmonės. 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).

5.22. 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 įmonės darbuotojai.

5.23. Gydytojas, nukreipdamas pacientą kito gydytojo konsultacijai įmonėje, siuntimą rašo įmonės informacinėje sistemoje bei pateikia duomenis į ESPBI IS. Esant poreikiui gydytojo komandos narys su pacientu suderina jo apsilankymo pas kitą gydytoją datą bei laiką ir užregistruoja pacientą informacinėje sistemoje išankstinėje pacientų registracijos skiltyje.

5.24. Gydytojas, nukreipdamas pacientą kito gydytojo konsultacijai kitoje sveikatos priežiūros įstaigoje, kai įmonėje neteikiamos pacientui reikalingos sveikatos priežiūros paslaugos, pacientui rekomenduoja 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, informavimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (su vėlesniais pakeitimais) reikalavimus.

5.25. Pacientas, iš kitų įstaigų gavęs į rankas tyrimų atsakymus ar kitų gydytojų konsultacijos išvadas, išrašus privalo juos pristatyti į įmonę siuntusiam gydytojui ar pateikti registratūroje per protingą laiką arba informuoti, kad atsakymai perduoti į E.sveikatos informacinę sistemą arba bus išsiusti paštu, el.paštu.

5.26. Gautus tyrimų rezultatus ir konsultacijų išvadas kito priėmimo metu pacientas aptaria su juos paskyrusiu gydytoju. Jei laboratorinių tyrimų rezultatai yra normos ribose, pacientai informuojami kito apsilankymo metu arba gali būti informuojami telefonu. Jeigu yra nukrypimų nuo normos ribų, pacientas telefonu kviečiamas atvykti pas gydytoją ir aptarti tolimesnius gydymo ar diagnostikos veiksmus.

5.27. Gydytojas, įtaręs arba nustatęs paciento sveikatos sutrikimą ar būklę, reikalaujančią neatidėliotinos stacionarinės pagalbos, skubiai siunčia pacientą į atitinkamo lygmens stacionarinę asmens sveikatos priežiūros įstaigą, teikiančią reikalingas paslaugas.

5.28. Gydytojas ar kitas specialistas, išrašęs kompensuojamuosius vaistus, suderina su pacientu kito jo apsilankymo datą ir 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.

5.29. Gydytojas ar kitas specialistas, matydamas pakartotinio apsilankymo pacientui reikalingumą, suderina su pacientu kito jo vizito datą ir apsilankymo laiką ir užregistruoja pacientą informacinės sistemos išankstinėje pacientų registracijos skiltyje prireikus išduoda pacientui vizito lapelį.

5.30. Įmonės specialistai turi teisę neteikti arba nutraukti paslaugų teikimą asmenims. Pacientui gali būti atsisakoma teikti paslaugas arba paslaugų teikimas gali būti nutraukiamas šiais atvejais:

5.30.1. jeigu paciento veiksmai kelia grėsmę sveikatos priežiūros specialisto, kito darbuotojo ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei;

5.30.2. jeigu pacientas nederamu ir nepagarbiu elgesiu žemina sveikatos priežiūros specialisto garbę ir orumą ir tai trukdo teikti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas jam ir (ar) kitiems pacientams;

5.30.3. gydytojas gali atsisakyti gydyti pacientą, jei tai prieštarauja gydytojo profesinės etikos principams, jei pacientas nevykdo savo pareigų, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas. Gydytojas negali atsisakyti gydyti paciento, kai turi būti teikiama būtinoji medicinos pagalba;

5.30.4. Kai teikiama būtinoji medicinos pagalba, nepradėti teikti sveikatos priežiūros paslaugos arba sustabdyti jos teikimą galima tik tuo atveju, kai pacientas savo veiksmais kelia grėsmę sveikatos priežiūros specialisto, kito teikiant sveikatos priežiūros paslaugą dalyvaujančio sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojo ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei ir kai yra išnaudotos visos galimybės pašalinti šią grėsmę arba tokių galimybių nėra. Pašalinus šią grėsmę arba jai išnykus, būtinoji medicinos pagalba turi būti pradėta teikti arba tęsiama nedelsiant;

5.30.5. kai pacientas yra neblaivus ar galimai neblaivus ir (arba) galimai apsvaigęs nuo narkotikų ar psichotropinių medžiagų (išskyrus būtinąją medicinos pagalbą ar medicinines patikros dėl neblaivumo nustatymo paslaugą). Kilus įtarimų dėl paciento blaivumo, apsvaigimo nuo narkotikų ar psichotropinių medžiagų, paslaugą teikiantis darbuotojas pasiūlo pacientui pasitikrinti dėl blaivumo ir/ar apsvaigimo nuo narkotikų ar psichotropinių medžiagų. Paciento atsisakymas pasitikrinti laikomas neblaivumo ir/ar atitinkamo apsvaigimo fakto pripažinimu bei fiksuojamas medicininiuose dokumentuose.

VI. NEMOKAMŲ IR MOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS

6.1. Įmonėje teikiamos šios valstybės laiduojamos (nemokamos) sveikatos priežiūros paslaugos asmenims, turintiems teisę jas gauti:

6.1.1. būtinoji medicinos pagalba visiems besikreipiantiems asmenims (pagal LR SAM patvirtintą sąrašą);

6.1.2. apdraustųjų privalomuoju sveikatos draudimu asmens sveikatos priežiūra (pagal sutartis su teritorine ligonių kasa (toliau - TLK)):

6.1.2.1. pirminė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūra: apsilankymai pas šeimos, vidaus ligų, vaikų ligų gydytoją, gydytoją chirurgą, gydytoją akušerį-ginekologą; papildomos skatinamosios paslaugos; slaugos paslaugos;

6.1.2.2. pirminės psichikos sveikatos priežiūros paslaugos;

6.1.2.3. pirminės odontologinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos;

6.1.2.4. sveikatos programų paslaugos;

6.1.2.5. atskiros ambulatorinės specializuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (gydytojo kardiologo, gydytojo vaikų kardiologo, gydytojo neurologo, fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojo, gydytojo echoskopuotojo) (kol neišnaudotas TLK finansuojamas paslaugų krepšelis);

6.2. Pirminio lygio nemokamos paslaugos teikiamos visiems prie įmonės prisirašiusiems pacientams, apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu;

6.3. Specializuotos asmens sveikatos priežiūros nemokamos paslaugos teikiamos apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu pacientams, turintiems gydytojo siuntimą konsultacijai;

6.4. Kai įmonė yra išnaudojusi lėšas (lėšų limitą), numatytas sutartyje su teritorine ligonių kasa, skambučių centro ir įmonės padalinio registratūros darbuotojai besikreipiantiems pacientams nurodo, kad laikinai, negali teikti tam tikrų planinio gydymo paslaugų nemokamai.

6.5. Mokamai teikiamos paslaugos:

6.5.1. asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių savo nuožiūra (be atitinkamo siuntimo/paskyrimo) pageidauja pats pacientas;

6.5.2. asmens sveikatos priežiūros paslaugos užsienio šalių piliečiams, išskyrus būtinąją medicininę pagalbą ir Taisyklių 3.6 punkte nurodytais atvejais;

6.5.3. asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios teikiamos neatskleidžiant asmens tapatybės, išskyrus Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytas išimtis;

6.5.4. visos įmonės kainyne išvardintos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, išskyrus Taisyklių 6.1 punkte išvardintas paslaugas;

6.5.5. visos įmonės kainyne išvardintos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kai pacientas nėra draustas privalomuoju sveikatos draudimu arba kreipiasi neturėdamas siuntimo;

6.5.6. papildomos ne asmens sveikatos priežiūros paslaugos įmonėje.

6.6. Pacientas, apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu, kai bazinė kaina už asmens sveikatos priežiūros paslaugas yra kompensuojama PSDF biudžeto lėšomis, už savo iniciatyva (pasirašytinai susipažinus su įmonėje patvirtintomis sutikimų formomis) pasirinktas brangiau kainuojančias paslaugas, medžiagas, procedūras, šių paslaugų, medžiagų, procedūrų faktinių kainų ir nemokamų paslaugų, medžiagų, procedūrų bazinių kainų skirtumą, apmoka pats.

6.7. Detali nemokamų ir mokamų teikiamų paslaugų nomenklatūra skelbiama įmonės internetiniuose puslapiuose bei padalinių registratūrose.

6.8. Už paslaugas atsiskaitoma įminės padalinių registratūrose. Sumokėjus už paslaugas pacientui pateikiamas kasos apmokėjimo kvitas, pagal poreikį išrašoma sąskaita-faktūra.

VII. PACIENTŲ, JŲ ATSTOVŲ IR LANKYTOJŲ TEISĖS IR PAREIGOS

7.1. Paciento teisės ir pareigos apibrėžia Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas (su vėlesniais pakeitimais), šios taisyklės bei kiti norminiai ir lokaliniai teisės aktai. Pacientų atstovų ir lankytojų teisės ir pareigos apibrėžia šios taisyklės bei kiti norminiai ir lokaliniai teisės aktai.

7.2. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas:

7.2.1. kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras;

7.2.2. pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.

7.3. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą:

7.3.1. pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą;

7.3.2. pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą. Pirminės asmens sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarka nustatyta šių taisyklių III skyriuje. Pacientai, kurie kreipiasi dėl specializuotų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, norimą gydytoją specialistą gali pasirinkti išankstinės registracijos metu.

7.4. Teisė į informaciją:

7.4.1. pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įmonėje teikiamas paslaugas, jų kainas, ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarka nustatyta šių taisyklių V ir VI skyriuose;

7.4.2. pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią 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;

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

7.5. 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.

7.6. Teisė susipažinti su įrašais savo medicininiuose dokumentuose:

7.6.1. 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;

7.6.2. 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;

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

7.6.4. teisė susipažinti su įrašais savo medicininiuose dokumentuose gali būti ribojama tik teisės aktų nustatyta tvarka.

7.7. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:

7.7.1. 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;

7.7.2. duomenys apie paciento buvimą įmonėje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemonės įrašomi į nustatytos formos paciento medicinos dokumentus;

7.7.3. 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;

7.7.4. 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;

7.7.5. pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama;

7.7.6. 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;

7.7.7. 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;

7.7.8. 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;

7.7.9. apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, privaloma nedelsiant pranešti teisėsaugos institucijoms;

7.7.10. paciento sveikatos informacijos privatumas ir konfidencialumas įmonėje saugomas teisės aktų nustatyta tvarka.

7.8. Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą. 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.

7.9. Paciento dalyvavimas biomediciniuose tyrimuose ir mokymo procese:

7.9.1. be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininis tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas;

7.9.2. įmonė yra Lietuvos sveikatos mokslų universiteto rezidentūros bazė. Įmonėje tam tikra apimtimi yra vykdomos rezidentūros studijos. Įmonės 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 medicininiuose dokumentuose arba atitinkamai atžymima el. sveikatos duomenų sistemoje;

7.9.3. paciento sutikimas dalyvauti trečiajai šaliai jo apsilankymo ir tyrimų atlikimo metu. Paciento apsilankymo bei dalyvavimo intymių 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 asmens sveikatos istorijoje.

7.10. Teisė skųstis. Pacientas, jeigu jo manymu, buvo pažeistos jo teisės įmonėje, 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.

7.11. 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.

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

7.13. Pacientas turi teisę į žalos atlyginimą Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo (su vėlesniais pakeitimais), Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (su vėlesniais pakeitimais) numatytais atvejais.

7.14. Pacientas turi teisę gauti jo asmens sveikatos priežiūros dokumentų kopijas, apmokėjęs už jas savo lėšomis. Ši paciento teisė gali būti ribojama Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

7.15. Pacientas turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę įmonės direktoriaus nustatyta tvarka.

7.16. Pacientas turi teisę bet kuriuo metu atšaukti savo duotą sutikimą dėl asmens duomenų tvarkymo tiesioginės rinkodaros tikslu.

7.17. Pacientas privalo:

7.17.1. pasirašytinai susipažinti su pateiktomis vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais įmonės nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

7.17.2. 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;

7.17.3. vykdyti asmens sveikatos priežiūros specialistų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką. Pacientui nevykdant asmens sveikatos priežiūros specialistų nurodymų, įmonė 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. Nutraukus paslaugų teikimą pacientui, nevykdančiam savo pareigų, atsakomybė dėl tolimesnės jo sveikatos būklės tenka pacientui.

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

7.17.5. negalėdamas atvykti konsultacijai paskirtu laiku, kuo skubiau atšaukti vizitą pas asmens sveikatos priežiūros specialistą, nepranešimas ir neatvykimas į gydytojo priėmimą fiksuojamas įmonės

informacinėje pacientų registracijos sistemoje ir traktuojamas kaip paciento pareigos atvykti į įmonę nustatytu laiku pažeidimas;

7.17.6. netrukdyti asmens sveikatos priežiūros specialistams vykdyti savo pareigų;

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

7.17.8. atvykstant asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijai, kitoms diagnostinėms ar gydymo procedūroms viršutinius drabužius (striukes, paltus ir pan.) palikti tam skirtose spintose/kabynose. Įmonė neatsako už paliktų rūbų saugojimą.

7.17.9. Dviračiai/paspirtukai paliekami prie įmonės pastatų esančiuose dviračių stovuose (pacientai patys privalo pasirūpinti minėtų transporto priemonių saugumu). Rekomenduojame vaikiškus vežimėlius palikti įmonės viduje nustatytoje atitinkamu ženklu pažymėtose vietose. Už vaikiškų vežimėlių saugumą įmonė neatsako;

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

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

7.17.12. nedelsdamas informuoti įmonės skambučių centrą ar padalinio registratūrą apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis.

7.17.13. pacientas privalo laiku sumokėti už mokamas paslaugas pagal tuo metu įmonėje galiojančius įkainius;

7.17.14. pacientas kiek leidžia sveikatos būklė, turi laikytis asmens higienos reikalavimų.

7.18. Pacientas, kuriam išduotas nedarbingumo pažymėjimas įsipareigoja laikytis elgesio taisyklių nedarbingumo metu:

7.18.1. vykdyti gydytojo nurodymus – laikytis nustatyto gydymo ir(ar) slaugos režimo, atlikti paskirtas gydymo, diagnostikos ir(ar) slaugos procedūras;

7.18.2. Valstybinio socialinio draudimo fondo Valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teritorinio skyriaus ar gydytojo kvietimu atvykti į įmonės Gydytojų konsultacinės komisijos (GKK) posėdį darbingumui patikrinti paskirtu laiku;

7.18.3. nevertoti alkoholio, narkotikų, toksinių ar psichotropinių medžiagų;

7.18.4. neatlikti veiksmų, kurie gali užtęsti laikinojo nedarbingumo trukmę, – nedirbti, nesimokyti kontaktiniu būdu, nekeliauti, nedalyvauti kultūros, sporto, pramoginiuose ar kituose renginiuose, nesilankyti parduotuvėse, sporto klubuose, kitose viešose vietose;

7.18.5. jei išduotas laikinas nedarbingumo pažymėjimas sergančiam šeimos nariui slaugyti ar vaikui prižiūrėti, pacientas privalo slaugyti šeimos narį ar prižiūrėti vaiką ir elgtis taip, kad jo veiksmai neužtęstų šeimos nario slaugos trukmės.

7.19. Pažeidus nedarbingumo laikotarpį elgesio taisykles, išduodamas kitas nedarbingumo pažymėjimas, nurodant pažeidimo laikotarpį, nustatymo datą ir pažeidimo pobūdį. Už šį laikotarpį asmuo išmokų negauna.

7.20. Pacientui draudžiama:

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

7.20.2. savavališkai įeiti bei lankytis tarnybinėse patalpose;

7.20.3. į įmonę ar jos teritoriją atsinešti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą;

7.20.4. rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus įmonės patalpose ir/ar teritorijoje;

7.20.5. vartoti narkotines ir/ar psichotropines medžiagas, išskyrus šių medžiagų vartojimą 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.

7.21. Pacientui, kuris du ar daugiau kartų pažeidžia paciento pareigas, dėl ko jam buvo nutrauktas asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas, visų įmonėje teikiamų specializuotų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas ateityje gali būti nutraukiamas apie tai įspėjus pacientą žodžiu ar raštu. Sprendimą neteikti ateityje asmens sveikatos priežiūros paslaugų priima įmonės direktorius įmonės padalinio vadovo/atsakingo darbuotojo teikimu. Šiame punkte nurodyta nuostata netaikoma tais atvejais, kai paslaugos pacientui privalo būti suteikiamos įstatymų numatytais atvejais.

7.22. Lankytojai bei pacientų atstovai padeda pacientui įgyvendinti jų teises naudodamiesi tomis pat teisėmis bei pareigomis kaip ir pacientai.

VII.GINČŲ IR KONFLIKTŲ SPRENDIMO TVARKA

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

8.2. Asmuo skundą gali pateikti tiesiogiai atvykus į įmonę, atsiunčiant paštu ar per kurjerį arba elektroniniu paštu, pasirašius elektroniniu parašu.

8.3. Pacientas skundą įmonei gali pateikti pats arba tai padaryti per savo atstovą.

8.4. Skundą priima įmonės padalinio registratūros darbuotojas ir registruoja asmenų skundų registre. Skundą priėmęs registratūros darbuotojas apie priimtą skundą nedelsiant informuoja įmonės atsakingą asmenį. Įmonės atsakingas asmuo apie skundo gavimo faktą informuoja skundą pateikusių pacientą ar jo atstovą išsiunčiant skundo gavimo faktą patvirtinantį dokumentą, išskyrus atvejus, kai asmuo nėra nurodęs adreso (faktinės gyvenamosios vietos).

8.5. Skunde turi būti nurodyta:

8.5.1. paciento vardas, pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ar kiti kontaktiniai duomenys bei pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei asmuo pateikia skundą paštu ar per kurjerį;

8.5.2. skundą pateikusio asmens duomenys (vardas, pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris, juridinio asmens pavadinimas, kodas, buveinės adresas, telefono numeris), jei asmuo nėra pacientas, kuriam teiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, ir pateikiami atstovavimą (pavedimas, teismo nutartis, atstovavimo sutartis su juridiniu asmeniu ir pan.) bei asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai (kai skundą pateikia fizinis asmuo) ar jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei paciento atstovas pateikia skundą paštu, per kurjerį ar elektroniniu paštu.

Tais atvejais, kai paciento atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas teisės aktų nustatyta tvarka.

8.5.3. skundo dalykas (esmė) – pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai, suteiktos arba nesuteiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodant, asmens sveikatos priežiūros specialistą, kurio veiksmai skundžiami, taip pat, kuo tikslesnis asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laikotarpis, kitos aplinkybės;

8.5.4. skundo surašymo data ir asmens parašas (ar elektroninis parašas);

8.5.5. koku būdu pageidaujama gauti atsakymą (el. paštu, registruotu laišku).

8.6. Prie skundo gali būti pridedami kiti šių taisyklių 8.5 punkte nenurodyti asmens turimi dokumentai (priedai).

8.7. Skundas turi būti įskaitomas ir pateiktas valstybine kalba.

8.8. Jei Įstaigai pateiktas skundas atitinka visus šiame apraše nustatytus reikalavimus, skundą pateikęs asmuo raštu informuojamas, kad skundas atitinka nustatytus reikalavimus ir bus nagrinėjamas iš esmės bei nurodomi šių taisyklių 8.18 punkte nustatyti skundo nagrinėjimo terminai.

8.9. Skundas nepradedamas nagrinėti iš esmės, jei:

8.9.1. jame nenurodytas paciento, o, jei skundą pateikia jo atstovas, ir šio atstovo vardas, ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;

- 8.9.2. jame nenurodytas asmens adresas (faktinė gyvenamoji vieta);
- 8.9.3. jame nenurodytas skundo dalykas (esmė);
- 8.9.4. skundas asmens nepasirašytas;
- 8.9.5. skundas neįskaitomas ar pateiktas nevalstybine kalba;
- 8.9.6. jeigu nėra pateiktas paciento tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.);
- 8.9.7. jeigu nėra pateikti paciento atstovavimą ir/ar asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai (jei skundą pateikęs asmuo nėra pacientas) arba jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.).
- 8.10. Jei yra šių taisyklių 8.9 punkte nustatyti pagrindai, asmeniui per 5 darbo dienas nuo skundo Įstaigoje gavimo dienos išsiunčiama informacija apie nustatytus skundo trūkumus, išskyrus atvejus, kai asmuo nėra nurodęs adreso (faktinės gyvenamosios vietos arba buveinės adreso), nustatant 30 kalendorinių dienų terminą, skaičiuojant nuo siunčiamo rašto registracijos dienos, trūkumams pašalinti. Jei per šį terminą trūkumai nepašalinami, skundas paliekamas nenagrinėtu.
- 8.11. Jei asmuo šių taisyklių 8.10 punkte nustatyta tvarka nurodytus trūkumus pašalina vėliau nustatyto termino, skundas turi būti teikiamas įmonei iš naujo.
- 8.12. Skundas nenagrinėjamas ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas:
- 8.12.1. jeigu įmonė jau yra išnagrinėjusi skundą dėl to paties dalyko;
- 8.12.2. jeigu skundas įmonėje gautas vėliau nei vieneri metai nuo tos dienos, kai pacientas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių pažeidimą, arba praėjo daugiau kaip treji metai nuo paciento teisių pažeidimo padarymo dienos;
- 8.12.3. jeigu asmuo raštu prašo nutraukti skundo ar jo dalies nagrinėjimą;
- 8.12.4. jeigu nesilaikoma privalomos įstatymuose numatytos pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos;
- 8.12.5. jeigu pacientas miršta ir įmonei nėra žinomas (-i) jo teisių perėmėjas (-ai).
- 8.13. Įmonė sprendimą dėl skundo nenagrinėjimo ar jo nagrinėjimo nutraukimo priima per 5 darbo dienas nuo šių taisyklių 8.12 punkte nustatytų pagrindų paaiškėjimo dienos.
- 8.14. Asmeniui apie įmonės priimtą sprendimą nenagrinėti skundo ar nutraukti jo nagrinėjimą šių taisyklių 8.12 punkte nustatytais pagrindais informacija išsiunčiama per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo.
- 8.15. Įmonė skundo nagrinėjimui gali pasitelkti kitas įstaigas, medicinos specialistus – konsultantus.
- 8.16. Skundo nagrinėjamas vykdomas tokia tvarka:
- 8.16.1. asmuo apie skundo pradėjimą nagrinėti, bei apie nagrinėjimo terminą informuojamas raštu;
- 8.16.2. įmonės direktoriaus įsakymu sudaroma skundo nagrinėjimo komisija (toliau – komisija);
- 8.16.3. skundo nagrinėjimui reikalingus dokumentus ir (ar), jei reikia, darbuotojų paaiškinimus komisijai darbuotojai privalo pateikti ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas nuo komisijos rašytinio prašymo gavimo dienos;
- 8.16.4. gavus iš įmonės darbuotojų šių taisyklių 8.16.3. papunktyje nurodytus visus skundo nagrinėjimui reikalingus dokumentus ir darbuotojų paaiškinimus, komisija surašo atsakymo į skundą projektą;
- 8.16.5. komisijos iniciatyva gali būti kreipiamasi į medicinos specialistus – konsultantus dėl klinikinio atvejo įvertinimo skunde nurodytais pagrindais.
- 8.17. Skundų nagrinėjimo principai:
- 8.17.1. nustatoma, ar pacientui buvo suteikta informacija apie jo teises, pareigas ir galimas rizikas;
- 8.17.2. nustatoma, ar pacientui suteikta paslauga tinkamai aprašyta medicininėje dokumentacijoje;
- 8.17.3. nustatoma, ar paslauga suteikta pagal Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintas ar įmonėje paruoštas ligų diagnostikos ir gydymo metodikas, protokolus ar kitas patvirtintas procedūras, kitus dokumentus ir įkainius.
- 8.18. Skundo nagrinėjimas įmonėje turi būti baigtas per 20 darbo dienų nuo skundo, atitinkančio visus šių taisyklių 8.5 punkte nurodytus reikalavimus, gavimo dienos. Asmeniui informacija apie įmonės priimtą sprendimą pratęsti skundo nagrinėjimo terminą išsiunčiama per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo.

- 8.19. Į skundus atsakoma valstybine kalba.
- 8.20. Atsakymo į skundą projektą pasirašo įmonės direktorius arba jo įgaliotas darbuotojas.
- 8.21. Atsakymai į įmonei pateiktus skundus įforminami įmonės direktoriaus sprendimu, kuriame nurodoma:
- 8.21.1. skundo nagrinėjimo metu nustatytos reikšmingos aplinkybės;
 - 8.21.2. skundą nagrinėjusios komisijos atlikti veiksmai;
 - 8.21.3. sprendimo priėmimo motyvai ir teisinis pagrindas;
 - 8.21.4. apskundimo tvarka ir terminai.
- 8.22. Įmonės direktoriaus pasirašytas atsakymas skundą pateikusiam asmeniui per 3 darbo dienas išsiunčiamas jo nurodytu būdu jo nurodytais kontaktais.
- 8.23. Priimtas sprendimas gali būti skundžiamas dėl paciento pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo - Valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – Valstybinei ligonių kasai prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – Lietuvos bioetikos komitetui.
- 8.24. Atsakymai į skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.
- 8.25. Įmonės direktorius dėl skundo gali pavesti atlikti neplaninį vidaus medicininį auditą. Vidaus medicininis auditas atliekamas vadovaujantis įmonės direktoriaus patvirtintu vidaus medicinos audito grupės veiklos aprašu. Skundo nagrinėjimas įmonės direktoriaus ar jo įgalioto darbuotojo sprendimu gali būti pavestas Medicinos etikos komisijai.
- 8.26. Skundo nagrinėti negali darbuotojas, dėl kurio veiksmai (neveikimas) skundžiami.
- 8.27. Kreipimūsi žodžiu ir telefonu nagrinėjimo tvarka:
- 8.27.1. pareiškėjas žodžiu (telefonu ar tiesiogiai pareiškėjui atvykus į įmonę) gali kreiptis įmonės darbo laiku;
 - 8.27.2. kreipimasis gali būti išdėstomas bet kuriam darbuotojui, kuris nukreipia pareiškėją atsakingam darbuotojui;
 - 8.27.3. atsakingas darbuotojas nustatomas pagal kreipimosi pobūdį, paprastai kreipimūsi nagrinėja padalinio vadovas/atsakingas darbuotojas;
 - 8.27.4. pareiškėjo kreipimosi metu padalinio vadovui/atsakingam darbuotojui nesant darbo vietoje, darbuotojas pareiškėjui nurodo padalinio vadovo/atsakingo asmens pareigas, vardą, pavardę, kabineto numerį, darbo laiką ir darbo telefono numerį.
- 8.28. Kreipimaisi turi būti išnagrinėti nedelsiant t. y. tuo metu, kai pareiškėjas kreipiasi. Jei kreipimosi negalima išnagrinėti nedelsiant, padalinio vadovas/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.
- 8.29. Padalinio vadovas/atsakingas darbuotojas, nagrinėjantis kreipimūsi turi laikytis šių reikalavimų:
- 8.26.1 prisistatyti pareiškėjui pasakant savo vardą, pavardę bei pareigas;
 - 8.26.2 atidžiai išklausyti pareiškėją, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;
 - 8.26.3 išsamiai ir tiksliai atsakyti pareiškėjo klausimus.
- 8.30. Priklausomai nuo kreipimosi pobūdžio ir esmės, kreipimaisi skirstomi į registruotinus ir neregistruotinus.
- 8.31. Neregistruojami kreipimaisi:
- 8.31.1. kreipimaisi dėl įmonės darbuotojų veiksmų ar neveikimo, kuriais nebuvo (negalėjo būti pažeista) valdžios institucijų norminiais teisės aktais nustatyta asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarka;
 - 8.31.2. kreipimaisi nesusiję su įstaigos veikla.
- 8.32. Ar kreipimasis registruotinas nustato padalinio vadovas/atsakingas darbuotojas.

8.33. Padalinio vadovas/atsakingas darbuotojas nustatęs, kad kreipimasis registruotinas, registruoja jį padalinio kreipimūsi registre ne vėliau kaip kreipimosi dieną.

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

8.35. Ataskaita aptariama padalinių vadovų susirinkime, pagal poreikį aptariama ir darbuotojų susirinkimuose.

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

9.1. 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, šalutinį poveikį ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti 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.

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

9.3. Šių taisyklių 9.1. 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 9.1. punkte numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui.

Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

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

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

9.6. 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.

9.7. Informacijos teikimo tvarką detalizuoja įmonės direktoriaus įsakymu patvirtintas „Rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašas“ bei „Asmens duomenų valdymo politika“.

9.8. Telefonu informacija apie pacientą neteikiama.

9.9. Po paciento mirties teisę gauti informaciją apie paciento buvimą įmonėje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visą kitą asmeninio pobūdžio informaciją apie pacientą turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą (sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai).

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

10.1. Ambulatorinė asmens sveikatos istorija yra įmonės nuosavybė ir saugoma įmonėje. Pacientas ar kiti asmenys neturi teisės jos saugoti, nešioti ar išsinešti iš įmonės.

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

10.3. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis pagal įmonėje nustatytus mokamų paslaugų įkainius ir terminus, būtų padarytos jo medicininių dokumentų kopijos.

10.4. Pacientas ar jo atstovas pageidaujantis gauti medicininių dokumentų kopijas kreipiasi į padalinio registratūrą ir privalo užpildyti nustatytos formos raštišką prašymą. Registratūros darbuotojas gavęs tokį prašymą ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduoda informaciją gydančiam gydytojui kuris, privalo įsitikinti ar nėra aplinkybių draudžiančių atskleisti medicininę informaciją. Gavęs gydančio gydytojo sutikimą, registratūros darbuotojas padaro medicininių dokumentų kopijas, jas sunumeruoja ir atiduoda pacientui. Už padarytas dokumentų kopijas pacientas apmoka savo lėšomis.

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

11.1. Darbų saugos ir sveikatos paslaugų organizavimas bei kontrolė įmonėje vykdoma vadovaujantis darbo kodeksu, LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitais LR teisės aktais.

11.2. Įmonės patalpose ir teritorijoje esantiems asmenims privaloma vadovautis informacinių, draudžiamųjų ir kitų ženklų reikalavimais.

11.3. Pacientai ir lankytojai privalo:

11.3.1. atvykę į įmonę, viršutinius lauko drabužius nusirengti ir palikti tam skirtoje lauko drabužių vietoje/spintoje;

11.3.2. vykdyti įmonės darbuotojų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais;

11.3.3. pastebėjus nenormalų palatoje esančios įrangos darbą (padidėja triukšmas, vibracija, pakyla temperatūra, atsiranda specifinis kvapas ir kt.) ar kitus veiksnius, keliančius pavojų sveikatai ar gyvybei, nedelsiant pranešti apie tai įmonės darbuotojams;

11.3.4. vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų supančių asmenų sveikatai ar gyvybei;

11.3.5. imtis visų atsargumo priemonių judėdami paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų;

11.3.6. judant tamsiuoju paros metu įmonės patalpose ar priegose, pacientas turi saugotis kliuvinių, esant reikalui, būtina pasitelkti sveikatos priežiūros specialistus;

11.4. Pacientui ar lankytojui draudžiama savavališkai naudotis jokia įmonėje esančia medicinos ar buitinės technikos įranga.

11.5. Pacientui ar lankytojui draudžiama atidarinėti elektros skydelius, jėgos spintas, keisti įmonėje esančių įrenginių ar baldų padėties.

11.6. Už darbų saugą įmonėje atsakingas darbuotojų saugos ir sveikatos specialistas.

XII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12.1. Įmonės administracija neatsako už pacientų, jų atstovų ir lankytojų daiktų saugumą.

12.2. Įmonės turto, darbuotojų, pacientų ir lankytojų saugumo tikslais įmonės patalpos ir teritorija stebimos vaizdo kameromis.

12.3. Įmonės vidaus patalpose bei teritorijoje draudžiama filmuoti bei fotografuoti (išskyrus įmonės organizuojamuose viešuose renginiuose, kuriuose tokia galimybė yra nurodyta), organizuoti politinius, agitacinius, reklaminius, farmacinius, vykdyti prekybą, apklausas ar organizuoti ir vykdyti kitokio pobūdžio renginius, kurie nėra reglamentuojami įmonės vidaus dokumentuose ar kuriems nėra suteiktas raštiškas įmonės leidimas.

12.4. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys norintys filmuoti ir/ar fotografuoti įmonės teritorijoje, privalo tai raštu suderinti su įmonės administracija.

12.5. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ir/ar jį filmuoti, ir/ar fotografuoti įmonėje ar jos teritorijoje gali tik suderinę su įmonės administracija bei gavę to paciento sutikimą.

12.6. Farmacinių ir medicininių priemonių gamintojų atstovai, norėdami pristatyti savo gaminius ar gydymo metodikas bei jų privalumus, privalo kreiptis į įmonės administraciją ir registruotis pristatymo/vizito žurnale, kuriame pasirenkamas įmonės vadovo patvirtintas tokiems pristatymams laikas ir tvarka.

12.7. Įmonės 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 įmonės darbuotojai, reikalui esant, kviečia policiją ir informuoja administraciją.

12.8. Taisyklės yra privalomos visiems įmonės darbuotojams, pacientams, jų atstovams ir lankytojams.

12.9. Taisyklės skelbiamos įmonės padalinių registratūrose esančiuose dokumentų aplankuose „Informacija pacientui“, bei įmonės interneto svetainėse.

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