

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

1. BENDROSIO NUOSTATOS

- 1.1. UAB Baltupių šeimos medicinos centre (toliau vadinama – Baltupių ŠMC) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) parengtos pagal LR Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio, LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo, LR Civilinio kodekso 6.725-6.746 straipsnių reikalavimus ir atsižvelgiant į Baltupių ŠMC veiklos specifiką.
- 1.2. Vidaus tvarkos taisyklės nustato pacientų kreipimosi į Baltupių ŠMC tvarką, pacientų teises ir pareigas Baltupių ŠMC, ginčų ir konfliktų tarp Baltupių ŠMC ir pacientų sprendimo tvarką, informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką, ambulatorinių kortelių, kitų dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką, Baltupių ŠMC darbo laiką ir kitus vidaus tvarkos ypatumus.
- 1.3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 1.3.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi įstatymų nustatytas teises bei pareigas.
 - 1.3.2. **Nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais).
 - 1.3.3. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
 - 1.3.4. **Kokybiškos sveikatos priežiūros paslaugos** – prieinamos, saugios, veiksmingos sveikatos stiprinimo, ligų prevencijos, diagnostikos, ligonių gydymo ir slaugos paslaugos, kurias tinkamam pacientui, tinkamu laiku, tinkamoje vietoje suteikia tinkamas sveikatos priežiūros specialistas ar sveikatos priežiūros specialistų komanda pagal šiuolaikinio medicinos ir slaugos mokslo lygį ir gerą patirtį, atsižvelgdami į paslaugos teikėjo galimybes ir paciento poreikius bei lūkesčius, juos tenkindami ar viršydami.
 - 1.3.5. **Paciento prašymas** – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.
 - 1.3.6. **Paciento skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą ar kompetentingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

2. PACIENTŲ PRISIRAŠYMO BALTUPIŲ ŠMC TVARKA

- 2.1. Pacientas neprisirašęs prie Baltupių ŠMC ir norintis prisirašyti, kreipiasi į registratūrą, kur privalo pateikti:
 - 2.1.1. Asmens pasą/ tapatybės kortelę arba gimimo liudijimą;
 - 2.1.2. Draustumą privalomuoju sveikatos draudimu įrodantį dokumentą.
- 2.2. Vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministerijos 2001 lapkričio 9 d. įstatymu Nr. 583, prisirašant prie Baltupių ŠMC imamas nustatyto dydžio mokestis.

3. PACIENTŲ KREIPIMOSI IR REGISTRACIJOS TVARKA, PASLAUGŲ TEIKIMO YPATUMAI

- 3.1. Pacientai registruojami Baltupių ŠMC darbo laiku – telefonu arba jiems atvykus į Baltupių ŠMC. Pacientas, atvykęs į Baltupių ŠMC, kreipiasi į Baltupių ŠMC registratūrą. Įvertinami paciento nusiskundimai dėl sveikatos būklės, paciento poreikiai ir pageidavimai.

- 3.2. Pacientui registracijos metu suteikiama informacija apie Baltupių ŠMC dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų kvalifikaciją, darbo grafiką, teikiamų paslaugų rūšis ir kainas.
- 3.3. Registruojantis telefonu, paciento apsilankymo terminas pažymimas Baltupių ŠMC pacientų registravimo knygoje, pasiūlant palikti savo kontaktinį telefono numerį.
- 3.4. Kai pacientas užregistruojamas atvykus į Baltupių ŠMC, jam išduodama apsilankymo kortelė, kurioje nurodoma jo apsilankymo data (mėnuo, diena), valanda, gydytojo pavardė. Apie paciento apsilankymo terminus taip pat pažymima Baltupių ŠMC pacientų registravimo knygoje. Už pacientų registraciją ir informacijos jiems suteikimą atsako Baltupių ŠMC dirbantys sveikatos priežiūros specialistai.
- 3.5. Jei pacientui yra skirtas konkretus priėmimo laikas ir Baltupių ŠMC savo iniciatyva dėl tam tikrų priežasčių nori jį pakeisti, naujas priėmimo laikas pacientui, palikusiam savo telefono numerį, turi būti praneštas kuo skubiau, bet ne vėliau kaip prieš 3 valandas iki planuoto priėmimo pradžios.
- 3.6. Ypatingais atvejais (būtiniosios pagalbos) pacientai priimami skubos tvarka.
- 3.7. Skubia tvarka (be eilės) priimami ligoniai, kuriems reikalinga būtina pagalba (vemcia, viduriuoja, skauda širdį ar pilvą, aukšta temperatūra – daugiau nei 38°C, galvos svaigimas su ryškiu pusiausvyros sutrikimu, įvykus traumai, esant kraujavimui ir t.t.).
- 3.8. Skubi pagalba teikiama visiems besikreipiantiems asmenims nemokamai, nepriklausomai nuo to, kur jie yra prisirašę.
- 3.9. Į namus pacientai kviečia gydytoją, kai negali atvykti patys į Baltupių ŠMC: nevaikštantys pacientai, sergantys vaikai, asmenys, reikalingi nuolatinės kito asmens pagalbos ir priežiūros. Gydytojas pacientus namuose aptarnauja laisvu nuo pacientų aptarnavimo/priėmimo metu kreipimosi dieną ar planine tvarka. Esant ūmiai būklei – kviešti Greitąją medicinos pagalbą.
- 3.10. Atvykdamas paskirtu laiku, pacientas turi turėti pasą ar kitą asmenybę patvirtinantį dokumentą, o jeigu bus teikiamos paslaugos, apmokamos iš draudimo lėšų – dokumentą, patvirtinantį paciento draudimą privalomuoju ar savanorišku sveikatos draudimu.
- 3.11. Pacientui paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu. Nepilnametis pacientas, sukakęs 16 metų, gali pats savo vardu sudaryti asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo sutartį (arba pasirašyti sutikimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo) ir atlikti tiesiogiai su šia sutartimi susijusius teisinius veiksmus.
- 3.12. Pacientui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats.
- 3.13. Nepilnametis, sukakęs 16 metų, atsako už visų pagal sudarytą sutartį (pasirašytą sutikimą) atsirandančių pareigų įvykdymą ir tai negali daryti įtakos jo tėvų pareigai, jei reikalinga, apmokėti nepilnamečio priežiūros išlaidas.
- 3.14. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais turi parinkti tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią. Jeigu yra nesutarimų tarp paciento iki 16 metų ir jo atstovų, diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.
- 3.15. Nepilnametis pacientas iki 16 metų, kuris, gydytojo pagrįsta nuomone, išreikšta medicinos dokumentuose, gali pats teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam reikiamų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

4. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

- 4.1. Teisę į nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, apmokamas Ligonių kasų, teikiamas Baltupių ŠMC, turi asmenys, apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu ir prisirašę prie Baltupių ŠMC. Valstybės laiduojamai (nemokamai) sveikatos priežiūrai taip pat priskiriama:
 - 4.1.1. Būtinąją mediciną pagalbą;
 - 4.1.2. Apdraustųjų privalomuoju sveikatos draudimu, nurodytą Sveikatos draudimo įstatyme, asmens sveikatos priežiūrą pagal Šeimos gydytojo medicinos normą.
- 4.2. Būtinąją mediciną pagalbą teikiama nemokamai visiems asmenims, neatsižvelgiant į tai, ar jie apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, taip pat neatsižvelgiant į apsilankymų įstaigoje per kalendorinius metus skaičių ir gyvenamąją vietą.
- 4.3. Būtinąsios medicinos pagalbos paslaugų nomenklatūra:
 - 4.3.1. ligos ir kritinės organizmo būklės, keliančios tiesioginę grėsmę gyvybei;
 - 4.3.2. ligos ir kritinės organizmo būklės, kurių atvejais tiesioginė grėsmė gyvybei gali kilti bet kuriuo metu;
 - 4.3.3. ūmios ligos ir kritinės būklės, kurių atvejais ne laiku suteikiama medicinos pagalba gali sukelti negrįžtamus arba ilgalaikius patologinius organizmo pakitimus;
 - 4.3.4. ligos ir kritinės būklės, kurioms esant paciento elgesys reikalauja nedelsiant taikyti medicinos pagalbos priemones.
- 4.4. Jei teikiantis skubią mediciną pagalbą specialistas nustato, kad pacientą būtina pervežti į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, šį transportavimą turi organizuoti siunčiantis specialistas ar Baltupių ŠMC. Gydytojas, nukreipiantis pacientą į kitą medicinos pagalbos įstaigą, privalo užpildyti siuntimą.
- 4.5. Pacientas, kreipdamasis dėl nemokamų paslaugų gavimo, turi pateikti Valstybinio socialinio draudimo arba privalomojo sveikatos draudimo pažymėjimą (išskyrus kreipiantis dėl būtinąsios medicinos pagalbos). Paciento draustumas gali būti tikrinamas VLK informacinėje sistemoje Sveidra.

5. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS BALTUPIŲ ŠMC

- 5.1. Pacientas turi šias teises:
 - 5.1.1. Teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas:
 - 5.1.1.1. Pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;
 - 5.1.1.2. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeinančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialisto elgesį. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.
 - 5.1.2. Teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą:
 - 5.1.2.1. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir joje dirbantį specialistą;
 - 5.1.2.2. Pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę.
 - 5.1.3. Teisę į informaciją:
 - 5.1.3.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie Baltupių ŠMC teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti;
 - 5.1.3.2. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiantį sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją;
 - 5.1.3.3. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Baltupių ŠMC taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo

- prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo.
- 5.1.3.4. Informacija pacientui pateikiama, atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus;
- 5.1.3.5. Informacija pacientui gali būti nesuteikta, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas atsisako šios informacijos.
- 5.1.4. Teisę nežinoti:
- 5.1.4.1. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, Baltupių ŠMC taikomus ar gydytoji žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu medicinos dokumentuose;
- 5.1.4.2. Informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims;
- 5.1.5. Teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose:
- 5.1.5.1. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai;
- 5.1.5.2. Sveikatos priežiūros specialistas privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, 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 (šį ginčą sprendžia Baltupių ŠMC direktorė);
- 5.1.5.3. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai;
- 5.1.5.4. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis padaromos ir išduodamos Baltupių ŠMC patvirtintos paciento medicinos dokumentų kopijos, taip pat išduodami diagnozės ir gydymo aprašymai.
- 5.1.6. Teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą:
- 5.1.6.1. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu;
- 5.1.6.2. Duomenys apie paciento buvimą Baltupių ŠMC, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus.
- 5.1.7. Teisę skųstis:
- 5.1.7.1. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, Baltupių ŠMC, kuriame, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą;
- 5.1.7.2. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos;
- 5.1.7.3. Skundas pateikiamas raštu Baltupių ŠMC direktorei (detaliau – žr. 5 punktą)
- 5.1.8. Teisę į žalos atlyginimą:
- 5.1.8.1. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygos ir tvarka nustatyta LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo V skyriuje, Civiliniame kodekse, Draudimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.

5.2. Paciento pareigos:

- 5.2.1. Pacientas **privalo pasirašytinai susipažinti** su jam pateiktomis Baltupių ŠMC vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;
- 5.2.2. Pacientas **privalo rūpintis savo sveikata**, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, **bendradarbiauti** su sveikatos priežiūros specialistu ir kitais Baltupių ŠMC darbuotojais;
- 5.2.3. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, **privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus**, išskyrus būtiną sveikatos priežiūros atvejus;
- 5.2.4. Pacientas kiek **įstengdamas turi suteikti gydančiam gydytojui informacijos apie savo sveikatą**, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistinius preparatus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas;
- 5.2.5. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo **sutikimą ar atsisakymą** dėl šių paslaugų suteikimo **turi patvirtinti raštu**;
- 5.2.6. Pacientas **privalo vykdyti** sveikatos priežiūros specialisto **paskyrimus** ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti savo gydytoją apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;
- 5.2.7. Pacientas **privalo pagarbiai ir deramai elgtis** su visais Baltupių ŠMC darbuotojais ir kitais pacientais;
- 5.2.8. Pacientas **privalo laikytis nurodyto ir sutarto priėmimo laiko**, o negalint atvykti sutartu laiku, ne vėliau kaip per 12 valandų iki planuoto priėmimo pradžios, apie tai pranešti Baltupių ŠMC;
- 5.2.9. Pacientas **privalo laiku ir pilnai sumokėti** už mokamas konsultacijas, gydymą, paskirtus tyrimus pagal tuo metu Baltupių ŠMC galiojančias kainas;
- 5.2.10. **Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas**, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei grėstų pavojus paciento gyvybei.

6. BALTUPIŲ ŠEIMOS MEDICINOS CENTRO ĮSIPAREIGOJIMAI

- 6.1. Baltupių šeimos medicinos centras yra sudaręs sutartis su Vilniaus teritorine ligonių kasa dėl asmens sveikatos priežiūros, dantų protezavimo paslaugų teikimo.
- 6.2. Baltupių ŠMC įsipareigoja teikti sutartyse numatytas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, vadovaujantis teisės aktų nustatytais šių paslaugų teikimo reikalavimais ir jų teikimo metodikomis, užtikrinti teikiamų paslaugų saugą, efektyvumą, prieinamumą, tinkamumą ir kokybę, pildyti medicininę dokumentaciją teisės aktų nustatyta tvarka.
- 6.3. Baltupių ŠMC draudžia savo civilinę atsakomybę privalomuoju civilinės atsakomybės draudimu turtinei ir neturtinei žalai atlyginti.
- 6.4. Išrašant kompensuojamuosius vaistus ir medicinos pagalbos priemones Baltupių ŠMC įsipareigoja vadovautis ligų gydymo metodinėmis rekomendacijomis ir šių priemonių išrašymą reglamentuojančiais teisės aktais.
- 6.5. Už suteiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, apmokamas iš PSDF biudžeto lėšų, Baltupių ŠMC įsipareigoja neimti papildomo mokesčio.
- 6.6. Planuojant teikti pacientui mokamas ar iš dalies mokamas paslaugas, informuoti pacientą apie galimybę gauti paslaugą nemokamai.
- 6.7. Teikti mokamas arba iš dalies mokamas paslaugas tik pacientui gerai ir suprantamai išaiškinus ir gavus paciento sutikimą dėl konkrečios paslaugos teikimo, pasirašant medicinos dokumentuose (patvirtintoje direktorės formoje).

- 6.8. Teikiant paslaugas, priemokas ar papildomą mokestį iš pacientų imti tik tais atvejais, kai pacientai, turintys teisę į iš PSDF biudžeto kompensuojamas paslaugas, vaistus ar medicinos pagalbos priemones, savo iniciatyva arba gydančiam gydytojui rekomendavus pasirenka papildomas paslaugas, medžiagas, procedūras arba šios paslaugos, medžiagos, procedūros kainuoja brangiau nei pagal Baltupių ŠMC taikomas nustatytas gydymo metodikas.
 - 6.9. Šiais atvejais į kasą pacientai patys sumoka brangiau kainuojančių paslaugų/medžiagų/procedūrų faktinių kainų ir PSDF biudžeto lėšomis kompensuojamų paslaugų/medžiagų/procedūrų bazinių kainų skirtumą arba papildomų paslaugų/procedūrų kainą.
 - 6.10. Baltupių šeimos medicinos centras įsipareigoja laikytis Pasaulio sveikatos organizacijos patvirtintų racionalaus vaistų vartojimo principų.
- 7. PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**
- 7.1. Jeigu Baltupių ŠMC nėra galimybių suteikti pacientui jam būtinas sveikatos priežiūros paslaugas (esant neaiškumams dėl tolesnės diagnostikos, gydymo ar paciento pageidavimu konsultuotis kitoje gydymo įstaigoje), pacientas nukreipiamas į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, išrašant jam siuntimą ar rekomendaciją ir išsamiai paaiškinant tokio sprendimo pagrįstumą.
 - 7.2. Su nukreipimu susijusi informacija pažymima paciento ambulatorinėje kortelėje
- 8. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP BALTUPIŲ ŠMC IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**
- 8.1. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, Baltupių ŠMC direktorei turi teisę pateikti skundą;
 - 8.2. Nepatenkintas suteiktomis paslaugomis pacientas kreipiasi į Baltupių ŠMC direktorę, kuri per 20 darbo dienų privalo atsakyti į paciento kreipimąsi;
 - 8.3. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė;
 - 8.4. Visi iškilę neaiškumai tarp Baltupių ŠMC darbuotojų ir pacientų pirmiausiai sprendžiami taikiai būdu;
 - 8.5. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu Baltupių ŠMC, kuriame, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos;
 - 8.6. Pacientas turi teisę apskųsti Baltupių ŠMC veiklą Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisijai, Sveikatos apsaugos ministerijai, LR odontologų rūmams.
- 9. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE PACIENTO BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA**
- 9.1. Informacija apie paciento sveikatos būklę paprastai teikiama tik pačiam pacientui.
 - 9.2. Informacija kitiems asmenims apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra laikoma konfidencialia.
 - 9.3. Tokia informacija kitiems asmenims gali būti suteikta tik turint raštišką paciento sutikimą. Sutikimas nėra būtinas, jei informacija yra suteikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientus, atliekantiems pacientų sveikatos ekspertizę, kai susipažinti su informacija kreipiasi teismas ar kitos valstybės institucijos, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai, taip pat institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę kontroliuoti sveikatos priežiūros veiklą.
 - 9.4. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams pateikiama jiems suprantama forma; jei yra nesutarimų tarp jų, gydytojas, pateikdamas informaciją, vadovaujasi nepilnamečio interesais.
 - 9.5. Informacija telefonu apie paciento sveikatos būklę neteikiama.

- 9.6. Informacija pacientui ar jo atstovui turi būti pateikiama jam suprantama forma paaiškinant specialius medicinos terminus. Tokia informacija negali būti teikiama pacientui prieš jo valią.
- 9.7. Gydytojas, suteikęs pacientui informaciją apie jo sveikatos būklę, gauna paciento raštišką patvirtinimą apie tai, kad pacientui buvo suteikta tokia informacija ir pacientas ją suprato.
- 9.8. Pacientas, patvirtindamas, kad jam buvo suteikta informacija apie jo sveikatos būklę ir jis ją suprato, privalo pasirašyti nustatytos formos dokumente.

10. AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ MEDICININIŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI IR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

- 10.1. Ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašai išduodami pacientui jam paprašius. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 10.2. Ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašai daromi paciento lėšomis.
- 10.3. Kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašai gali būti išduodami tik pateikus paciento prašymą ar įgaliojimą arba Lietuvos Respublikos įstatymų numatytais išimtiniais atvejais atitinkamoms valstybės institucijoms.

11. BALTUPIŲ ŠMC DARBO LAIKAS

- 11.1. Baltupių ŠMC darbo laikas yra:
 - I. 7 – 19 h
 - II. 7 – 19 h
 - III. 7 – 19 h
 - IV. 7 – 19 h
 - V. 7 – 18 h
 - VI. pagal atskirą grafiką
 - VII. nedirbaPrieššventinėmis dienomis 7-17 h

12. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS

- 12.1. Personalo saugumas – tai darbo vietų saugumo užtikrinimas, darbuotojų atsakomybės šioje srityje formavimas;
- 12.2. Personalo saugumas įgyvendinamas, vykdant šiuos teisės aktus: LR Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymą, pareigų instrukcijas, pravedant įvadinį (priimant į darbą) ir periodinius (1-2 per metus) saugos ir sveikatos instruktažus, supažindinant darbuotojus su priešgaisrinės saugos instrukcija;
- 12.3. Už darbuotojų supažindinimą (pasirašytinai) su saugos darbe normatyviniais dokumentais atsakingas Baltupių ŠMC direktorė;
- 12.4. Darbuotojai privalo susipažinti (pasirašytinai) su saugos ir sveikatos darbe normatyviniais dokumentais, dalyvauti periodiniuose instruktažuose. Už saugos darbe normatyvinių dokumentų (su kuriais supažindinti) reikalavimų nesilaikymą darbuotojai atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

13. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA

- 13.1. Baltupių ŠMC nėra teikiamos stacionarinės sveikatos priežiūros paslaugos ar kitos paslaugos, kurių metu tikėtinas sąmonės sutrikimas, dėl to nėra poreikio saugoti paciento turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų. Tokiam poreikiui atsiradus, minėti dirbiniai/p pinigai gali būti saugomi Baltupių ŠMC seife pagal žemiau nurodytą tvarką.
- 13.2. Baltupių ŠMC darbuotojas sudaro paciento su savimi turimų vertybių sąrašą (2 egzemplioriais, laisva forma). Abu egzemplioriai pasirašomi paciento ir sąrašą sudariusio darbuotojo. Vienas egzempliorius atiduodamas pacientui, kitas įdedamas į voką su vertybėmis ir užklijuojamas, užantspauduojamas.
- 13.3. Po procedūros vokas grąžinamas pacientui, patikrinus vertybes pasirašoma vertybių sąrašo lape, kad vertybes atgavo. Pasirašytas sąrašas įklijuojamas į paciento ambulatorinę kortelę.

14. Nuotolinė sveikatos priežiūros paslaugos teikimo tvarka

- 14.1. Nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga, toliau NSP, teikiama Centre registruotiems pacientams;
- 14.2. Pacientai prašydami NSP paslaugos prisiima visą atsakomybę už informacinėmis ar elektroninio ryšio priemonėmis pateiktų duomenų bei duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą;
- 14.3. NSP paslaugos prašantis pacientas apie savo prašymą informuoja Centro registratūros darbuotojus registratūros telefonais arba el. paštu nuroydamas savo vardą, pavardę, savo asmens kodo keturis paskutinius skaičius, kreipimosi priežastį; Laikoma, kad šių duomenų pagalba pacientas yra tinkamai identifikuotas ir jam NSP paslauga gali būti suteikta;
- 14.4. Centro registratūros darbuotojas, fiksuodamas prašymą suteikti NSP paslaugą ir įsitikinęs paciento tapatybe, registruoja prašymą informacinėje sistemoje POLIS, paruošdamas asmens sveikatos istoriją pacientą gydančioms šeimos gydytojo komandos nariui, kurioje įdėtiniu lapu (įrašū) nurodo prašymo esmę;
- 14.5. Nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga, toliau NSP, gali būti teikiama tik esant šioms būtinoms sąlygoms:
 - 14.5.1. teikiama suaugusiam pacientui tęsti anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą arba paskirti pakartotiną tyrimą;
 - 14.5.2. teikiama vaiku, tęsiant anksčiau paskirtų vaistų skyrimą, bet neilgesniam kaip 1 mėn. laikotarpiui;
 - 14.5.3. teikiama įsitikinus paciento, parašančio NSP paslaugos, asmens tapatybe;
 - 14.5.4. teikiama gydymo eigoje tik vieną kartą, o kitą kartą dėl tos pačios paslaugos pacientas turi atvykti į gydymo įstaigą;
 - 14.5.5. teikiama tik tuo atveju, jeigu pacientas šeimos gydytojo komandos nariui paslaugos suteikimo metu yra pasiekiamas ryšio priemonėmis, norint sužinoti ir įvertinti paciento subjektyvią sveikatos būklę;
- 14.6. Ši paslauga kaip taisyklė yra teikiama to šeimos gydytojo komandos nario, kurio apylinkėje pacientas yra prisirašęs gydytis arba slaugos specialisto, kuris lanko pacientą namuose. Atskirais atvejais šią paslaugą gali suteikti ir kitas šeimos gydytojas ar slaugos specialistas, kuris tuo metu pavaduoja;
- 14.7. NSP paslaugos suteikimas pacientui yra fiksuojamas informacinėje POLIS duomenų sistemoje, taip pat formoje Nr 025/a, kurioje nurodoma NSP paslaugos suteikimo data, laikas, naudotos informacinės ir ryšio technologijos, paciento kreipimosi priežastis, subjektyvi paciento sveikatos būklė;

- 14.8. NSP paslaugos nesuteikimo atveju (naujas susirgimas, kreipiamasi antrą kartą dėl tos pačios NSP paslaugos, prašoma skirti kitą vaistinį preparatą, kuri pacientas nevertino, negalima įvertinti paciento būklės ir kt.)-formoje 025/a nurodoma atsisakymo suteikti šią paslaugą priežastis.
- 14.9. NSP paslauga prašančiam pacientui yra suteikiama tą pačią arba sekančią po prašymo pateikimo darbo dieną, kai paciento šeimos gydytojo komandos narys dirba arba jį laikinai pavaduoja kitas Centro medicinos darbuotojas.