

**PATVIRTINTA:**  
**UAB „BALTUPIŲ ŠEIMOS MEDICINOS CENTRAS“ VADOVO**  
**2021-08-03 ĮSAKYMU NR. \_\_\_\_\_**  
**(DATA)**

**BĮD-01 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS**

# **VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS**

## TURINYS

1. Paskirtis .....	3
2. Taikymo sritis.....	4
3. Terminai, apibrėžimai ir santrumpos.....	4
4. Atsakomybė.....	5
5. Aprašymas .....	5
6. ĮRAŠAI.....	18
7. NUORODOS .....	18
8. PRIEDAI .....	18

## 1. PASKIRTIS

- 1.1. Šios vidaus tvarkos taisyklės (toliau tekste – taisyklės) reglamentuoja:
- 1.1.1. užsakovų kreipimosi į įmonę tvarką;
  - 1.1.2. Pacientų prisirašymo UAB Baltupių ŠMC tvarka;
  - 1.1.3. Pacientų, informavimas ir prisirašymo duomenų perkėlimas į kitą PASPĮ.
  - 1.1.4. nemokamų ir mokamų paslaugų nomenklatūrą ir spektrą, jų teikimo tvarką;
  - 1.1.5. užsakovų ir kitų su UAB Baltupių šeimos medicinos centras (toliau tekste – Įstaiga) susijusių asmenų teises bei pareigas;
  - 1.1.6. ginčų ir konfliktų tarp įmonės ir užsakovų bei kitų asmenų sprendimo tvarką;
  - 1.1.7. informacijos užsakovui ar jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką;
  - 1.1.8. ligos istorijų, ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašų darymo, išdavimo užsakovui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką;
  - 1.1.9. įmonės administracijos darbo laiką;
  - 1.1.10. darbų saugą reglamentuojančių įstatymų bei kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatas;
  - 1.1.11. pacientų turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo bei saugojimo tvarką;
  - 1.1.12. pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas, tvarką;
  - 1.1.13. nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos paskirtį (toliau tekste – NSP), NSP paslaugos teikimo tvarką. Paciento, norinčio gauti NSP paslaugą, identifikavimo tvarką.

## 2. TAIKYMO SRITIS

2.1. Vidaus tvarkos taisyklės yra taikomos įmonėje visiems įmonės darbuotojams bei visiems užsakovams ir jų atstovams.

## 3. TERMINAI, APIBRĖŽTYS IR SANTRUMPOS

3.1. **Įmonė/Įstaiga** – uždaroji akcinė bendrovė Baltupių šeimos medicinos centras. Tekste vartojamas terminas – Klinika.

3.2. **Konsiliumas** – ne mažiau kaip trijų gydytojų pasitarimas, kurio tikslas – įvertinti paciento sveikatos būklę, diagnozuoti ligą, išsiaiškinti ir nustatyti gydymo galimybes. Konsiliumo sudarymo tvarką nustato sveikatos priežiūros įmonės generalinis direktorius.

3.3. **Mokamos paslaugos** – asmens sveikatos priežiūros įmonės teikiamos paslaugos, už kurias moka patys užsakovai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys teisės aktų nustatyta tvarka.

3.4. **Nemokamos paslaugos** – paslaugos, apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybės biudžeto, Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.

3.5. **Nepilnametis pacientas** – pacientas iki 16 metų.

3.6. **Klinika** – įmonės veiklos vienetą, kuriame vykdoma su teritorine ligonių kasa sudaryta sutartis dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir jų išlaidų apmokėjimo iš privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) biudžeto lėšomis.

3.7. **Pirminė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūra** – apima šeimos gydytojo (arba vidaus ligų gydytojo, vaikų ligų gydytojo, akušerio ginekologo ir chirurgo kartu) komandos

teikiamas paslaugas, pirminę ambulatorinę odontologinę asmens sveikatos priežiūrą ir pirminę ambulatorinę psichikos sveikatos priežiūrą.

**3.8. Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

**3.9. Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą.

**3.10. Šeimos gydytojo komandos paslaugos** – nespecializuotų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, teikiamų pagal LR SAM patvirtintą Šeimos gydytojo medicinos norma (toliau tekste – MN), Bendrosios praktikos slaugytojo MN ir, jei reikia, pagal Bendruomenės slaugytojo MN ir (ar) Akušerio MN, ir (ar) Išplėstinės praktikos slaugytojo MN ambulatorinėje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, pacientų namuose ir socialinės globos įstaigose, kompleksas.

**3.11. Užsakovas** – fizinis ir juridinis asmuo (sveikatos priežiūros įstaiga, klinicistas, įstaiga, organizacija ir (arba) jų įgaliotas asmuo), užsisakęs įmonės teikiamas paslaugas.

**3.12. BĮD** – bendras įmonės dokumentas.

**3.13. BPS** – bendrosios praktikos slaugytojas.

**3.14. BS** – bendruomenės slaugytojas.

**3.15. LR** – Lietuvos Respublika.

**3.16. NSP paslauga** – nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga.

**3.17. MN** – medicinos norma.

**3.18. MPP** – medicinos pagalbos priemonės.

**3.19. PASPI** – pirminė ambulatorinė sveikatos priežiūros įstaiga.

**3.20. PSD** – privalomasis sveikatos draudimas.

**3.21. PSDF** – privalomasis sveikatos draudimo fondas.

**3.22. SAM** – sveikatos apsaugos ministerija.

## 4. ATSAKOMYBĖ

**4.1.** Už tinkamą šių taisyklių įgyvendinimą atsako įmonės vadovas, šių taisyklių reikalavimai yra privalomi visiems įmonės darbuotojams bei įmonės teikiamų paslaugų užsakovams. Už klausimų ir ginčų, susijusių su taisyklių pažeidimu, nagrinėjimo procesą atsako vadovas arba kitas paskirtas darbuotojas.

## 5. APRAŠYMAS

### 5.1. Užsakovų kreipimosi į įmonę tvarka

5.1.1. Užsakovai (lankytojai), atvykę į Įstaigą, privalo susipažinti su Taisyklėmis ir jų laikytis. Pacientas turi susipažinti su šiomis Taisyklėmis ir raštu patvirtinti Įstaigos dokumentuose šią aplinkybę.

5.1.2. Užsakovai priimami Klinikos darbo metu. 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. nedirba

Prieššventinėmis dienomis 7-17 h

5.1.3. Klinika teikia ambulatorines (konsultacines, diagnostines ir gydymo, ir kt. asmens sveikatos priežiūros paslaugas), mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas bei paslaugas kompensuojamas Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis. Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros įstaigų veikla (pagal sveikatos apsaugos ministro patvirtintą licencijuojamų ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugas (antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos: neurologijos, kardiologijos, vaikų ligų, endokrinologijos, oftalmologijos, otorinolaringologijos, alergologijos ir klinikinės imunologijos, urologijos, akušerijos ir ginekologijos; ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos – echoskopijos, pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos - šeimos medicinos, bendrąsias asmens sveikatos priežiūros: akušerio praktikos, slaugos (bendruomenės slaugos, bendrosios praktikos slaugos, ambulatorinės slaugos paslaugas namuose), masažo adresu Didlaukio g. 80 A, Vilnius.

5.1.4. Klinikos nedarbo metu paslaugas teikia gydymo įstaiga, su kurią įmonė yra sudariusi asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo sutartį. Ši informacija pateikiama užsakovams lengvai prieinamoje vietoje.

5.1.5. Odontologijos paslaugos prisirašiusiems prie Klinikos pacientams teikia Įstaiga. Ši informacija pateikiama pacientams lengvai prieinamoje vietoje.

5.1.6. Užsakovas, kreipdamasis į Įstaigą dėl sveikatos priežiūros paslaugų, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (pasą, asmens tapatybės kortelę, vaikai – gimimo liudijimą). Privalo būti pateikti originalūs dokumentai. Šie dokumentai reikalingi asmens identifikacijai, draustumo privalomuoju sveikatos draudimu patikrinimui, teisingam duomenų įvedimui į kompiuterinę duomenų bazę. Pacientui atsisakius pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, paslaugos nėra teikiamos.

5.1.7. Teisės aktų nustatyta tvarka užsakovas turi teisę į sveikatos priežiūros paslaugas neatskleidžiant asmens tapatybės.

5.1.8. Nepilnametis pacientas iki 16 metų priimamas atstovaujant jo atstovams pagal įstatymą: vienam iš tėvų (įtėvių), globėjui, rūpintojui.

5.1.9. Užsakovai pageidaujantys gauti teikiamas paslaugas registruojasi bendruoju informacijos telefonu (8-5) 277 2337, atvyksta į Įstaigą (darbo valandomis) arba naudojantis IPR sistema.

5.1.10. Užsakovui registracijos metu suteikiama informacija apie Įstaigoje dirbančius gydytojus, jų darbo laiką, teikiamas paslaugas, jų teikimo tvarką, kainas ir galimybes jomis pasinaudoti, taip pat nurodomas jo galimas apsilankymo laikas.

5.1.11. Skubiais atvejais, be eilės, prie Klinikos prisirašę pacientai gali gauti šeimos gydytojo konsultaciją, NSP paslaugą bei atvykti užsiregistravę bendruoju informacijos telefonu (8-5) 277 2337 atvykę į Įstaigą ir informavę BPS, BS ar kitą atsakingą darbuotoją.

5.1.12. Jeigu pacientas atvyko iš anksto neužsiregistravęs, paslaugos jam bus teikiamos tik tuo atveju, jei yra tokia galimybė. Jeigu nėra galimybės suteikti paslaugų, pacientui pasiūloma registruotis ir atvykti kitu laiku. Jei pacientas nepageidauja atvykti į Įstaigą kitu laiku, jam išaiškinama, kad jis turi teisę kreiptis į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas.

5.1.13. Būtinoji medicinos pagalba teikiama visiems pacientams, neatsižvelgiant į tai, ar asmenys apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu ir ar yra prisirašę prie klinikos.

5.1.14. Dėl Įstaigos specialisto užimtumo, ligos ar kitų nenumatytų aplinkybių paskirta paciento registracija ir/ar numatytas paslaugų teikimas gali būti atšaukiamas arba perkeliamas kitai dienai, prieš tai su pacientu telefonu suderinus kito vizito laiką.

5.1.15. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik gavus raštišką užsakovo sutikimą. Neužpildžius ir (arba) nepasirašius Įstaigos pateiktų dokumentų, paslaugos neteikiamos.

5.1.16. Užsakovas vizito metu turi atsakyti į jam užduodamus klausimus, užpildyti ir pasirašyti visus pateiktus dokumentus.

5.1.17. Įstaigoje pacientai ir interesantai (lankytojai) privalo viršutinius lauko drabužius (paltai, striukės ir pan.) nusivilkti ir juos palikti (pakabinti) Įstaigos nurodytoje vietoje. Įstaiga paliktų drabužių ir juose esančių daiktų nesaugo, už juos neatsako

## **5.2. Pacientų prisirašymo UAB Baltupių ŠMC tvarka;**

5.2.1. Kiekvienas asmuo gali laisvai pasirinkti arčiausiai jo gyvenamosios vietos esančią arba jam patogiau pasiekiamą PASPĮ (plačiau žr. KP-24).

5.2.2. Pakeisti PASPĮ galima ne anksčiau kaip po šešių mėnesių nuo prisirašymo. Apribojimas netaikomas asmenims, atvykusiems mokytis į stacionarinę mokymosi įstaigą arba grįžusiems į nuolatinę gyvenamąją vietą baigus mokslus.

5.2.3. Prašymas pildomas remiantis asmens tapatybę liudijančiu dokumentu. Nepilnamečių prašymus pasirašo vienas iš tėvų, jeigu tėvų nėra, – globėjas. Jeigu asmuo neraštingas, jo prašymą parašais tvirtina du PASPĮ darbuotojai. Prašymas gali būti rašomas kompiuteriu ir asmens pasirašomas ranka.

5.2.4. Pacientas neprisirašęs prie Baltupių ŠMC ir norintis prisirašyti tai gali padaryti:

5.2.4.1. atvykęs į kliniką ir pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

5.2.4.2. pateikęs nurodytą formą nurodytu elektroniniu paštu pasirašytą elektroniniu kvalifikuotu parašu;

5.2.4.3. paštu arba per pasiuntinį, kartu pateikdamas asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją.

**PASTABA:** Pacientas formos Nr. 025-025-1/a originalą per 30 kalendorinių dienų (bet ne anksčiau kaip pasibaigus ekstremaliajai situacijai ar karantinui) turi pateikti (tiesiogiai atvykęs, paštu ar per pasiuntinį).

5.2.5. Pacientas (globėjas) už prisirašymo dokumentų tvarkymą įstaigai, kurioje jis prisirašo, moka 0,29 euro mokesťį.

## **5.3. Pacientų, informavimas ir prisirašymo duomenų perkėlimas į kitą PASPĮ.**

5.3.1. Įstaigos administracija iš anksto, bet ne vėliau kaip prieš 30 kalendorinių dienų pateikia asmenims informaciją apie šios įstaigos likvidavimą, veiklos vietos adreso pasikeitimą, jos reorganizavimą, pertvarkymą ar kitu juridiniu pagrindu perimamą turtą, teises ir pareigas. Ši informacija skelbiama PASPĮ interneto svetainėje ir asmenims prieinamoje vietoje pačioje įstaigoje.

5.3.2. Pacientas, nesutinkantis gydytis PASPĮ dėl pasikeitusio jos veiklos vietos adreso ar kitoje PASPĮ, šiai perėmus PASPĮ turtą, teises ir pareigas po jos reorganizavimo, pertvarkymo ar kitu juridiniu pagrindu, turi teisę prisirašyti prie kitos arčiausiai jo gyvenamosios vietos esančios arba jam patogiau pasiekiamos PASPĮ.

5.3.3. Jei per 30 kalendorinių dienų nuo PASPĮ informacijos paskelbimo 5.3.1 punkte nustatyta tvarka pacientas nepareiškia noro gydytis kitoje PASPĮ, jis lieka prirašytas prie veiklos

vietos adresą pakeitusios PASPI. Iš pacientų, kurių prisirašymo duomenys perkeliama, mokestis neimamas.

#### **5.4. Nemokamų ir mokamų paslaugų nomenklatūra ir spektras, jų teikimo tvarka**

##### **5.4.1. UAB Baltupių šeimos medicinos centre teikiamos nemokamos paslaugos:**

5.4.1.1. Visiems asmenims nemokamai teikiama būtinoji medicinos pagalba, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. Įsakymu Nr. V – 208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto patvirtinimo“ .

5.4.1.2. Paslaugos, kurios apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų, teikiamos pacientams nemokamai tik tuo atveju, jeigu yra visos teisės aktuose nurodytos prielaidos (sąlygos), kurioms esant atitinkamos Paslaugos gali būti teikiamos pacientams nemokamai.

5.4.1.3. Nemokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarka, šių paslaugų spektras ir nomenklatūra skelbiama užsakovams lengvai prieinamoje vietoje, taip pat informaciją gali pateikti įmonės sveikatos priežiūros specialistas ar kitas atsakingas darbuotojas.

5.4.1.4. Įstaigoje nemokamai visiems pacientams (neatsižvelgiant į tai, ar jie apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu) pagal kompetenciją teikiama ir/ar organizuojama būtinoji (pirmoji ir skubioji) medicinos pagalba:

5.4.1.5. Pirmoji medicinos pagalba – tai svarbiausi tikslingi veiksmai, skirti padėti kitų ar savo sveikatai bei gyvybei, panaudojant turimas medicinos ir/ar kitokias priemones bei medžiagas, iki nukentėjusiajam/pacientui bus pradėta teikti skubioji institucinė medicinos pagalba arba paciento būklė taps normali, arba bus konstatuota jo mirtis.

5.4.1.6. Skubioji medicinos pagalba – tai tokia medicinos pagalba, kuri teikiama nedelsiant arba neatidėliotinai, kai dėl ūmių klinikinių būklių gresia pavojus paciento ir/ar aplinkinių gyvybei arba tokios pagalbos nesuteikimas laiku sukelia sunkių komplikacijų grėsmę pacientams. • Būtinoji medicinos pagalba teikiama pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004-04- 08 įsakymu Nr. V-208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos ir būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“ patvirtintą Būtiniosios medicinos pagalbos ir būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarką bei mastą.

5.4.1.7. Jei teikiantis skubią medicinos pagalbą specialistas nustato, kad pacientą būtina pervežti į kitą sveikatos priežiūros įtaigą, šį transportavimą turi organizuoti siunčiantis specialistas ar Baltupių ŠMC. Gydytojas, nukreipiantis pacientą į kitą medicinos pagalbos įtaigą, privalo užpildyti siuntimą.

##### **5.4.2. UAB Baltupių šeimos medicinos centre teikiamos mokamos paslaugos:**

5.4.2.1. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių nėra nemokamų paslaugų spektre ir nomenklatūroje ir kurios nėra priskirtos būtiniosios medicinos pagalbos paslaugoms, apmoka patys užsakovai arba už juos gali sumokėti kiti fiziniai ar juridiniai asmenys bei savanoriškojo draudimo įstaigos.

5.4.2.2. Pacientas yra informuotas ir sutinka mokėti nustatytą paslaugų kainą, jeigu:

5.4.2.2.1. nėra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu, bet pageidauja gauti nebūtinąją medicinos pagalbos paslaugą;

5.4.2.2.2. neturi asmens sveikatos priežiūros gydytojo siuntimo, tačiau savo iniciatyva kreipiasi gydytojo specialisto konsultacijai;

5.4.2.2.3. pageidauja papildomų, pagrindinei ligai diagnozuoti/ gydyti nebūtinų paslaugų, medžiagų, tyrimų, medikamentų, procedūrų;

5.4.2.2.4. pageidauja gauti brangesnes paslaugas/ procedūras;

5.4.2.2.5. tai yra LR sveikatos apsaugos ministro nustatyta mokama paslauga, tyrimas ar profilaktinis tikrinimas.

5.4.2.3. Sveikatos priežiūros paslaugų kainos nurodytos įmonės vadovo patvirtintuose kainynuose.

5.4.2.4. Informacija suteikiama telefonais: (8-5) 277 2337.

## **5.5. Informacija apie savanoriškojo sveikatos draudimo bendrovių kompensuojamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas**

5.5.1. Pacientams, draustiems papildomu (savanorišku) sveikatos draudimu (SSD) tam tikros paslaugos yra kompensuojamos teisės aktuose ir/ar sutartyse nustatyta tvarka.

5.5.2. SSD - tai draudimas, kuris draudžiamiesiems asmenims suteikia teisę kompensuoti išlaidas už paslaugas pagal SSD bendrovės ir Paciento sutarties sąlygas. Paslaugos SSD draustiems Pacientams kompensuojamos atsižvelgiant į SSD ir Paciento sutarties sąlygas.

5.5.3. Klinika yra sudariusi sutartis ir aptarnauja Lietuvoje bei užsienyje esančiose draudimo bendrovėse SSD apsidraudusius asmenis (BTA, Compensa, Gjensidige, IF, Lietuvos draudimas, Seesam (Vienna Insurance groupe), AXA, BUPA, Tricare, Savitar ir kt.).

5.5.4. Klinika neatsako už SSD paslaugas teikiančių institucijų sprendimus neapmokėti arba dalinai neapmokėti už Pacientams suteiktas Paslaugas, kurios skirtos pagal medicininius parodymus bei Paciento sveikatos būklę. Iškilus neaiškumams dėl Jums teiktų Centro Paslaugų apmokėjimo Jus konsultuos Jus apdraudusi SSD. Draudimo ekspertų telefonai yra nurodyti Paciento savanoriško draudimo knygelėje

## **5.6. Lankytojų patekimas į patalpas ir saugumo užtikrinimas.**

5.6.1. Lankytojų priėmimas klinikoje yra valdomas.

5.6.2. Lankytojais nelaikomi:

5.6.2.1. užsakovai arba jų atstovai, pristatę ėminius/ mėginius arba atėję pasiimti tyrimo protokolų;

5.6.2.2. techninę priežiūrą atliekantys asmenys;

5.6.2.3. valymo paslaugas teikiantys asmenys.

5.6.3. Lankytojas lankosi tik tose patalpose, kurios susiję su lankymosi tikslu ir tik lydimas įmonės darbuotojo (atstovo).

5.6.4. Lydinčiam asmeniui draudžiama lankytoją palikti vieną, kad:

5.6.4.1. būtų užtikrintas užsakovų informacijos konfidencialumas ir asmens duomenų saugumas;

5.6.4.2. būtų užtikrintas darbuotojų, dokumentų, tiriamosios medžiagos, įrenginių, reagentų ir kt. saugumas;

5.6.4.3. lankytojas nepatektų į tas patalpas, kurios nebuvo numatytos jo vizito metu;

5.6.4.4. būtų užtikrintas lankytojo saugumas.

5.6.5. Lankytojas turi laikytis šių taisyklių:

5.6.5.1. vykdyti lydinčio asmens nurodymus;

5.6.5.2. einant, saugotis galimų kelio ar kelio dangos nelygumų, laidų ir kt. panašių kliūčių, saugotis slenksčių;

5.6.5.3. būti saugiu atstumu nuo judančių daiktų ar įrenginių, einant, stengtis neužminti ant aštrių daiktų, neatsitrenkti į daiktus ir įrenginius, nepaslysti;

5.6.5.4. neiti į tas įstaigos zonas, į kurias pašaliniams eiti draudžiama;

5.6.5.5. nevaikščioti po Įmonės patalpas be lydinčio asmens;



5.6.5.6. neliesti įrenginių, prietaisų ir jų dalių;

5.6.5.7. draudžiama liesti, ragauti ar uostyti chemines medžiagas ar reagentus;

5.6.5.8. nedeginti ugnies Įmonės patalpose ar teritorijoje;

5.6.5.9. nerūkyti įmonės patalpose. Rūkyti galima tik Įmonės teritorijoje, specialiai tam skirtose vietose.

5.6.6. Lankytojai įsipareigoja laikytis konfidencialumo ir asmens duomenų apsaugos reikalavimų bei neatskleisti informacijos, kuri taps žinoma lankymosi metu. Lankytojas, padaręs žalos ar nuostolių Įmonei, įsipareigoja juos visiškai atlyginti.

5.6.7. Lankytojai registruojami reistre (laisva forma). Registre nurodoma: lankymosi data; lankytojo atvykimo laikas; lankytojo vardas ir pavardė; lankytojo organizacijos pavadinimas, kai tinka; lankymosi tikslas; įmonės darbuotojo, pasitikusio ir lydinčio lankytoją, v., pavardė; lankytojo parašas ir išvykimo laikas.

## **5.7. Užsakovo teisės**

### **5.7.1. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas:**

5.7.1.1. Kiekvienam užsakovui teikiama kokybiška sveikatos priežiūra. Visi užsakovai turi lygias teises į sveikatos priežiūrą įmonėje nepriklausomai nuo jų lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.

5.7.1.2. Teikiant paslaugas kiekvienam užsakovui suteikiamos garbės ir orumo nežeminančios sąlygos bei pagarbus sveikatos priežiūros specialistų elgesys. Kiekviena intervencija į užsakovo sveikatą, įskaitant tyrimus, atliekama laikantis atitinkamų profesinių pareigybių reglamentavimo ir standartų.

5.7.1.3. Pacientams suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jie nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.

### **5.7.2. Teisė pasirinkti asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą:**

5.7.2.1. Pacientas LR teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą.

5.7.2.2. Pacientas turi teisę pasirinkti įmonėje dirbantį sveikatos priežiūros specialistą.

5.7.2.3. Įgyvendinant teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą LR teisės aktų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

5.7.2.4. Pacientas turi teisę gauti kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą Sveikatos apsaugos ministerijos ar jos įgaliotų institucijų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

### **5.7.3. Teisė į informaciją:**

5.7.3.1. Užsakovas turi teisę gauti informaciją apie įmonėje teikiamas paslaugas, jų kainas bei galimybes jomis pasinaudoti.

5.7.3.2. Užsakovas turi teisę gauti informaciją **apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančio** specialisto vardą, pavardę, pareigas ir profesinę kvalifikaciją, kitų darbuotojų tapatybę gali būti neatskleidžiama. Informaciją galima gauti bendruoju informacijos telefonu (8-5) 277 2337 arba atvykus.

5.7.3.3. Užsakovas turi teisę susipažinti su įmonės vidaus tvarkos taisyklėse nustatytais užsakovų teisėmis ir pareigomis, kiek tai yra susiję su jo buvimu įmonėje. Informacija pateikiama užsakovams lengvai prieinamoje vietoje.

5.7.3.4. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininių tyrimų duomenis, 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 pasekmes atsisakius siūlomo gydymo. Informacija pateikiama atsižvelgiant į paciento amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus. Pacientas parašu patvirtina savo sutikimą ar nesutikimą jam pateiktuose dokumentuose.

5.7.3.5. Užsakovui informacija gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu informacijos pranešimas pakenktų jo sveikatai, sukeltų pavojų gyvybei arba kai užsakovas įstatymų nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti užsakovui informacijos, kuri gali pakenkti sveikatai ar sukelti pavojų gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicininiuose dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės gauti informaciją ypatumus nustato LR Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

5.7.3.6. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikaičių, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu.

5.7.3.7. Informacija apie paciento lankymąsi Įstaigoje, jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo ar gydymo duomenis ir kt. neteikiama paciento neįgalotiems asmenims, išskyrus įstatymuose numatytas išimtis.

#### **5.7.4. Teisė nežinoti**

5.7.4.1. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros Įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.

5.7.4.2. Informacijos pateikimo apribojimai netaikomi, kai dėl atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

#### **5.7.5. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose**

5.7.5.1. Paciento sveikatos (ligos) istorija ir kiti paciento medicinos dokumentų originalai yra Įstaigos nuosavybė ir pacientui neatiduodami.

5.7.5.2. Užsakovo pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentų kopijos. Išrašų parengimo trukmė – 3 darbo dienos nuo prašymo pateikimo momento.

5.7.5.3. Išrašai iš medicinos dokumentų, medicinos dokumentų kopijos atiduodamos tik pačiam pacientui pateiktus asmens tapatybės dokumentą arba paciento įgaliotam atstovui, pateikus asmens tapatybę bei įgaliojimus patvirtinančius dokumentus.

5.7.5.4. Esant paciento prašymui ir pateikus paciento asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, pacientui gali būti padarytos ir išduotos įmonės patvirtintos paciento medicinos dokumentų kopijos. Medicinos dokumentų kopijos rengiamos Įstaigos nustatyta tvarka ir sąlygomis. Kopijų parengimo trukmė – 4 darbo dienos nuo prašymo pateikimo momento.

5.7.5.5. Medicinos dokumentų pateikimas gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų užsakovo sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti užsakovui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neteikti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

5.7.5.6. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti užsakovui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu užsakovo reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis ar 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 užsakovo ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia įmonės generalinis direktorius.

5.7.5.7. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės susipažinti su jo medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

5.7.5.8. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.

5.7.5.9. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, užsakovas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos ir išduotos įmonės nustatyta tvarka patvirtintos medicininių dokumentų kopijos. Taip pat išduodami diagnozės ir gydymo aprašymai. Ši užsakovo teisė gali būti ribojama tik LR įstatymų nustatyta tvarka.

5.7.5.10. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jo naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas.

## **5.7.6. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą**

5.7.6.1. Užsakovų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie užsakovų gyvenimo faktus gali būti renkama asmens duomenų tvarkymą reguliuojančių teisės aktų nustatyta tvarka tik tuo atveju, jei tai yra būtina diagnozuoti ligai, gydyti ar slaugyti.

5.7.6.2. Duomenys apie paciento buvimą sveikatos priežiūros Įstaigoje, jo sveikatos būklę, taikytas diagnostikos, gydymo bei slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos ir rūšies pacientų medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga.

5.7.6.3. Visa informacija apie užsakovo buvimą Įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie užsakovą laikoma konfidencialia ir po jo mirties. Teisę gauti informaciją po užsakovo mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

5.7.6.4. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį užsakovo sutikimą, kuriame yra nurodytas tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai užsakovas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Užsakovas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti

teikiama. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems jo sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikta tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Kai užsakovas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tik tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina užsakovo interesams apsaugoti. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, konfidenciali informacija gali būti teikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu tiek, kiek būtina paciento interesams apsaugoti.

### **5.7.7. Teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą ypatumai**

5.7.7.1. Be raštiško užsakovo sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikta:

7.5.7.1.1. nepilnamečio užsakovo tėvams arba globėjams, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos suteikimas gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams;

7.5.7.1.2. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama jo sveikatos ekspertizė;

7.5.7.1.3. įmonės darbuotojams, kurie konsultuoja, gydo, tiria, registruoja pacientą;

7.5.7.1.4. institucijoms, kurios kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugas;

7.5.7.1.5. savivaldybių vaiko teisių apsaugos skyriams;

7.5.7.1.6. apie pavojingus užsakovo ketinimus, keliančius grėsmę jo paties ar aplinkinių sveikatai ar gyvybei – teisėtvarkos ar kitoms institucijoms, teisės aktų nustatyta tvarka turinčioms teisę gauti tokią informaciją;

7.5.7.1.7. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia LR įstatymai;

5.7.7.2. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir užsakovo teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus.

5.7.7.3. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie užsakovą rinkimą ir naudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka.

5.7.7.4. Užtikrinant užsakovo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, vadovaujamas nuostata, kad užsakovo interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Šios nuostatos taikymas ribojamas įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai.

5.7.7.5. Apie sužalotus užsakovus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, atsakingas darbuotojas nedelsdamas praneša teisėsaugos institucijoms.

### **5.7.8. Užsakovo teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą**

5.7.8.1. Teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų užsakovai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, užsakovas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis.

5.7.8.2. Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarką reglamentuoja Vyriausybė ar jos įgaliota institucija.

### **5.7.9. Paciento dalyvavimas mokymo procese ir biomediciniuose tyrimuose**

5.7.9.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicinius tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicinių tyrimų etikos įstatymas.

5.7.9.2. Įtraukiant pacientą į biomedicinius tyrimus ir mokymo procesą, vadovaujamosi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus.

5.7.9.3. Naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas užsakovo asmens privatumas. Paciento medicinos dokumentuose esančios informacijos panaudojimo tvarką, užtikrinant asmens privatumo apsaugą mokslo tikslais, nustato Biomedicinių tyrimų etikos įstatymas, o mokymo tikslais – sveikatos priežiūros įstaiga, kurioje ši informacija saugoma.

### **5.7.10. Teisė į žalos atlyginimą**

5.7.10.1. Užsakovas turi teisę į žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos (toliau – žala), atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato LR civilinis kodeksas, LR draudimo įstatymas, LR pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas ir kiti norminiai teisės aktai.

## **5.8. Užsakovo pareigos**

5.8.1. Užsakovas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis įmonės vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

5.8.2. Užsakovas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir darbuotojais.

5.8.3. Užsakovas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti asmens sveikatos priežiūros įstaigą ne vėliau kaip prieš 24 valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.

5.8.4. Planine tvarka atvykusį pacientą Įmonė priima registracijoje numatytu laiku. Jei Įmonė negali priimti paciento tiksliai numatytu laiku ir pacientui tenka palaukti, Įmonės administratorius informuoja pacientą apie galimą laukimo trukmę, pasiūlo prisėsti laukiamajame. Užsakovui nesutikus laukti, susitariama dėl kito apsilankymo laiko, atsižvelgiant į paciento pageidavimus ir Įmonės darbo valandas.

5.8.5. Užsakovai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinąsias sveikatos priežiūros atvejus ir tuos atvejus, kai užsakovas pageidauja likti anonimu.

5.8.6. Užsakovas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams kiek įmanoma daugiau informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus jam žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

5.8.7. Užsakovas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.

5.8.8. Užsakovas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Užsakovas privalo

informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

5.8.9. Užsakovas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros Įstaigos darbuotojais ir kitais užsakovais.

5.8.10. Užsakovui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų užsakovų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus jo gyvybei.

## **5.8 Informuoto užsakovo sutikimas**

### **5.8.1. Draudžiama teikti sveikatos priežiūros paslaugas be užsakovo sutikimo**

5.8.1.1. Užsakovui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats.

5.8.1.2. Sveikatos priežiūra ar slauga nepilnamečiams pacientams iki 16 metų teikiama, kai yra jų atstovų sutikimas, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais parinkta tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitinka nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio užsakovo iki 16 metų ir jo atstovų, tai diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

5.8.1.3. Nepilnametis užsakovas 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.

5.8.1.4. Įstatymai gali numatyti atvejus, kai sutikimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo turi teisę duoti tik pilnametis pacientas.

5.8.1.5. Sutikimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo duoda (išreiškia) pats užsakovas arba jo atstovas.

5.8.1.6. Užsakovo sutikimas dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo turi būti pagrįstas informacija ir tinkamas.

## **5.9. Trečiosios šalies dalyvavimo pacientui teikiant sveikatos priežiūros paslaugas tvarka**

5.9.1. Pacientų apsilankymo Įstaigoje metu gali dalyvauti ir kitas jų pasirinktas asmuo, pvz., šeimos narys, paciento advokatas, klinikinis darbuotojas, patarėjas.

5.9.2. Jeigu trečioji šalis yra sveikatos priežiūros specialistas (studentas, rezidentas) tuomet trečioji šalis, gavus paciento sutikimą, gali stebėti bei dalyvauti tyrime – užduoti pacientui klausimus, atlikti apžiūrą, tyrimus.

5.9.3. Jeigu trečioji šalis nėra sveikatos priežiūros specialistas (pvz. šeimos nariai), tuomet trečioji šalis gali tik stebėti pacientui teikiamas paslaugas.

5.9.4. Lydintis asmuo turi neturėti ūmių kvėpavimo takų infekcijų, ūmių žarnyno infekcijų ir kitų užkrečiamų ligų požymių (pvz.: karščiavimas, sloga, kosulys, pasunkėjęs kvėpavimas, vėmimas, viduriavimas ir pan.).

5.9.5. Paciento sutikimas dalyvauti trečiajai šaliai vizito metu turi būti gaunamas prieš pradėdant teikti paslaugą, t.y. pacientui atvykus į registratūrą ir (arba) procedūrų kabinetą. Registratūros darbuotojas arba BPS, arba gydytojas žodžiu aptaria su pacientu trečiosios šalies dalyvavimą/stebėjimą, esant pritarimui, paprašoma paciento pasirašyti ambulatorinėje kortelėje: „Sutinku, kad konsultacijoje/tyrime dalyvautų ....., (parašas), (data)“.

5.9.6. Jeigu pacientui atliekamas vidaus/intymus tyrimas, trečioji šalis gali dalyvauti tik paciento pageidavimu ir kai trečioji šalis abipusiai priimtina. Tokiems tyrimams priklauso:

- 5.9.6.1. išorinių lytinių organų apžiūra, palpacija;
- 5.9.6.2. vidinių lytinių organų akušeriniai ir ginekologiniai tyrimai;
- 5.9.6.3. krūtų apžiūra, apčiuopa ir kiti tyrimai;
- 5.9.6.4. išeinamosios angos ir jos išorės tyrimai;
- 5.9.6.5. tiesiosios žarnos ir su ja susijusių organų tyrimai;
- 5.9.6.6. šlaplės ir su ja susijusių organų tyrimai;
- 5.9.6.7. kiti intymūs, vidaus tyrimai.

5.9.7. Įmonės darbuotojas informuoja pacientą apie numatomą atlikti intymų tyrimą, jo atlikimo būdą/metodą. Pacientas sprendžia, ar trečioji šalis bus patalpoje atliekant intymų tyrimą.

5.9.8. Jeigu pacientas išreiškia norą dėl trečiosios šalies dalyvavimo, intymių tyrimų metu sudaromos sąlygos išlaikyti paciento privatumui (panaudojam širmą ir pan.).

## **5.10. Skundų sprendimas**

5.10.1. Įmonė LR teisės aktų nustatyta tvarka priima ir nagrinėja visus skundus dėl paciento sveikatos priežiūros paslaugos, kai galimai buvo pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

5.10.2. Pacientui užtikrinama galimybė raštu arba žodžiu išreikšti savo nuomonę apie teikiamų (suteiktų) Paslaugų kokybę, personalo kompetenciją, Įstaigos veiklos organizavimą ir kt.

5.10.3. Jei pacientas mano, kad yra pažeistos jo teisės, arba jo netenkina teikiamų Paslaugų kokybė, jis gali kreiptis į bet kurią Įmonės darbuotoją arba prašyti susitikti su Įmonės vadovybe. Įstaiga visada siekia išspręsti konfliktą su pacientu abipusio susitarimo būdu.

5.10.4. Įmonė, kokybės gerinimo tikslais priima, registruoja ir analizuoja visus pagrįstus, vidinius ir išorinius atsiliepimus (prašymus, pageidavimus, pastabas ir kt.).

5.10.5. Užsakovas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip užsakovo, teisės, sveikatos priežiūros įstaigai, kurioje, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, gali pateikti skundą, laikydamasis procedūroje nustatytos tvarkos per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

5.10.6. Skundai gali būti pareikšti paciento (jo atstovo) arba juridinio asmens.

5.10.7. Užsakovų skundai išnagrinėjami kuo greičiau, tačiau atsakymas pareiškėjui turi būti pateiktas ne vėliau, kaip per 20 darbo dienų. Jeigu skunde keliamų klausimų įmonė negali išspręsti per nustatytą laikotarpį arba neturi kompetencijos išspręsti, apie tai pranešama užsakovui, pareiškusiam skundą.

5.10.8. Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas Įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

5.10.9. Pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su Paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su Paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą. Į šioje dalyje nurodytas institucijas Pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su Įstaigos priimtu sprendimu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per nustatytą terminą, taip pat kitais teisės aktų nustatytais atvejais. Šioje dalyje nurodytais atvejais Pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skusti teismui šioje dalyje nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

5.10.10. Dėl žalos atlyginimo pacientas gali kreiptis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos apraše nustatyta tvarka į pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos.

#### **5.10.11. Pacientų siuntimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarka**

5.10.12. Jeigu Įmonėje nėra galimybių suteikti užsakovui jam būtinas sveikatos priežiūros paslaugas, užsakovas turi būti nukreipiamas į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas, išrašant jam siuntimą ir išsamiai paaiškinant tokio sprendimo pagrįstumą.

5.10.13. Gydantis gydytojas, siųsdamas pacientą į kitą asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią įstaigą, užpildo formą 027/a, „Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas“.

5.10.14. Gydantis gydytojas, pacientui išdavęs formą Nr. 027/a „Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas“, apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje.

5.10.15. Pacientui atsisakius vykti į siunčiamą gydymo įstaigą, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas (paciento atstovas) tai patvirtina savo parašu.

### **5.11. Įmonės administracijos darbo laikas**

5.11.1. Administracija dirba darbo dienomis nuo 8:00 val. iki 17:00 val. Šeštadienį ir sekmadienį bei Valstybinių švenčių dienomis administracija nedirba.

### **5.12. Asmens duomenų tvarkymas**

5.12.1. Įstaiga teikdama Paslaugas tvarko paciento asmeninę informaciją (vardą; pavardę; telefono numerį; gimimo datą; elektroninio pašto adresą; asmens kodą; adresą; socialinio draudimo numerį; sveikatos duomenis ir kt.).

### **5.13. Darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatos**

5.13.1. Darbų saugos ir sveikatos organizavimo bei kontrolės funkcijas įstaigoje vykdo darbų saugos specialistas, vadovaudamasis generalinio direktoriaus įsakymais patvirtintomis saugos darbe, priešgaisrinės saugos instrukcijomis, LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų bei įmonės dokumentų nuostatomis.



5.13.2. Pacientai privalo laikytis bendrųjų darbų saugą reglamentuojančių normų ir nedelsiant pranešti įmonės darbuotojams apie aplinkybes, dėl kurių gali nukentėti kiti pacientai ar įmonės darbuotojai.

5.13.3. Įstaigos darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.

5.13.4. Įstaigos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama. Įstaigoje draudžiama būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

#### **5.14. Pacientų turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo bei saugojimo tvarka**

5.14.1. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai bei pinigai iš paciento nėra paimami ir įmonėje nesaugomi.

#### **5.15. Pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarka**

5.15.1. Įmonėje yra teikiamos tik ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, todėl pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas nevykdo.

#### **5.16. NSP paslaugos paskirtis. NSP paslaugos teikimo tvarka. Paciento, norinčio gauti NSP paslaugą, identifikavimo tvarka**

5.16.1. Pacientams ir jų artimiesiems Įstaigoje yra sudaryta galimybė kreiptis į šeimos gydytoją ir bet kurį kitą šeimos gydytojo komandos narį ir gauti nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą.

5.16.2. PAASP NSP paslauga – naudojantis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį, teikiama šeimos gydytojo komandos nario pagal teisės aktais nustatytą kompetenciją paslauga tik prie medicinos centro prisirašiusiam pacientui, jam nevykstant į PAASP įstaigą.

5.16.3. NSP paslaugos paskirtis – skirti pacientui pakartotinius tyrimus, tęsti vaistinių preparatų ar MPP (įskaitant tuos, kurių įsigijimo išlaidos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis) skyrimą.

5.16.4. Pacientas, norėdamas gauti NSP paslaugą šeimos gydytojo komandos nariui turi nurodyti:

5.16.4.1. vardą, pavardę, pilną gimimo datą ir savo asmens kodo keturis paskutinius skaičius. Laikoma, kad šių duomenų pagalba pacientas yra tinkamai indentifikuotas ir jam NSP paslauga gali būti suteikta.

5.16.5. Informacija el. paštu siunčiama tik į tą elektroninio pašto adresą, kuris yra nurodytas „Paciento sutikimo gauti nuotolines sveikatos priežiūros paslaugas“ formoje.

5.16.6. Pradėdamas teikti NSP paslaugą, šeimos gydytojo komandos narys pirmiausia išsiaiškina subjektyvią paciento sveikatos būklę (remdamasis paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis) ir sprendžia dėl tolesnio paslaugos teikimo:

5.16.6.1. šeimos gydytojo komandos nariui suteikus NSP paslaugą, formoje Nr. 025/a „Asmens sveikatos istorija“ nurodoma NSP paslaugos suteikimo data, laikas, naudotos informacinės ir ryšių technologijos, paciento kreipimosi priežastis, subjektyvi paciento sveikatos būklė (arba gali būti nurodomas su NSP paslaugos teikimu susijusios skaitmeninės medžiagos atsekamumas) ir suteikta paslauga;

5.16.6.2. šeimos gydytojo komandos nariui nusprendus NSP paslaugos neteikti (negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateikiamų duomenų apie sveikatą tikrumu, prašoma paslauga nėra

NSP paslauga, nes tai naujas gydymo atvejis, šeimos gydytojo komandos narys negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros, prašoma paskirti vaistų ar MPP, kurių jis anksčiau nevartojo, ir pan.), pacientas turi būti registruojamas į konsultaciją įprastine tvarka. Apie atsisakymo suteikti NSP paslaugą pacientui priežastį įrašoma formoje Nr. 025/a.

5.16.7. Šeimos gydytojo komandos narys, teikdamas NSP paslaugą, gali:

5.16.7.1. tęsti suaugusiam pacientui anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, išrašydamas receptą teisės aktų nustatyta tvarka (vaikams receptą išrašyti gali ne ilgiau kaip 1 mėnesio laikotarpiui);

5.16.7.2. jei paciento būklė stabili, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą, vaistų ar MPP vartojimą.

5.16.8. Šeimos gydytojo komandos narys, teikdamas NSP paslaugą, tęsti pacientui anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą gali ne daugiau kaip 1 kartą. Suteikus NSP paslaugą, pacientas kitą kartą dėl tos pačios priežasties privalo atvykti į PAASP įstaigą.

5.16.9. Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už informacinėmis ar elektroninio ryšio technologijomis pateiktų duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.

## **6. ĮRAŠAI**

**6.8.** Su šiuo tvarkos aprašu susijusios įrašų formos yra nustatytos LR teisės aktuose.

## **7. NUORODOS**

**7.8.** LR SAM 2004-04-08 įsakymas Nr. V-208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašo patvirtinimo“ su visais galiojančiais pakeitimais.

**7.9.** LR SAM 2005-12-05 įsakymas Nr. V-943 „Dėl pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo organizavimo ir šių paslaugų išlaidų apmokėjimo tvarkos aprašo tvirtinimo“ su visais galiojančiais pakeitimais.

**7.10.** LR seimas 1996-06-06 įsakymas Nr. I-1367 „Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymas“ su aktualiais galiojančiais pakeitimais.

**7.11.** Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas (Valstybės žinios, 1996-10-23, Nr. 102-2317)