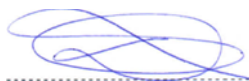


NUOTOLINIŲ SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

Tikslas:	Šios nuotolinių sveikatos priežiūros paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja UAB „Affidea Lietuva“ įmonių grupei priklausančių asmens sveikatos priežiūros įstaigų (toliau – Įstaiga) nuotoliniu būdu teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų organizavimo tvarką.
-----------------	---

Autorius (SME):



Daiva Adomaitienė

Kokybės vadovė

Data:

2020-12-08

Proceso savininkas:



Vitalijus Orlovas

Direktorius

Data:

2020-12-08

Galioja nuo:	2020 m. gruodžio 9 d.
---------------------	-----------------------

1. Apimtis

Su Taisyklėmis privalo susipažinti ir jų laikytis visi Įstaigos pacientai, interesantai ir darbuotojai.
Taisyklės taikomos visoje Įstaigoje.

2. Terminai

UAB „Affidea Lietuva“ įmonių grupė / Įstaiga	UAB „Affidea Lietuva“ įmonių grupę sudarantys juridiniai asmenys ir jų darbuotojai. UAB „Affidea Lietuva“ įmonių grupę sudaro: UAB „Affidea Lietuva“, kodas 300542299; UAB „Medicinos paslaugų grupė“, kodas 304148323; UAB „Alytaus Medea klinika“, kodas 300566791; UAB „Šilutės MCT“, kodas 300150444; UAB „MCT kompiuterinė tomografija“, kodas 302032665; UAB „Endemik“, kodas 220509380; UAB „Endemik didmena“, kodas 302244593, UAB „Kuncų ambulatorinė klinika“, kodas 141292840.
PAASPP	Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos
AAASPP	Antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos
Paslaugos	asmens sveikatos priežiūros paslaugos
Nuotolinė asmens sveikatos priežiūros paslauga / Nuotolinė konsultacija/NSPP	ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai naudojant nuotolinio ryšio priemones, pacientui teikiama ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga Padalinio gydytojui specialistui ar šeimos gydytojo komandos nariui ir pacientui esant skirtingose vietose tuo pačiu laiku. Gydytojas specialistas ar šeimos gydytojo komandos narys šią paslaugą gali teikti dirbdamas Padalinio patalpose arba savo nuotolinėje darbo vietoje, jei esant ekstremaliai situacijai ar dėl kitų objektyvių priežasčių Padalinio ar jo struktūrų veikla laikinai vykdoma nuotoliniu būdu (toliau – gydytojo darbo vieta).
Nuotolinio ryšio priemonės	vaizdo ir (ar) garso ryšių priemonės (įskaitant programinę įrangą, bendravimo platformas ir kt.) ir (ar) kitos elektroninių ryšių technologijos, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį ir kurios gali būti naudojamos teikiant sveikatos priežiūros paslaugą, kai paslaugos teikėjas ir paslaugos gavėjas yra skirtingose vietose tuo pačiu ar skirtingu laiku.
Kontaktinė konsultacija	ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga teikiama ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančioje įstaigoje dirbančiam gydytojui ar šeimos gydytojo komandos nariui ir pacientui kartu fiziškai dalyvaujant.
Šeimos gydytojo komandos paslaugos	Nespecializuotų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, teikiamų pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro patvirtintą Šeimos gydytojo medicinos normą, Bendrosios praktikos slaugytojo medicinos normą ir, jei reikia, pagal Bendruomenės slaugytojo medicinos normą ir (ar) Akušerio medicinos normą, ir (ar) Išplėstinės praktikos slaugytojo medicinos normą, ir (ar) Slaugytojo padėjėjo medicinos normą, ir (ar) Socialinio darbuotojo veiklos sveikatos priežiūros įstaigose nuostatus, ir (ar) Gyvensenos medicinos specialisto veiklos reikalavimus, ir (ar) Kineziterapeuto medicinos normą ambulatorinėje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje (t. y. įstaigoje, neteikiančioje stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų), kompleksas.
Šeimos gydytojas	Šeimos gydytojas (arba PAASPP teikiantis vidaus ligų gydytojas, vaikų ligų gydytojas, gydytojas akušeris ginekologas, gydytojas chirurgas)
Šeimos gydytojo komandos narys	Bendrosios praktikos slaugytojas, išplėstinės praktikos slaugytojas, bendruomenės slaugytojas, akušeris, gyvensenos medicinos specialistas, kineziterapeutas, socialinis darbuotojas

Sveikatos priežiūros specialistas	Šeimos gydytojas, šeimos gydytojo komandos narys, gydytojas specialistas
ESPBI IS	Elektroninė sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinė sistema.
Padalinys	UAB „Affidea Lietuva“ įmonių grupei priklausančių juridinių asmenų struktūriniai padaliniai (medicinos centrai, diagnostikos centrai, medicinos/diagnostikos centrai).

3. Procedūros

3.1 BENDROSIOS NUOSTATOS

Nuotolinės konsultacijos paskirtis – įvertinti paciento būklę, skirti ir/ar tęsti vaistinius preparatus ir medicinos pagalbos priemones (toliau - MPP), suteikti konsultaciją pacientui, išduoti ir/ar pratęsti elektroninius nedarbingumo pažymėjimus, paskirti būtinuosius ir/ar pakartotinius tyrimus.

Pacientai ir jų artimieji dėl Nuotolinių konsultacijų gali kreiptis į bet kurį šeimos gydytoją, jo komandos narį ar gydytoją specialistą ir gauti paslaugas nuotoliniu būdu pagal atitinkamo specialisto kompetenciją.

Nuotolinės konsultacijos metu konsultuojami tiek pirminiai pacientai, t. y. niekada Padalinio Sveikatos priežiūros specialistų nekonsultuoti ir nežinomi pacientai, tiek antriniai pacientai, t. y. jau anksčiau konsultuoti ir pilnai ar iš dalies žinomi pacientai.

Įstaiga pasirenka paciento poreikius labiausiai atitinkantį asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdą (Kontaktinę konsultaciją ar Nuotolinę konsultaciją). Sveikatos priežiūros specialistai neteikia tik nuotolinių konsultacijų.

Įstaiga pasirenka, kokiomis Nuotolinio ryšio priemonėmis teikti sveikatos priežiūros paslaugas nuotoliniu būdu. Naudojamos saugios duomenų perdavimo atžvilgiu priemonės.

Nuotolines konsultacijas teikiantys Sveikatos priežiūros specialistai negali naudoti asmeninių mobiliųjų įrenginių (telefonų, kompiuterių, planšetinių kompiuterių) jungtis prie programinės įrangos, įrankių ar bendravimo platformų, taip pat naudoti šiose platformose sukurtų asmeninių paskyrų.

Nuotolinės pirminės ambulatorinės psichikos sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos vadovaujantis šiomis Taisyklėmis tiek, kiek ko kita nenumato galiojantys teisės aktai ar Įstaigos vidaus tvarka.

Šios Taisyklės yra viešai skelbiamas dokumentas.

3.2 ĮSTAIGOS IR ADMINISTRACIJOS DARBO LAIKAS

Įstaigos Padalinių darbo laikas skelbiamas šiose interneto svetainėse:

- www.affidea.lt;
- www.endemik.lt
- www.silutesmct.lt;
- www.alytausmedea.lt;
- www.vetrungesklinika.lt.

Įstaigos administracijos bei kitų pagalbinių tarnybų darbo laikas:

- Darbo dienomis: nuo 8.00 val. iki 17.00 val.;
- Šeštadienį ir sekmadienį bei Valstybinių švenčių dienomis Įstaigos administracija bei kitos pagalbinės tarnybos nedirba.

3.3 KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

Pacientai ir interesantai (lankytojai), atvykę į Padalinį, privalo susipažinti su Padalinio vidaus tarnos taisyklėmis, o kreipiantis nuotoliniu būdu – su šiomis Taisyklėmis, o jei kreipiamasi per Pacientų išankstinio registravimo portalą – papildomai su portalo taisyklėmis.

Asmuo norėdamas gauti informaciją apie Įstaigoje teikiamas Paslaugas, jų teikimo tvarką, kainas ir galimybes jomis pasinaudoti gali kreiptis į Įstaigą žodžiu arba raštu.

Pacientas, besikreipiantis į Įstaigą, aptarnaujamas tik tada, kai Įstaiga kompetentinga ir turi galimybes suteikti pacientui reikalingas Paslaugas.

Pacientas, kuriam reikalingos planinės Paslaugos, turi iš anksto užsiregistruoti.

Pacientas turi susipažinti, užpildyti ir pasirašyti kitus pateiktus dokumentus (sutikimus, formas ir kt.). Neužpildžius ir nepasirašius Įstaigos pateiktų dokumentų, Paslaugos neteikiamos. Jei dėl amžiaus (iki 16 m.), sveikatos būklės ar kitų ypatingų ir teisės aktuose numatytų aplinkybių pacientas negali pats asmeniškai pasirašyti reikiamų dokumentų (išreikšti savo valią), juos turi pasirašyti šį asmenį lydintis atstovas.

Pacientas gali registruotis pageidaujamos Paslaugoms. Pacientas neregistruojamas ir nepriimamas, jei Įstaiga negali suteikti reikalingų Paslaugų. Tokiu atveju Įstaigos specialistas informuoja pacientą, kokia asmens sveikatos priežiūros įstaiga galėtų suteikti pageidaujamas paslaugas arba kur pacientas galėtų gauti reikiamą informaciją.

Pacientui 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 Paslaugų teikimo laikas. Pacientui pareiškus norą gauti Paslaugas siūlomą laiką, pacientas turi nurodyti savo vardą, pavardę ir kontaktinį telefono numerį. Pacientas užregistruojamas tik tuo atveju, jeigu jis sutinka, kad jo nurodytas vardas, pavardė, kontaktinis telefono numeris, pageidaujamos Paslaugos ir sutartas apsilankymo laikas būtų suvesti į elektroninę sistemą. Įstaigos turimi asmens duomenys tvarkomi pagal viešai skelbiamą Duomenų privatumo pranešimą pacientams.

Pacientui nuo 16 metų Paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus teisės aktų numatytas išimtis.

Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų Paslaugos teikiamos tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Įstaigos specialistai visais atvejais turi parinkti tokius Paslaugų teikimo 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, Paslaugų teikimo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

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 Paslaugų teikimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

3.4 ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

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.).

Detalesnė informacija apie asmens duomenų tvarkymą pateikiama „Duomenų privatumo pranešime pacientams“.

Visi paciento asmens duomenys ir medicinos dokumentai, susiję su Nuotolinių konsultacijų teikimu, tvarkomi ESPBI IS, taip pat Įstaigos pacientų registracijos informacinėje sistemoje.

Nuotolinių konsultacijų metu vaizdo ir (ar) garso įrašymas draudžiamas.

3.5 NUOTOLINIŲ KONSULTACIJŲ TEIKIMO BENDROJI TVARKA IR ĮFORMINIMAS

Nuotolinės konsultacijos pacientui teikimo tvarka:

- pacientas kreipiasi į Įstaigą ir registruojasi į nuotolinę konsultaciją Taisyklių nurodyta tvarka;
- registracijos metu sutartu laiku ir sutartomis nuotolinio ryšio priemonėmis Sveikatos priežiūros specialistas susisiečia su pacientu ar jo atstovu, surenka anamnezę, nustato subjektyvią paciento sveikatos būklę (remdamasis paciento ar jo atstovo suteikta informacija) ir:
 - nusprendęs, kad pacientui reikalinga Kontaktinė konsultacija, t. y. nuotoliniu būdu negalima nustatyti paciento sveikatos būklės, atlikti kitų reikalingų veiksmų, pacientą registruoja gauti Kontaktinės konsultacijos. Apie tai pažymi ESPBI IS asmens medicinos dokumentuose – formoje E025 „Ambulatorinio apsilankymo aprašymas“ (toliau – forma E025), kurioje nurodo priežastis, kodėl reikalinga kontaktinė konsultacija;
 - nusprendęs, kad galima suteikti Nuotolinę konsultaciją pacientui, suteikia ją;

- suteikus Nuotolinę konsultaciją pacientui, ESPBI IS formoje E025 pažymima Nuotolinės konsultacijos pacientui suteikimo data, laikas, naudotos nuotolinio ryšio priemonės, paciento kreipimosi priežastis, subjektyvi paciento sveikatos būklė ir suteiktos nuotolinės gydytojo ar šeimos gydytojo komandos nario konsultacijos pacientui turinys, išvados, pateiktos rekomendacijos ir užpildoma forma Nr. 025/a-LK „Asmens ambulatorinio gydymo statistinė kortelė“, patvirtinta Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 1998 m. lapkričio 26 d. įsakymu Nr. 687 „Dėl medicininės apskaitos dokumentų formų tvirtinimo“ (toliau – forma Nr. 025/a-LK).

Nusprendus pacientą siųsti atlikti tyrimo (-ų) ar gydytojo specialisto konsultacijos, gydytojas pateikia į ESPBI IS ir elektroniniu būdu pasirašo formą E027 „Siuntimas konsultacijai, tyrimams, gydymui“ (toliau – forma E027). Atlikto tyrimo atsakymas pateikiamas formoje E027-a „Atsakymas į siuntimą konsultacijai, tyrimams, gydymui“ (toliau – forma E027-a).

Jeigu suplanuota Nuotolinė konsultacija pacientui dėl laikino nuotolinio ryšio priemonių veikimo sutrikimo ar kitų objektyvių priežasčių nesuteikiama, iš naujo Nuotolinė konsultacija pacientui organizuojama Taisyklių nustatyta tvarka.

3.6 PACIENTO IŠANKSTINĖ REGISTRACIJA NUOTOLINEI KONSULTACIJAI IR APMOKĖJIMAS

Pacientas, norintis gauti Sveikatos priežiūros specialisto Nuotolinę konsultaciją, kreipiasi į Įstaigą ar jos atskirus Padalinius telefonu:

- Affidea klinikoje – 1811 arba +370 524 41188;
- Affidea diagnostikos centruose – 1831 arba (8-5) 270 0010;
- Endemik klinikose - +370 70055 223;
- Vėtrungės klinikoje - (8 46) 41 05 70;
- Kuncų klinikoje - (+370) 698 87498;
- Šilutės MCT klinikoje - +370 441 61510;
- Alytaus Medea klinikoje - +370 315 21863.

Pacientas registruojamas Nuotolinei konsultacijai pagal atitinkamo Sveikatos priežiūros specialisto nuotolinių konsultacijų grafiką.

Nuotolines konsultacijas teikiantys Sveikatos priežiūros specialistai skelbiami Įstaigos interneto svetainėje bei Įstaigos pacientų išankstinio registravimo portale.

Nuotolinių konsultacijų teikimo grafikas skelbiamas Padaliniuose ir Įstaigos pacientų išankstinio registravimo portale, apie grafiką informacija teikiama Įstaigos informacijos telefonu.

Registratorius informuoja pacientą, kad registracijos užbaigimui ir patvirtinimui su pacientu bus susisiekiama žemiau nurodytais būdais ir pacientas turės įvykdyti toliau nurodytus reikalavimus.

Registratorius vykdydamas paciento registraciją, paciento nurodytu elektroninio pašto adresu išsiunčia pacientui „Sutikimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo“, „Sutikimą dėl asmens duomenų tvarkymo“, bei nuorodą į šias Taisykles ir standartinę informaciją apie reikalingą išankstinį apmokėjimą, jei teikiamos mokamos konsultacijos.

Paciento registracija patvirtinama, kai pacientas registratoriui elektroniniu paštu atsiunčia pasirašytus ir nuskanuotus aukščiau nurodytus sutikimus arba pasirašytus el. parašus ir pavedimo už Nuotolinę konsultaciją kvito kopiją, kai teikiama mokama Nuotolinė konsultacija.

Jei Nuotolinė konsultaciją bus vykdoma naudojantis Microsoft Teams programa, patvirtinus paciento registraciją registratorius papildomai pacientui išsiunčia kvietimą prisijungti prie nuotolinės konsultacijos nurodytu metu.

Pacientas taip pat gali registruotis nuotolinei konsultacijai naudojantis Įstaigos pacientų išankstinio registravimo portalu, veikiančiu adresu mano.affidea.lt. Naudojantis šiuo portalu pacientas turi sekdamas pateikiamus nurodymus pateikti visą eilės tvarka prašomą teisingą ir išsamią informaciją, sutikimus bei patvirtinimus, taip pat susipažinti ir patvirtinti sutikimą su pacientų išankstinio registravimo portalo taisyklėmis, šiomis Taisyklėmis bei Duomenų privatumo pranešimu pacientams. Jei pacientui registruojantis kyla neaiškumų, jis gali kreiptis į Įstaigą telefonu dėl registravimo Nuotolinėms konsultacijoms.

Paciento registracija vykdoma pas gydytoją, kurio pageidauja pacientas ir/ar gydytoją, kurio paslaugoms pacientas turi siuntimą. Jei tame Padalinyje, į kurį kreipiasi pacientas, reikiamo gydytojo nėra, registраторius patikrina bendrą gydytojų sąrašą, esantį interneto svetainėje, ir registruoja pacientą kitame Padalinyje, arba, esant paciento sutikimui, perduoda jo duomenis kitam Padaliniiui, kad kito Padalinio registраторius susisiektų su pacientu ir jį užregistruotų reikiamo Sveikatos priežiūros specialisto Nuotolinei konsultacijai.

Registracijos metu pacientas privalo pateikti teisingą ir išsamią informaciją, kurios prašo Įstaiga. Pacientas prisiima visišką atsakomybę bei bet kokias neigiamas pasekmes už neteisingų ar netikslių duomenų pateikimą Įstaigai.

Pacientas privalo kaip įmanoma anksčiau informuoti Įstaigą telefonu ar Įstaigos pacientų išankstinio registravimo portale atšaukti registraciją, jeigu registracijos metu patvirtintu laiku jam negali būti teikiama Nuotolinė konsultacija. Pacientui, kuriam registracijos metu patvirtintu laiku, negali būti suteikta Nuotolinė konsultacija, turi registruotis iš naujo, jeigu pageidauja gauti paslaugas kitu laiku.

Jei pacientas neatšaukia išankstinės registracijos likus mažiau kaip 24 valandoms iki Nuotolinės konsultacijos pradžios, Įstaiga turi teisę pritaikyti pacientui 50 (penkiasdešimt) procentų paslaugų vertės baudą dėl neįvykusios Nuotolinės konsultacijos. Jei pacientas iš anksto apmokėjo už neįvykusią Nuotolinę konsultaciją, minėta bauda gali būti išskaityta iš pacientui grąžintinos sumos už neįvykusią konsultaciją.

Jei Nuotolinė konsultacija neįvyksta dėl laikino Nuotolinio ryšio priemonių veikimo sutrikimo ar kitų objektyvių priežasčių, nepriklausančių nuo paciento valios, Įstaiga esant paciento pageidavimui pasiūlo pacientui kitą Nuotolinės konsultacijos laiką.

Pacientas mokėjimus vykdo tam Padaliniiui, kurio gydytojas teikia pacientui Nuotolinę konsultaciją. Tarp Padalinių gali būti pasirašytos pacientų registravimo ir kitų paslaugų bei veiksmų, glaudžiai susijusių su PAASPP ir AAASPP teikimu, sutartys, kurių pagrindu vykdomi atsiskaitymai tarp Padalinių.

Jei pacientas turi papildomą sveikatos draudimą, kuris kompensuoja nuotolinių konsultacijų išlaidas, registраторius paprašo atsiųsti draudimą įrodančių dokumentų kopijas (poliso kopiją, išrašą iš draudimo bendrovės kompiuterinės sistemos ir pan.). Jei pacientas nesutinka atsiųsti dokumentų kopijų, registраторius su pacientu susisieks vaizdo skambučiu ir paprašo parodyti reikiamus dokumentus, atlieka paslaugų nurašymą nuo draudimo sąskaitos pokalbio su pacientu metu.

Rekomenduojama pacientams pasitikslinti savo draudimo bendrovėse nuotolinių konsultacijų kompensavimo tvarką dar prieš nuotolinių paslaugų suteikimą.

3.7 PACIENTO IDENTIFIKAVIMAS

Kol nenustatoma paciento tapatybė, paslaugas teikiančiam Sveikatos priežiūros specialistui draudžiama Nuotolinių būdu teikti bet kokią informaciją, susijusią su paciento asmeniu, įskaitant užduoti klausimus, kai pačiuose klausimuose jau yra pateikiami asmens duomenys (pvz., klausti, „Ar Jūsų vardas yra?“, „Jūsų gimimo data ...“ ir pan.). Pacientas identifikuojamas išimtinai pagal paciento pateikiamą informaciją (pvz. „Koks Jūsų vardas ir pavardė“, „Kokia Jūsų gimimo data“ ir pan.).

Jei nesutampa identifikavimo metu paciento pateikta informacija su Padalinio turima informacija arba kyla abejonų dėl paciento asmens tapatybės, pacientui paslaugos neteikiamos ir pasiūloma atvykti į Padalinį.

Kai paciento nuotolinė konsultacija vykdoma telefonu:

Pacientui kreipiantis į padalinį telefonu, paslaugą teikiantis Sveikatos priežiūros specialistas turi paklausti paciento šių klausimų:

- vardo ir pavardės;
- gimimo datos;
- deklaruotos gyvenamosios vietos adreso;
- kokios paslaugos ir kada paskutinį kartą buvo teiktos pacientui Padalinyje;
- kiti klausimai, kuriuos galėtų žinoti tik pacientas ir Įstaiga.

Jei paciento pateikti atsakymai sutampa su informacija, nurodyta Padalinio informacinėje sistemoje, toliau teikiamos Nuotolinės konsultacijos.

Kai paciento nuotolinė konsultacija vykdoma Microsoft Teams naudojantis vaizdo kamera:

Pacientui prisijungus prie nuotolinės vaizdinės konsultacijos Microsoft Teams programoje, bendravimas su pacientu vykdomas naudojant vaizdo ryšį. Paslaugą teikiantis Sveikatos priežiūros specialistas identifikavimo metu privalo paciento:

- paklausti vardo ir pavardės;
- paklausti gimimo datos;
- paprašyti parodyti paciento asmens dokumentą ir palyginti duomenis su prieš tai paciento pateikta informacija, atkreipti dėmesį į asmens dokumento nuotrauką ir įvertinti, ar pokalbis vyksta su tuo pačiu asmeniu.

Paslaugą teikiantis Sveikatos priežiūros specialistas identifikuoja pacientą ir tuomet pradeda teikti Nuotolinę konsultaciją.

3.8 NUOTOLINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS PACIENTUI

Prieš pradėdant teikti Nuotolinę konsultaciją pacientui turi būti:

- nustatyta paciento ar jo atstovo tapatybė šių Taisyklių nustatyta tvarka;
- gautas paciento sutikimas gauti Nuotolinę konsultaciją šių Taisyklių nustatyta tvarka.

Teikiant Nuotolinę konsultaciją pacientui Sveikatos priežiūros specialisto darbo vietoje ir (ar) Nuotolinio ryšio priemonėmis kartu prisijungę gali būti tik tie Sveikatos priežiūros specialistai, kurie tiesiogiai susiję su Nuotolinės konsultacijos pacientui teikimu. Minėtos paslaugos teikimo metu kitiems asmenims būti Sveikatos priežiūros specialisto darbo vietoje ir (ar) Nuotolinio ryšio priemonėmis kartu prisijungti yra draudžiama.

Teikiant Nuotolinę konsultaciją pacientui Sveikatos priežiūros specialistas tuo pačiu metu negali teikti nuotolinės ar kontaktinės konsultacijos kitam pacientui ar gydytojui.

Nuotolinę konsultaciją pacientui gali teikti:

- šeimos gydytojas ir/ar šeimos gydytojo komandos narys, kai teikiamos PAASPP;
- gydytojas specialistas, kai teikiamos AAASPP.

Pradėdamas teikti Nuotolines konsultacijas, Sveikatos priežiūros specialistas pirmiausia išsiaiškina subjektyvią paciento sveikatos būklę – t.y. surenka informaciją apie paciento skundus, ligos ir gyvenimo anamnezės (remdamasis paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis) ir sprendžia dėl tolesnio paslaugos teikimo.

Nuotolinės konsultacijos metu pacientui gali būti paskirti reikalingi instrumentiniai ar laboratoriniai tyrimai tam, kad atlikti diagnostikos, diferencinės diagnostikos, būklės pablogėjimo nustatymo ir kitus veiksmus, ir šiems tyrimams pakviesti pacientą atvykti į Padalinį iš anksto suderintu laiku, laikantis kitų šioje Taisyklėse išvardintų nuostatų.

Įprasta nuotolinės konsultacijos trukmė – iki 20 min.

Jei paciento pageidavimu nuotolinė konsultacija trunka ilgiau nei 20 min., tokiu atveju pacientas papildomai sumoka pakartotinės konsultacijos kainą.

Dokumentacijos sutvarkymui skiriama įprastai apie 10 min.

Nuotolines konsultacijas teikiantis gydytojas gali iš karto rekomenduoti pacientui atvykti į Padalinį arba kviesti greitąją medicinos pagalbą, jei (i) įtaria pavojingą sveikatos būklę pagal SOP-MED-LT-005 „Būtinoji medicinos pagalba“, (ii) kai visiškai neįmanoma suprasti paciento būklės ir visiškai neaiški diagnozė.

Nuotolinės konsultacijos metu, prieš ją, ar po jos, pacientas, gydytojui paprašius, gali savo sutikimu elektroniniais informacijos kanalais pateikti gydytojui įvertinti savo turimus išrašus, konsultacijų aprašymus, instrumentinių ar laboratorinių tyrimų rezultatus, įvairių kūno dalių nuotraukas ar kitą dokumentinę bei foto medžiagą, kuri padėtų gydytojui tiksliau diagnozuoti ligą ir/ar atlikti diferencinės diagnostikos veiksmus.

Pacientas yra atsakingas už nuotolinės konsultacijos metu suteiktą, ne pilnai suteiktą ar klaidingai suteiktą arba visai nesuteiktą informaciją, turinčią reikšmės nuotolinės konsultacijos metu priimtam sprendimui.

Nuotolinės paslaugos nepradedamos teikti, o pradėtos teikti nutraukiamos, kai paaiškėja, kad:

- neužtenka duomenų apie paciento sveikatos būklę;

- paciento sveikatos būklės negalima įvertinti be apžiūros, papildomų tyrimų ir kt.;
- kyla abejonų dėl paciento asmens tapatybės.

Priėmus sprendimą neteikti nuotolinės konsultacijos arba jos teikimą nutraukti, gydytojas atsisakymo teikti paslaugas priežastį įrašo paciento ligos istorijoje ir informuoja pacientą, kad pacientas turi užsiregistruoti vizitui Padalinyje ir pacientui pritarus, inicijuoja registracijos procedūrą.

Jei pacientui pradėta nuotolinė konsultacija buvo nutraukta dėl aukščiau nurodytų priežasčių, taip pat jei ji nutrūko ne dėl aplinkybių, už kurias nėra atsakinga Įstaiga, laikoma, kad nuotolinė konsultacija buvo suteikta ir už ją turi būti apmokėta.

3.8.1 Šeimos gydytojo/gydytojo specialisto Nuotolinė konsultacija

Nuotolinė konsultacija pacientui gali būti teikiama, jei pacientas kreipiasi:

- dėl ūmaus sveikatos būklės sutrikimo arba ūminės ligos, arba dėl lėtinės ligos paūmėjimo, arba kai atliekama ilgalaikė paciento sveikatos būklės stebėseną pagal ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-288 „Dėl ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatytus reikalavimus, ir tai yra ne pirmas paciento kreipimasis dėl to ligos epizodo ar dėl ilgalaikio paciento sveikatos būklės stebėjimo;
- dėl lėtinės ligos;
- dėl įtariamų užkrečiamosios ligos, nurodytos elektroninių nedarbingumo, nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimą reglamentuojančiuose teisės aktuose;
- dėl kitų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, kurios gali būti suteiktos be paciento tiesioginio kontakto su gydytoju.

Nuotolinę konsultaciją pacientui sudaro:

- anamnezės surinkimas, paciento sveikatos būklės įvertinimas;
- paciento konsultavimas, išvadų, rekomendacijų parengimas;
- privalomų medicinos dokumentų užpildymas ir teisės aktų nustatyta tvarka pateikimas į ESPBI IS;
- kiti būtini atlikti veiksmai, reikalingi nuotolinei gydytojo konsultacijai pacientui suteikti;
- pagal poreikį:
 - diagnostinių ir (ar) gydomųjų paslaugų, tyrimų ir procedūrų paskyrimas;
 - atliktų diagnostinių ir (ar) gydomųjų paslaugų ir procedūrų rezultatų įvertinimas, aptarimas;
 - vaistinių preparatų ir (ar) MPP išrašymas ir (ar) skyrimo pratęsimas;
 - elektroninių nedarbingumo, nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimas, pratęsimas, jei tai numatyta nedarbingumo, nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimą reglamentuojančiuose teisės aktuose;
 - siuntimo (-ų) gauti gydytojo (-ų) konsultacijos išdavimas;
 - prireikus kontaktinės konsultacijos, paciento užregistravimo į konsultaciją organizavimas.

3.8.2 Šeimos gydytojo komandos nario Nuotolinė konsultacija

Nuotolinė šeimos gydytojo komandos nario konsultacija pagal atitinkamo šeimos gydytojo komandos nario kompetenciją pacientui gali būti teikiama, jei pacientas kreipiasi:

- dėl MPP paskyrimo ir (ar) išrašymo;
- dėl medicinos pagalbos priemonių skyrimo ir išrašymo ar vaistinių preparatų, nurodytų sveikatos apsaugos ministro tvirtinamame sąraše, skyrimo ir išrašymo sveikatos apsaugos ministro nustatytais sąlygomis;
- dėl normalios eigos nėštumo metu atsiradusių neįprastų simptomų ar kitų aplinkybių, dėl kurių pacientė nori pasitarti su nėštumą prižiūrinčia akušere;
- dėl lėtinės ligos, jeigu pacientui ar jo atstovui reikalingas patarimas dėl slaugos procedūrų ar priemonių taikymo;
- dėl iškilusių socialinių problemų;
- gydytojo nurodymu informuoti apie ligos eigą, reakcijas į paskirtą gydymą ir pan.;
- pasitarti dėl lėtinųjų ligų savikontrolės priemonių taikymo;

- dėl fizinio aktyvumo pokyčių, atliekamų fizinių pratimų ar procedūrų poveikio.

Nuotolinę šeimos gydytojo komandos nario konsultaciją pacientui sudaro:

- anamnezės surinkimas, paciento sveikatos būklės įvertinimas;
- paciento konsultavimas (įskaitant paciento ar jo atstovo informavimą apie planuojamus pagal skiepų kalendorių profilaktinius skiepėjimus ir jų atlikimo laiko suderinimą), išvadų, rekomendacijų parengimas;
- privalomų medicinos dokumentų užpildymas ir teisės aktų nustatyta tvarka pateikimas į ESPBI IS;
- kiti būtini atlikti veiksmai, reikalingi nuotolinei šeimos gydytojo komandos nario konsultacijai pacientui suteikti;
- pagal poreikį ir atitinkamo šeimos gydytojo komandos nario kompetenciją:
 - diagnostinių ir (ar) gydomųjų paslaugų, tyrimų ir procedūrų paskyrimas (savarankiškai arba gydytojo pavedimu) ir (ar) atlikimo organizavimas;
 - atliktų diagnostinių ir (ar) gydomųjų paslaugų, tyrimų ir procedūrų rezultatų įvertinimas, aptarimas;
 - vaistinių preparatų ir (ar) MPP išrašymas ir (ar) skyrimo pratęsimas;
 - paciento informavimas apie jam reikalingą šeimos gydytojo kontaktinę konsultaciją ir užregistravimas, jeigu nuotolinę konsultaciją pacientui suteikęs šeimos gydytojo komandos narys pagal kompetenciją negali išspręsti paciento problemų.

3.9 NUOTOLINĖS KONSULTACIJOS ORGANIZAVIMAS NEĮVYKUS DĖL OBJEKTYVIŲ PRIEŽASČIŲ

Jeigu patvirtintu metu Nuotolinė konsultacija neįvyksta dėl laikino Nuotolinio ryšio priemonių veikimo sutrikimo ar kitų objektyvių priežasčių, nepriklausančių nuo paciento, Įstaiga bando susisiekti su pacientu nurodytais kontaktais. Jeigu su pacientu nepavyksta susisiekti, o susiekus neįmanoma toliau tęsti Nuotolinės konsultacijos, tokiu atveju Nuotolinė konsultacija laikoma neįvykusia ir Įstaiga iš anksto suderintu laiku registruoja pacientą naujai Nuotolinei konsultacijai.

Kai nauja Nuotolinė konsultacija negali įvykti Įstaigos nurodytu laiku dėl laikino Nuotolinio ryšio priemonių veikimo sutrikimo ar kitų objektyvių priežasčių, pacientas iš anksto suderintu laiku registruojamas vizitui Padalinyje.

3.10 NUOTOLINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS „GYDYTOJAS-GYDYTOJUI“

Sveikatos priežiūros specialistas, konsultuojantis pacientą, dėl kito gydytojo specialisto tarpusavio konsultacijos nuotoliniu būdu (toliau – NK) kreipiasi naudojantis ESPBI IS.

Prieš NK teikimą:

- pacientą NK siunčiantis konsultuojamasis gydytojas informuoja, kad pacientas nebus siunčiamas Kontaktinės konsultacijos, o dėl jo sveikatos būklės bus konsultuojamasi NK būdu;
- NK gydytojui teikiantis konsultuojantis gydytojas nustato konsultuojamojo gydytojo, kuris kreipėsi dėl NK, tapatybę.

Teikiant NK, gydytojo darbo vietoje, kurioje ji teikiama, Nuotolinio ryšio priemonėmis kartu prisijungę gali būti tik tie Sveikatos priežiūros specialistai, kurie tiesiogiai susiję su NK teikimu. NK teikimo metu kitiems asmenims būti gydytojo darbo vietoje ar nuotolinio ryšio priemonėmis kartu prisijungti yra draudžiama.

NK gali teikti:

- šeimos gydytojui ar pirmines ambulatorines psichikos sveikatos priežiūros paslaugas teikiančiam gydytojui – gydytojas specialistas;
- šeimos gydytojui – pirmines ambulatorines psichikos sveikatos priežiūros paslaugas teikiantis gydytojas;
- pirmines ambulatorines psichikos sveikatos priežiūros paslaugas teikiančiam gydytojui – šeimos gydytojas;
- vienos profesinės kvalifikacijos gydytojui specialistui – kitos profesinės kvalifikacijos gydytojas specialistas arba tos pačios profesinės kvalifikacijos gydytojas specialistas, dirbantis aukštesnio lygio asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančioje įstaigoje.

NK teikimo metu negali būti teikiamos paslaugos kitam pacientui ar kitos NK paslaugos.

NK sudaro:

- ESPBI IS iš konsultuojamosios įstaigos gydytojo gautos konkretaus paciento informacijos (įskaitant paciento sveikatos duomenis) įvertinimas;
- konsultuojamosios įstaigos gydytojo konsultavimas;
- išvadų, rekomendacijų dėl konkretaus paciento konsultuojamosios įstaigos gydytojui pateikimas;
- privalomų medicinos dokumentų užpildymas ir teisės aktų nustatyta tvarka pateikimas į ESPBI IS;
- kiti būtini atlikti veiksmai nuotolinei gydytojo konsultacijai gydytojui suteikti;
- pagal poreikį kiti teisės aktuose numatyti veiksmai.

NK teikimo tvarka:

- konsultuojamoji įstaiga kreipiasi į konsultuojančiąją įstaiga teisės aktų nustatyta tvarka. Konsultuojančioji įstaiga turi užregistruoti konsultuojamosios įstaigos gydytoją konsultacijos kreipimosi dieną. NK turi būti suteikta ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo formos E027 ir kitų NK suteikti reikalingų paciento medicinos dokumentų pateikimo dienos konsultuojančiajai įstaigai;
- visi konkretaus paciento, dėl kurio sveikatos būklės norima konsultuotis, medicinos dokumentai tvarkomi (teikiami, gaunami ir kt.) ESPBI IS, kaip nustatyta teisės aktuose;
- konsultuojančiosios įstaigos gydytojas, gavęs elektroniniu būdu užpildytą formą E027 su joje suformuluotu (-ais) klausimu (-ais) konsultuojančiosios įstaigos gydytojui ir ESPBI IS visus reikalingus konkretaus paciento medicinos dokumentus, juos įvertina ir:
 - nusprendęs, kad NK suteikti reikalinga papildoma informacija, susisiekiama su formą E027 išdavusiu gydytoju ir paprašo ją pateikti;
 - nusprendęs, kad pacientui reikalinga Kontaktinė konsultacija, t. y. nuotoliniu būdu negalima nustatyti paciento sveikatos būklės, atlikti kitų reikalingų veiksmų, konsultuojančioji įstaiga registruoja pacientą į Kontaktinę konsultaciją. Apie tai pažymima ESPBI IS formoje E027-a ir formoje E025, kurioje nurodoma (-os) Kontaktinės konsultacijos poreikio priežastis (-ys);
 - nusprendęs, kad NK galima suteikti, suteikia ją;
- suteikus NK ESPBI IS užpildomos formos E025 ir E027-a, kuriose nurodoma NK suteikimo data, laikas, naudotos nuotolinio ryšio priemonės, kreipimosi dėl konsultacijos priežastis, suteiktos NK turinys, pateiktas (-i) atsakymas (-ai) į formoje E027 užduotą (-us) klausimą (-us), išvados ir pateiktos rekomendacijos ir užpildoma forma Nr. 025/a-LK.

Jeigu konsultuojančiosios įstaigos gydytojas priima sprendimą siųsti pacientą atlikti tyrimo (-ų) ar gydytojo (-ų) konsultacijos, jis pateikia į ESPBI IS ir elektroniniu būdu pasirašo formą E027.

Konsultuojančiosios įstaigos gydytojas atsakymą formoje E027-a siuntimą išdavusiai įstaigai turi pateikti į ESPBI IS ne vėliau kaip per 3 darbo dienas arba, jei siuntime buvo nurodyta, kad reikalinga skubi NK, ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo NK suteikimo dienos.

Jeigu suplanuota NK dėl laikino nuotolinio ryšio priemonių veikimo sutrikimo ar kitų objektyvių priežasčių nesuteikiama, organizuojama nauja NK paslauga pagal šią procedūrą.

3.11 TEIKIAMŲ NEMOKAMŲ IR MOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS

Įstaiga teikia Įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje nurodytas Paslaugas.

Įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijos skelbiamos Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos interneto svetainėje <https://vaspvt.gov.lt>, taip pat atitinkama informacija skelbiama Įstaigos interneto svetainėse:

- www.affidea.lt;
- www.endemik.lt
- www.silutesmct.lt;
- www.alytausmedea.lt;
- www.vetrungesklinika.lt.

Įstaigoje įgalioto asmens patvirtintos ir pacientams teikiamos Paslaugos, jų kainos (nemokamos ar mokamos Paslaugos) bei brangiau kainuojančių Paslaugų kainų skirtumas ir teikimo sąlygos pateikiamos Įstaigos registratūroje (matomoje vietoje),

papildomai skelbiamos Įstaigos informaciniame stende bei Pacientų išankstinio registravimo portale, taip pat šiose interneto svetainėse:

- www.affidea.lt;
- www.endemik.lt
- www.silutesmct.lt;
- www.alytausmedea.lt;
- www.vetrungesklinika.lt.

3.11.1 Nemokamų paslaugų teikimas

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.

Įstaigoje nemokamai teikiamos tik tos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų apmokamos Paslaugos, kurios yra nurodytos galiojančioje Įstaigos sutartyje:

- su teritorinėmis ligonių kasomis, kai pacientui Paslaugų teikimo dieną teikiamos ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros, ilgalaikio gydymo bei medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidivinio) gydymo paslaugos ar kitos teisės aktuose nurodytos asmens sveikatos priežiūros paslaugos;
- su asmens sveikatos priežiūros įstaigomis, kurios pacientui Paslaugų teikimo dieną teikia stacionarines paslaugas ar kitas teisės aktuose nurodytas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

Jeigu Įstaigos Paslaugoms, kurios kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų, nustatytas lėšų limitas, tai atitinkamų Paslaugų teikimas (tam skirtas finansavimas), siekiant užtikrinti jų nepertraukiamą bei pastovų teikimą, gali būti išdėstytas tam tikram periodui (pavyzdžiui, kalendoriniams metams). Sprendimas dėl Paslaugų teikimo išdėstymo paskelbiamas Įstaigos informaciniame stende.

3.11.2 Būtinoji medicinos pagalba

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, kuri teikiama tik kaip Kontaktinės paslaugos.

Nuotolinių konsultacijų metu nustačius, kad pacientui reikalinga būtinoji medicinos pagalba, Nuotolinės konsultacijos nedelsiant užbaigiamos ir apie tai informuojamas pacientas, suteikiama reikiama informacija ir pagalba, o esant paciento sutikimui - greitoji medicinos pagalba, o jei pacientas negali išreikšti sutikimo – pagalba iškviečiama be jo sutikimo. Esant būtinybei, Įstaiga palaiko ryšį su pacientu iki atvyks greitoji medicinos pagalba ir teikia pagal kompetenciją patarimus.

3.11.3 Mokamų paslaugų teikimas

Pacientai turi sumokėti už Paslaugas tuo atveju, kai Įstaigai už jas neapmokama (nekompensuojama) iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų, pavyzdžiui:

- Pacientas yra neapdraustas privalomuoju sveikatos draudimu;
- Pacientas kreipėsi dėl Paslaugų suteikimo pats, neturėdamas tam būtino siuntimo;
- Paciento siuntimas neatitinka Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008-06-28 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“ patvirtinto Siuntimų ambulatorinėms specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti ir brangiesiems tyrimams bei procedūroms atlikti įforminimo, išdavimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo reikalavimų;
- Asmens sveikatos priežiūros įstaiga, kurios gydytojas išdavė siuntimą, neturi galiojančios sutarties su teritorine ligonių kasa arba galiojančioje sutartyje nėra numatytas siuntimą išdavusio gydytojo asmens sveikatos priežiūros paslaugų apmokėjimas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų;

- Pacientas savo iniciatyva pasirenka papildomas paslaugas ar procedūras (įskaitant nemedicines ar komforto paslaugas ar procedūras);
- Pacientas pageidauja gauti Paslaugas skubos tvarka arba greičiau, nei jam yra paskirtas Paslaugų suteikimo laikas;
- Įstaiga neturi galiojančios sutarties su teritorine ligonių kasa dėl Paslaugas teikiančio gydytojo asmens sveikatos priežiūros paslaugų apmokėjimo iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų;
- kitais Taisyklėse ir teisės aktuose nustatytais atvejais.

Kiekvienu atveju, kai pacientas Įstaigoje už Paslaugas turi mokėti pats, jis savo parašu turi patvirtinti, kad sutinka gauti mokamas Paslaugas, priešingu atveju Paslaugos neteikiamos.

Už mokamas Paslaugas pacientas susimoka pagal Įstaigoje patvirtintus ir tuo metu galiojančius įkainius.

Tą pačią darbo dieną mokamos Paslaugos teikiamos tik po to, kai aptarnaujami visi pacientai, kurie kreipėsi į Įstaigą dėl tos pačios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, už kurią mokama privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis.

Jeigu registracijos metu nurodytu laiku pacientas nesikreipia dėl Paslaugų, tuo metu gali būti teikiamos mokamos Paslaugos.

3.11.4 Brangiau kainuojančių paslaugų teikimas

Įstaiga, esant galimybei, gali siūlyti Pacientams įsigyti brangiau kainuojančių Paslaugų.

Prie brangiau kainuojančių Paslaugų priskiriami atvejai, kai Pacientas savo iniciatyva, leidus gydytojui, pasirenka brangiau kainuojančias paslaugas, medžiagas, tyrimus, vaistus, medicinos pagalbos priemones, procedūras. Šiuo atveju Pacientas apmoka pasirinktų paslaugų, medžiagų, tyrimų, vaistų, medicinos pagalbos priemonių, procedūrų kainų ir nemokamų paslaugų, medžiagų, tyrimų, vaistų, medicinos pagalbos priemonių, procedūrų kainų skirtumą.

Prie brangiau kainuojančių Paslaugų negali būti priskiriamos Paslaugos, kurioms Pacientui nesuteikiama pasirinkimo alternatyva (negalima pasirinkti tarp nemokamos ir brangiau kainuojančios Paslaugos).

Įstaiga prieš teikiant Pacientui brangiau kainuojančias paslaugas, skiriant brangiau kainuojančius vaistus, medicinos pagalbos priemones, medžiagas ar procedūras, pasirašytinai supažindina Pacientą su nemokamų paslaugų, vaistų, medicinos pagalbos priemonių, medžiagų, procedūrų ir brangiau kainuojančių paslaugų, vaistų, medicinos pagalbos priemonių, medžiagų, procedūrų skirtumais (kaina, kiekis, pranašumas ir pan.) ir užtikrina, kad Pacientas savo pasirinkimą medicinos dokumentuose patvirtintų raštu.

Už brangiau kainuojančias Paslaugas Pacientas sumoka pagal Įstaigoje patvirtintą ir tuo metu galiojantį pasirinktų paslaugų, medžiagų, tyrimų, vaistų, medicinos pagalbos priemonių, procedūrų kainų ir nemokamų paslaugų, medžiagų, tyrimų, vaistų, medicinos pagalbos priemonių, procedūrų kainų skirtumą.

Už brangiau kainuojančias Paslaugas kainų skirtumas sumokamas ta pačia tvarka, kaip ir už pilnai mokamas Paslaugas.

Pacientai, nusprendę įsigyti brangiau kainuojančių Paslaugų, registruojami šioms Paslaugoms bendra Įstaigoje galiojančia tvarka.

3.12 PACIENTO TEISĖS IR PAREIGOS

Pacientas turi šiose Taisyklėse bei Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytas teises.

Pacientas savo teisėmis privalo naudotis sąžiningai, nepiktinaudžiauti, gerbti kitų asmenų teises ir teisėtus interesus.

Paciento teisės gali būti ribojamos tiek, kiek tai numato teisės aktai ir šios Taisyklės.

Pacientas privalo laikytis Taisyklėse ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytų pareigų.

Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas Paslaugas, Įstaiga gali atsisakyti teikti Paslaugas arba Paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei grėstų pavojus paciento gyvybei.

Paciento Teisės

Teisė į kokybišką sveikatos priežiūrą:

- Pacientas turi teisę į kokybišką sveikatos priežiūrą, ir ši teisė nevaržoma paciento lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.
- Kiekviena Paslauga suteikiama laikantis atitinkamų profesinių pareigų ir standartų.

Teisė į pagarbą:

- Įstaigos pacientas turi teisę į pagarbą bei mandagų aptarnavimą, į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas, pagarbų elgesį.

Teisė kreiptis:

- Pacientas turi teisę kreiptis į Įstaigos darbuotojus visais su teikiamomis Paslaugomis susijusiais klausimais, taip pat kreiptis į Įstaigos administraciją visais iškilusiais ginčytiniais klausimais, gauti atsakymus į savo klausimus.

Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:

- Įstaigos 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 ar gydyti.
- Visa informacija apie paciento buvimą Įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas gydymo, diagnostikos ir slaugos priemonės įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus ir yra laikoma konfidencialia net ir po paciento mirties, jeigu kitaip nėra numatyta įstatymuose.
- Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį Paciento sutikimą, kuriame yra nurodyti 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. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. 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. Kai Pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama Paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (tėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina Paciento 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.

Teisė rinktis:

- Pacientas turi teisę diskutuoti su Įstaigos specialistais dėl Paslaugų ir su jomis sutikti arba nesutikti. Pacientas parašu patvirtina savo sutikimą ar nesutikimą jam pateiktuose dokumentuose.

Teisė į informaciją:

- Pacientas turi būti informuojamas apie Taisykles ir Įstaigoje galiojančias tvarkas (procedūras, taisykles ir pan.).
- Pacientas turi teisę gauti informaciją apie Įstaigoje teikiamas Paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti.
- Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam Paslaugas teikiantį sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.
- Pacientas turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomas Paslaugas, taip pat jų teikimo rezultatus ir rezultatų vertinimą (tai yra papildomai mokama paslauga).
- Pacientas turi teisę gauti išsamią informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Įstaigoje taikomus ar Įstaigos specialistui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo ar tyrimo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo ar tyrimo, taip pat apie padarinius, atsisakius siūlomo gydymo ar tyrimo. Šią informaciją pacientui Įstaigos specialistas turi pateikti, atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus. Ši informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų

pavojų jo gyvybei. Sprendimą neteikti pacientui tokios informacijos 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 šiame punkte numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

- 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 vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu. Neapribojant kitiems asmenims suteiktų teisių, šie asmenys, kai yra už pacientą atsakingo gydytojo (gydytojų) sutikimas, taip pat turi teisę lankyti pacientą.

Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose:

- Pacientas turi teisę susipažinti su savo medicinos dokumentais.
- 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 gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.
- Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze ar gydymu, 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 Įstaigos vadovas.
- Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.
- Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant asmens duomenų tvarkymą reguliuojančių teisės aktų nustatyta tvarka asmens sveikatos priežiūros įstaiga privalo padaryti ir išduoti asmens sveikatos priežiūros įstaigos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

Teisė nežinoti:

- Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, Įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį ir kt. negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą pacientas turi aiškiai išreikšti raštu ir patvirtinti parašu.
- Informacijos pateikimo Pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl Paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių Pacientui ar kitiems asmenims.

Teisė žinoti Paslaugų įkainius:

- Pacientas turi teisę žinoti visas su jam teikiamomis Paslaugomis susijusias išlaidas.

Teisė skųstis:

- Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę kreiptis į Įstaigą su skundu ir įstatymų nustatyta tvarka gauti atsakymą apie skundo nagrinėjimo rezultatus.

Teisė į žalos atlyginimą:

- Pacientas (taip pat kiti įstatymuose nurodyti asmenys) turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises, teikiant Paslaugas, atlyginimą.
- Dėl žalos atlyginimo asmuo turi 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.

Paciento Pareigos

Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Įstaigos sveikatos priežiūros specialistais ir darbuotojais.

Pacientas turi laikytis registracijos metu patvirtinto priėmimo laiko.

Pacientas turi pagarbiai ir deramai elgtis su visais Įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais. Pacientui draudžiama triukšmauti ar kitaip trukdyti Įstaigos darbui.

Pacientas privalo užpildyti, pasirašytinai susipažinti su jam pateiktais medicinos dokumentais (formomis, sutikimais ir pan.). Pacientui, atsisakiusiam užpildyti, pasirašyti dokumentus, Paslaugos nėra teikiamos.

Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas Paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių Paslaugų suteikimo Įstaigos nustatytais atvejais ir tvarka turi patvirtinti raštu. Atsisakiusiam patvirtinti, Paslaugos nėra teikiamos.

Pacientas, norėdamas gauti informaciją apie jam suteiktas Paslaugas, jų rezultatus, taip pat kitą Įstaigos turimą informaciją apie Pacientą, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

Pacientas privalo suteikti Įstaigos specialistams išsamią, tikrovę atitinkančią informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas, kurių prašoma nurodyti.

Pacientas turi laiku sumokėti už suteiktas mokamas Paslaugas pagal galiojančius įkainius.

Pacientas turi laiku sumokėti už suteiktas brangiau kainuojančias Paslaugas pagal galiojantį pasirinktų paslaugų, medžiagų, tyrimų, vaistų, medicinos pagalbos priemonių, procedūrų kainų ir nemokamų paslaugų, medžiagų, tyrimų, vaistų, medicinos pagalbos priemonių, procedūrų kainų skirtumą.

Pacientas turi vykdyti Įstaigos darbuotojų nurodymus.

Pacientas privalo vykdyti Įstaigos specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų Paslaugų. Pacientas privalo informuoti Įstaigos specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

Už savo veiksmais Įstaigai ar jos darbuotojams padarytą žalą pacientas atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

Pacientas gaudamas Paslaugas turi būti blaivus, taip pat neapsvaigęs nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Įstaiga turi teisę atsisakyti teikti Paslaugas neblaiviems ar galimai neblaiviems pacientams, taip pat pacientams, kurie galimai apsvaigę nuo narkotikų ar psichotropinių medžiagų (išskyrus būtinąją medicinos pagalbą).

Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas Paslaugas, Paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus Paciento gyvybei.

3.13 GINČŲ BEI KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTO SPRENDIMO TVARKA

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

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

Pacientas, manydamas, kad Įstaigoje pažeidžiamos jo teisės, turi teisę pateikti skundą:

- Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai nenagrinėjami ir grąžinami pacientui nurodant grąžinimo priežastis.

- Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.
- Įstaiga, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir pacientui raštu pranešti (išsiųsti arba perduoti, jei pacientas atvyksta į Įstaigą) nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
- Pacientas (jo atstovas) nepatenkintas savo skundo nagrinėjimo rezultatais, gali kreiptis į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas ar teismą įstatymų nustatyta tvarka.

Į bet kokius kitus rašytinius prašymus Įstaiga atsako ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymų gavimo dienos, tačiau į šį terminą neįskaitomi teisės aktuose numatyti skundų trūkumų šalinimo laikas (kai jis nustatomas).

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.

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 skųsti teismui šioje dalyje nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

Dėl žalos atlyginimo Pacientas turi 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.

3.14 MEDICININIŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO IR IŠDAVIMO TVARKA

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

Paciento pageidavimu, pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, jam gali būti pateikta peržiūrėti asmens sveikatos istorija ar kiti paciento medicinos dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei.

Išrašą iš medicinos dokumentų lietuvių kalba išduoda pacientui Paslaugas suteikęs gydytojas. Išrašas išduodamas tik esant paciento prašymui ir pateikus paciento asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Išrašai iš medicinos dokumentų rengiami Įstaigos nustatyta tvarka ir sąlygomis. Išrašų parengimo trukmė – 3 darbo dienos nuo prašymo pateikimo momento.

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

Esant paciento prašymui ir pateikus paciento asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, pacientui gali būti surinkti Įstaigoje atliktų tyrimų vaizdai ir įrašyti į Įstaigos skaitmenines laikmenas. Tyrimų vaizdų surinkimo ir įrašymo į skaitmenines laikmenas paslaugos suteikiamos Įstaigos nustatyta tvarka ir sąlygomis.

Išrašai iš medicinos dokumentų, medicinos dokumentų kopijos ir skaitmeninės laikmenos su tyrimų vaizdais atiduodamos tik pačiam pacientui pateiktus asmens tapatybės dokumentą arba paciento įgaliotam atstovui, pateikus asmens tapatybę bei įgaliojimus patvirtinančius dokumentus.

Įstaiga pagal paciento prašymą gali paprasta registruota siunta persiųsti paciento užsakytus ir apmokėtus išrašus iš medicinos dokumentų, medicinos dokumentų kopijas ir skaitmenines laikmenas su tyrimų vaizdais:

- Siunta siunčiama paciento prašyme nurodytu adresu.
- Siunta įteikiama bet kuriam paciento nurodytu siuntimo adresu esančiam asmeniui.
- Įstaiga vykdydama paciento prašymą turi teisę vienašališkai parinkti bet kurį pašto (ar pasiuntinių) paslaugų tiekėją.
- Registruotos pašto siuntos pristatymas gali užtrukti tam tikrais atvejais net iki 10 darbo dienų ar ilgiau, skaičiuojant šį terminą nuo išsiuntimo dienos. Įstaiga tiesiogiai neįtakoja pašto siuntos pristatymo trukmės bei šių paslaugų kokybės, todėl visas pretenzijas dėl siuntimo trukmės ar šių paslaugų kokybės pacientas turi reikšti pašto (ar pasiuntinių) paslaugų tiekėjui.
- Siuntimas vykdomas paciento lėšomis pagal įstaigoje galiojančius įkainius.

Paciento negalotiems asmenims išrašai iš medicinos dokumentų, medicinos dokumentų kopijos ir skaitmeninės laikmenos su tyrimų vaizdais neteikiami, išskyrus įstatymuose numatytas išimtis. Esant įstatymuose numatytoms išimtims, kada gali būti rengiami ir teikiami išrašai iš medicinos dokumentų, medicinos dokumentų kopijos ir skaitmeninės laikmenos su tyrimų vaizdais paciento negalotiems asmenims, minėti dokumentai (laikmenos) rengiami ir teikiami šiems asmenims pagal įstaigoje galiojančius įkainius.

3.15 INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

Informaciją apie sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, pacientui suteikia jį gydantis (siunčiantis Paslaugoms) gydytojas. Informuodamas apie gydymą, gydytojas paaiškina apie gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus, 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. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti, atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma paaiškindamas specialius medicinos terminus.

Informacija apie sveikatos būklę neteikiama pacientui tik tais atvejais, kai pacientas pats nesutinka gauti informacijos (reikalingas paciento valios pareiškimas) ir tada, kai pranešimas būtų aiški prielaida rimtai žalai pacientui atsirasti (pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų paciento gyvybei). Tokiais atvejais visa šiame straipsnyje numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos suteikimu pacientui.

Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją 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.

Informacija apie paciento lankymąsi įstaigoje, jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo ar gydymo duomenis ir kt. neteikiama telefonu. Informacija elektroniniu paštu teikiama išimtinai atvejais ir tikrai vadovaujantis įstaigos atskirai nustatyta tvarka (Pacientas iš anksto turi būti nurodęs el. pašto dėžutę, į kurią gali būti siunčiama informacija, informacija siunčiama užkoduota). Paciento elektroniniu paštu atsiųsti dokumentai, kurie pasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami įprastiems rašytiniams dokumentams ir nagrinėjami bendra tvarka.

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 vaikų, arba vienam iš šio Paciento senelių jų prašymu. Neapribojant kitiems asmenims suteiktų teisių, šie asmenys, kai yra už Pacientą atsakingo gydytojo (gydytojų) sutikimas, taip pat turi teisę lankyti pacientą.

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

3.16 INFORMACIJOS APIE PACIENTĄ VALSTYBĖS INSTITUCIJOMS IR KITOMS ĮSTAIGOMS TEIKIMO TVARKA

Visa informacija apie pacientą yra konfidenciali ir gali būti teikiama tik gavus raštišką paciento sutikimą, išskyrus atvejus, kai informacija teikiama tarnybiniais tikslais: asmens sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose gydomas, slaugomas pacientas arba

atliekama jo sveikatos ekspertizė, institucijoms, kontroliuojančioms asmens sveikatos priežiūros paslaugas, teismui, prokuratūrai, kvotos organams bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai. Tarnybiniais tikslais informacija rengiama ir teikiama pagal įstaigoje galiojančius įkainius.

Institucijos, norinčios gauti informacijos apie pacientą, įstaigai privalo pateikti raštišką prašymą, antspauduotą ir pasirašytą institucijos vadovo. Prašyme turi būti nurodomas norimos gauti konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Prie institucijos prašymo turi būti pridėtas raštiškas paciento ar jo atstovo sutikimas.

Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų numatytais atvejais (kai reikia pranešti apie nusikaltimą ir pan.), įstaiga informaciją apie pacientą pateikia savo iniciatyva ir be paciento sutikimo.

Teikiamą informaciją apie pacientą pasirašo gydantis (gydęs, tyrimo aprašymą atlikęs) gydytojas. Lydraštį pasirašo įstaigos direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

3. Mokymų reikalavimai

Su dokumentu supažindinami ar apmokinami šie darbuotojai:

- Visi įstaigos darbuotojai.

Įrašai apie supažindinimą su dokumentu ar mokymus atliekami ir laikomi pagal SOP-QM-LT-003 Kokybės įrašų kontrolė.

4. Auditas / Metrikai

Šalies vadovas yra atsakingas už tai, kad būtų vykdomas vidinis (valstybės lygmens) auditas, skirtas įvertinti atitiktį šiai procedūrai.

Atitiktis procedūrai apima adekvačių darbuotojų mokymų ir sąmoningumo įrodymą.

Siekiant įvertinti atitiktį procedūrai, gali būti vykdomas išorinis auditas (centrinio biuro arba trečiųjų šalių).

5. Nuorodos / Susiję dokumentai

V-2569

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 aprašas

6. Versijų istorija

Versija	Pakeitimo aprašymas	Pakeitimo priežastis
03	1. Panaikinta, kad procedūra taikoma tik karantino laikotarpiu.	Sveikatos apsaugos ministerijos 2020-06-17 įsakymas Nr. V-1504 „Dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo esant Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbtai valstybės lygio ekstremaliajai situacijai organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“
04	Procedūra atnaujinta pagal aktualų reguliavimą.	Sveikatos apsaugos ministerijos 2020-11-10 įsakymas Nr. V-2569 „Dėl 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 patvirtinimo“