

## 1. Paskirtis

Šios Šiaulių klinikos vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja UAB „Affidea Lietuva“ Šiaulių klinikos (toliau – Įstaiga) darbuotojų, pacientų ir interesantų (lankytojų) tarpusavio santykius, nustato jų pagrindines teises ir pareigas.

## 2. Taikymo sritis

Su Taisyklėmis privalo susipažinti ir jų laikytis visi Įstaigos darbuotojai, pacientai ir interesantai (lankytojai).

## 3. Sąvokos

n.a.

## 4. Procedūros

### 4.3 BENDROSIS NUOSTATOS

Įstaiga yra privati asmens sveikatos priežiūros įstaiga, teikianti ambulatorines asmens sveikatos priežiūros ir dienos chirurgijos paslaugas (toliau – Paslaugos) bei užsiimanti kita veikla, kuri nurodyta jos įstatuose.

Įstaigos darbuotojų, pacientų ir interesantų (lankytojų) tarpusavio santykiai grindžiami savitarpio pagarbos, supratimo ir pagalbos bei pacientų teisių užtikrinimo principais.

Įstaiga vykdydama savo veiklą vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais jai taikomais norminiais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens sveikatos priežiūros įstaigų veiklą, taip pat UAB „Affidea Lietuva“ įstatais, lokaliniais (vidiniais) teisės aktais (tvarkomis, standartais, procedūromis, taisyklėmis, aprašais ir kt.) bei šiomis Taisyklėmis.

Taisyklės skelbiamos Įstaigoje, pacientams laisvai prieinamoje vietoje, pavyzdžiui, Įstaigoje esančiame informaciniame stende.

Be aukščiau nurodytų šaltinių Įstaiga ir jos personalas privalo vadovautis UAB „Affidea Lietuva“ įmonių grupės ar jos dalies bendrais sprendimais, tiek kiek juose numatytas jų taikymas Įstaigai vykdant savo veiklą. Tokie sprendimai po jų priėmimo tampa Įstaigos vidaus dokumentais. Tuo atveju, kai Įstaigos atskiri sprendimai prieštarauja UAB „Affidea Lietuva“ įmonių grupės ar jos dalies bendrų sprendimams, Įstaigos personalas privalo vadovautis įmonių grupės ar jos dalies bendrais sprendimais. Šio punkto įgyvendinimo tikslais vartojamos sąvokos:

- UAB „Affidea Lietuva“ įmonių grupė – tai grupė toliau nurodytų įmonių, kurios dalyviu yra UAB „Affidea Lietuva“, ir kurią sudaro: UAB „Affidea Lietuva“, kodas 300542299; UAB „Endemik didmena“, kodas 302244593, UAB „Medicinos sfera“, kodas 305915581, UAB „Medicinos diapazonas“, kodas 305914771.
- UAB „Affidea Lietuva“ įmonių grupės sprendimas – tai aukščiau nurodytų įmonių grupės, kuriai priklauso UAB „Affidea Lietuva“, vadovų bendrai priimtas sprendimas (taisyklės, instrukcijos, tvarkos, įsakymai, aprašai ir pan.), kuris taikomas visoms šią įmonių grupę sudarančioms įmonėms ir jos darbuotojams;
- UAB „Affidea Lietuva“ įmonių grupės dalies sprendimas – tai aukščiau nurodytų įmonių grupės, kuriai priklauso UAB „Affidea Lietuva“, dalies vadovų bendrai priimtas sprendimas (bendras sprendimas (taisyklės, instrukcijos, tvarkos, įsakymai, aprašai ir pan.), kuris taikomas tik tą dalį sudarančioms įmonėms ir jos darbuotojams.

### 4.4 ĮSTAIGOS IR JOS ADMINISTRACIJOS BEI KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

Įstaigos darbo laikas:

- Darbo dienomis: nuo 7.00 val. iki 22.00 val.;
- Šeštadieniais: nuo 7.00 val. iki 15.00 val.;
- Sekmadieniais ir Valstybinių švenčių dienomis Įstaiga nedirba.

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.

## 4.5 KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

Pacientai ir interesantai (lankytojai), atvykę į Įstaigą, privalo susipažinti su Taisyklėmis ir jų laikytis.

Įstaigoje pacientai ir interesantai (lankytojai) privalo viršutinius lauko drabužius (paltai, striukės ir pan.) nusivilkti ir juos palikti (pakabinti) Įstaigos administratoriaus nurodytoje vietoje. Drabužiuose nerekomenduojama palikti jokių dokumentų, raktų ar kitokių vertybių (mobiliųjų telefonų, pinigų, papuošalų, mokėjimo kortelių ir pan.). Įstaiga paliktų drabužių ir juose esančių daiktų nesaugo, už juos neatsako.

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

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.

Pacientai registruojami:

- telefonu 1811 arba +370 524 41188;
- atvykus į Įstaigą (Įstaigos darbo valandomis).

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 apsilankymo laikas. Pacientui pareiškus norą gauti Paslaugas siūlomu laiku, 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 Įstaigos duomenų bazę. Įstaigos duomenų bazėje esantys asmens duomenys tvarkomi pagal Įstaigos patvirtintą tvarką.

Pacientas privalo kaip įmanoma anksčiau informuoti Įstaigą (telefonu arba portale-mano.affidea.lt, jei registracija buvo vykdoma per šį portalą) ir atšaukti savo registraciją, jeigu (i) nebegali pasinaudoti Paslaugomis registracijos metu patvirtintu laiku arba (ii) nori atsisakyti užsakytų Paslaugų. Jei registracija atšaukiama likus ne mažiau kaip 24 (dvidešimt keturioms) valandoms iki numatyto Paslaugų teikimo pradžios laiko, sumokėta suma už Paslaugas grąžinama į mokėtojo sąskaitą arba ši suma Paciento prašymu gali būti užskaityta už kitas Paslaugas. Jei Pacientas neatšaukė registracijos likus ne mažiau kaip 24 valandoms iki numatyto Paslaugų teikimo pradžios laiko, registracija tampa nebeatšaukiama. Jei tokiu atveju Pacientas nepasinaudoja Paslaugomis numatyto Paslaugų teikimo laiku, Pacientas privalo apmokėti visą užsakytų Paslaugų kainą: (i) jei už Paslaugas buvo sumokėta iš anksto, jokių papildomų mokėjimų neatliekama (t.y. gautas mokėjimas už Paslaugas negrąžinamas); (ii) jei už Paslaugas iš anksto nesumokėta arba už jas turėjo apmokėti tretieji asmenys (draudimas, teritorinė ligonių kasa, kt.), tuomet Pacientas pats privalo per 5 (penkias) darbo dienas sumokėti visą užsakytų Paslaugų kainą. Pacientas, nebegalintis atvykti registracijos metu patvirtintu laiku į Įstaigą ar šiuo laiku neatvykęs, turi registruotis iš naujo, jeigu pageidauja gauti Paslaugas kitu laiku.

Kiekvienam pacientui, kuriam Įstaigoje teikiamos Paslaugos, pildoma ambulatorinė kortelė.

Atvykęs į Įstaigą, pacientas turi pateikti registratūroje jo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (pavyzdžiui, pasą, asmens tapatybės kortelę, vaikai - gimimo liudijimą), o atvykę su siuntimu – papildomai siuntimą. Privalo būti pateikti originalūs dokumentai.

Įstaigos registratūroje pacientas turi susipažinti su šiomis Taisyklėmis ir raštu patvirtinti Įstaigos dokumentuose šią aplinkybę. Taip pat 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.

Pacientui nuo 16 metų Paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats. Įstatymai gali numatyti atvejus, kai sutikimą dėl Paslaugų teikimo turi teisę duoti tik pilnametis pacientas.

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.

#### **4.6 ĮSTAIGOJE TEIKIAMŲ NEMOKAMŲ IR MOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS**

Įstaiga teikia Įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje nurodytas Paslaugas.

Įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijos kopija iškabinama Įstaigoje, gerai matomoje vietoje, pavyzdžiui, informacinėje lentoje.

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 gali būti skelbiamos Įstaigos informaciniame stende bei interneto svetainėje.

#### **4.7 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, dienos chirurgijos, ilgalaikio gydymo bei medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidyvinio) 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.

##### **4.7.1 Specialios nuostatos nemokamai teikiams brangiesiems tyrimams**

Pacientas, kuris pageidauja, kad Įstaiga nemokamai suteiktų specialias Paslaugas - atliktų brangiųjų tyrimą, kuris kompensuojamas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų, turi pateikti gydytojo specialisto, teikiančio antrinio ar tretinio lygio asmens sveikatos priežiūros paslaugas, išduotą siuntimą:

- Siuntimas turi būti išduotas pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008-06-28 įsakymu Nr. V-636 „Dėl Siuntimų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti išdavimo, įforminimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ patvirtintą Siuntimų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti išdavimo, įforminimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašą;
- Gydytojai, išdavę siuntimą, turi dirbti asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, turinčioje licenciją teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
- Asmens sveikatos priežiūros įstaiga, kurios gydytojas išdavė siuntimą, turi turėti galiojančią sutartį su teritorine ligonių kasa dėl siuntimą išdavusio gydytojo asmens sveikatos priežiūros paslaugų apmokėjimo iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų;
- Išduotas siuntimas turi būti galiojantis.

Brangiųjų tyrimų vaizdų surinkimo ir įrašymo į skaitmenines laikmenas paslaugos yra nemedicininės (papildomos, pasirenkamos) paslaugos. Pacientai, pageidaujantys gauti minėtas paslaugas, patys turi sumokėti įstaigai už šias paslaugas (šių paslaugų kaina neapmokama iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų). Tyrimų vaizdai įrašomi tik į įstaigos skaitmenines laikmenas (skaitmeninės laikmenos iš pacientų nepriimamos ir į jas tyrimo vaizdai neįrašinėjami).

Tyrimo metu nerekomenduojama pacientams dėvėti savo viršutinius ir apatinius drabužius.

Radiologijos technologas prieš leisdamas pacientams dėvėti savo drabužius turi įsitikinti, jog juose nėra metalinių dalių, metalinių daiktų arba daiktų, kurių sudėtyje yra bent kiek metalo, ir ar jie nėra pagaminti iš medžiagos, kurioje yra ar gali būti metalo. Jei tyrimas atliekamas pacientams, kurie gydomi stacionarine tvarka, radiologijos technologas papildomai turi susisiekti su ligoninės atsakingais asmenimis ir išsiaiškinti ligoninės drabužių sudėtį.

Radiologijos technologas privalo kiekvieną pacientą supažindinti su rekomendacija nedėvėti savo drabužių bei paaiškinti jos priežastis: į magnetinio rezonanso tyrimo patalpas griežtai draudžiama įsinešti metalinių daiktų ar daiktų, kurių sudėtyje yra bent kiek metalo; bet kokios su pacientu į tyrimo patalpą patekusios metalinės dalys gali būti išplėstos ir dėl tomografo viduje esančio magneto kuriamos didžiulės jėgos sulaužyti išorinius įrangos elementus; metaliniai daiktai gali ne tik sugadinti itin brangią magnetinio rezonanso tyrimo įrangą, bet ir sužaloti pacientą ir/ar medicininį personalą; įstaiga dėl estetiinių ir etinių priežasčių detalai netikrina pacientų dėvimų ar atsineštų drabužių. Dėl aukščiau nurodytų priežasčių radiologijos technologas kiekvienam pacientui turi pasiūlyti įsigyti specialius vienkartinis tyrimui pritaikytus drabužius.

Radiologijos technologas kiekvienam pacientui turi papildomai paaiškinti, kad vienkartiniai drabužiai taip pat padeda užtikrinti tinkamas higienines sąlygas ir apsaugoti pacientus nuo potencialių ligų, virusų ir pan. pernešimo (užkrėtimo) bei sudaryti pacientams jaukesnes tyrimo sąlygas.

Pasirinkimas tyrimo metu dėvėti vienkartinis medicininius drabužius ar ne yra savanoriškas. Ši paslauga nėra kompensuojama iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų, todėl pacientai pasirinkę dėvėti vienkartinis drabužius turi už juos sumokėti įstaigos nustatytą mokestį ir savo pasirinkimą patvirtinti įstaigos vidaus dokumentacijoje.

#### 4.7.2 Specialios nuostatos nemokamoms dienos chirurgijos paslaugoms

Pacientas, kuris pageidauja, kad įstaiga nemokamai suteiktų Paslaugas – dienos chirurgijos, kurios kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų, turi pateikti gydytojo išduotą siuntimą:

- Siuntimas turi būti išduotas pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008-06-28 įsakymu Nr. V-636 „Dėl Siuntimų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti išdavimo, įforminimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ patvirtintą Siuntimų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti išdavimo, įforminimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašą;
- Siuntimą turi būti išdavęs gydytojas specialistas nurodytas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2009-08-21 įsakymą Nr. V-668 „Dėl dienos chirurgijos paslaugų teikimo ir apmokėjimo Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis reikalavimų aprašo patvirtinimo“ patvirtinto Dienos chirurgijos paslaugų teikimo ir apmokėjimo Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis reikalavimų apraše;

- Gydytojai, išdavę siuntimą, turi dirbti asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, turinčioje licenciją teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
- Asmens sveikatos priežiūros įstaiga, kurios gydytojas išdavė siuntimą, turi turėti galiojančią sutartį su teritorine ligonių kasa dėl siuntimo išdavusio gydytojo asmens sveikatos priežiūros paslaugų apmokėjimo iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų;
- Išduotas siuntimas turi būti galiojantis.

Pacientai gali laisvai pasirinkti pasirenkamas (papildomas) paslaugas teikiant Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis kompensuojamas dienos chirurgijos paslaugas. Pacientai, pageidaujantys gauti minėtas paslaugas, patys turi sumokėti įstaigai už šias paslaugas (šių paslaugų kaina neapmokama iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų). Galutinė pasirenkamų (papildomų) paslaugų kaina paaiškės vizito metu, kuomet atsižvelgiant į paslaugų indikacijas, paciento sveikatą ir pageidavimus specialistas pasitarimo su pacientu metu įvertins laisvai pasirenkamų papildomų paslaugų poreikį ir apimtį.

#### 4.7.3 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:

- 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.
- 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.

Būtiniosios medicinos pagalbos teikimo metu pacientas padalinyje nėra hospitalizuojamas ar lankomas. Būtiniosios medicinos pagalbos teikimo metu yra kviečiama greitoji medicinos pagalba, kuri atvykusi įvertina paciento būklę, suteikia reikiamą pagalbą ir sprendžia dėl tolimesnės būtiniosios medicinos pagalbos būtinumo ir jos teikimo.

#### 4.8 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 asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti išdavimo įforminimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ patvirtinto Siuntimų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti, išdavimo, įforminimo 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, (ne eilės tvarka);
- 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.

Kai pacientas pageidauja Paslaugas gauti ne eilės tvarka, pacientas pasirašytinai supažindinamas su jo teise ir galimybėmis gauti Paslaugas bendra eilės tvarka nemokamai (Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis) žodžiu nurodant galimą Paslaugų teikimo datą, o jei dėl objektyvių priežasčių nurodyti Paslaugų teikimo datos neįmanoma, – pasiūlant pacientą eilės tvarka įtraukti į laukiančiųjų sąrašus be galimos Paslaugų teikimo datos. Jei pacientas buvo registruotas gauti nemokamas Paslaugas ar buvo įtrauktas į nemokamų Paslaugų laukiančiųjų sąrašą ir po to nusprendžia pasirinkti gauti Paslaugas ne eilės tvarka, tuomet jo registracija atšaukiama arba atitinkamai jis išbraukiamas iš laukiančiųjų sąrašo, o papildomas (atskiras) informavimas apie galimą Paslaugų suteikimo datą ar pasiūlymas įtraukti į laukiančiųjų sąrašą nebūtinus.

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

Už mokamas Paslaugas atsiskaitoma grynais pinigais (eurais) arba kortele. Po apmokėjimo už Paslaugas pacientui išduodami apmokėjimą patvirtinantys dokumentai, o esant pageidavimui - išrašoma sąskaita–faktūra.

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

Jeigu registracijos metu nurodytu laiku pacientas neatvyksta, tuo metu gali būti teikiamos mokamos Paslaugos.

#### **4.9 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 gydančiam 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.

#### **4.10 PACIENTO TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE**

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

Pacientas savo teisėmis privalo naudotis sąžiningai, nepiktnaudžiauti, 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.

## 4.11 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 negalintį protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama Paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (jėteviams) 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.), kiek tai susiję su jo buvimu Įstaigoje.
- 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.

#### 4.12 PACIENTO PAREIGOS

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

Pacientas turi laikytis registracijos metu patvirtinto priėmimo laiko. Jei pacientas negali atvykti sutartu laiku, jis turi iš anksto (ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios) informuoti Įstaigos administratorių.

Pacientas, neatvykęs registracijos metu patvirtintu laiku į Įstaigą ar šiuo laiku nebegalintis atvykti, turi registruotis iš naujo, jeigu pageidauja gauti Paslaugas kitu laiku.

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

Pacientas, norėdamas gauti Paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (išskyrus būtinosios medicinos pagalbos atvejus), o atvykęs su siuntimu - papildomai siuntimą. Pacientui atsisakius pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, Paslaugos nėra teikiamos.

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 turi rūpestingai elgtis su jam perduotu Įstaigos turtu. Draudžiama niokoti, gadinti ar išsinešti iš Įstaigos jos turtą ar kitokias materialines vertybes.

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.

Pacientui draudžiama Įstaigoje rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ir/ar psichotropines medžiagas.

Įstaigoje be Įstaigos išankstinio sutikimo draudžiama filmuoti, fotografuoti ir/ar daryti garso įrašus. Pažeidus šį reikalavimą, Paslaugų teikimas gali būti nepradėtas, o pradėtų Paslaugų teikimas gali būti nedelsiant nutrauktas. Įstaiga turi teisę pareikalauti asmenį, kuris nesilaiko minėto draudimo, o šis asmuo pareigą nedelsiant palikti Įstaigą, sunaikinti visą užfiksuotą medžiagą, o jei ji buvo išplatinta ar paviešinta – užtikrinti, kad prieiga prie šios medžiagos būtų panaikinta, o visa išplatinta medžiaga sunaikinta.

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

Pacientas turi laikytis asmens higienos reikalavimų.

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.

Pacientas neturi teisės įjungti, išjungti, reguliuoti įstaigos medicinos prietaisų, keisti jų parametrų. Pacientas privalo laikytis atsargumo reikalavimų, naudodamasis elektros prietaisais ar kita įranga.

Už savo veiksmus įstaigai ar jos darbuotojams padarytą žalą pacientas atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

Pacientas atvykęs Paslaugų 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). Kilus įtarimui dėl paciento blaivumo, įstaigos registratorius ar kitas įstaigos darbuotojas pasiūlo pacientui pasitikrinti blaivumą įstaigoje esančiu alkoltesteriu. Blaivumo patikros rezultatai, taip pat paciento atsisakymas tikrintis blaivumą fiksuojamas pacientų blaivumo patikros registracijos žurnale. Jei alkoholio matuoklis parodo daugiau kaip 0,01 promilių, laikoma, kad pacientas neblaivus. Pacientui atsisakius tikrintis blaivumą, laikoma, kad pacientas taip pat yra neblaivus.

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.

#### **4.13 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 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, 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.

#### **4.14 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 paciento lėšomis pagal Įstaigoje galiojančius įkainius 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.

Išrašai iš medicinos dokumentų, medicinos dokumentų kopijos atiduodamos tik pačiam pacientui pateiktus asmens tapatybės dokumentą arba paciento įgaliojamam 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:

- 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 neįgaliesiems asmenims išrašai iš medicinos dokumentų, medicinos dokumentų kopijos neteikiami, išskyrus įstatymuose numatytas išimtis. Esant įstatymuose numatytiems išimtims, kada gali būti rengiami ir teikiami išrašai iš medicinos dokumentų, medicinos dokumentų kopijos ir skaitmeninės laikmenos su brangiųjų tyrimų vaizdais paciento neįgaliesiems asmenims, minėti dokumentai (laikmenos) rengiami ir teikiami šiems asmenims pagal Įstaigoje galiojančius įkainius.

#### **4.15 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 pacientui 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 išimtiniais 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 vaikaičių, 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 neįgalotiems asmenims, išskyrus įstatymuose numatytas išimtis.

#### **4.16 INFORMACIJA 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.

Žodžiu (telefonu) informacija apie pacientą neteikiama.

#### **4.17 PACIENTO APSILANKYMO TVARKA**

Atvykęs į Įstaigą pacientas pirmiausia turi kreiptis į registratūrą.

Pacientas registratūroje turi pateikti jo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, o atvykę su siuntimu – papildomai siuntimą. Šie dokumentai reikalingi asmens identifikacijai, draustumo privalomuoju sveikatos draudimu patikrinimui, teisingam duomenų įvedimui į kompiuterinę duomenų bazę. Pacientas taip pat turi atsakyti į administratoriaus užduodamus klausimus, užpildyti ir pasirašyti visus registratūroje pateiktus dokumentus, kuriuos nurodo Įstaigos personalas. Registratūroje patikrinama paciento registracija pasirinktoms Paslaugoms.

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

Įstaiga gali atsisakyti priimti daugiau kaip 10 minučių pavėlavusį pacientą, jei toks vėlavimas gali sutrikdyti kitų pacientų priėmimą.

Jei pacientui reikalingos Paslaugos (jų teikimo epizodas) negali būti užbaigtas per vieną apsilankymo vizitą, siekiant užtikrinti teikiamų Paslaugų tęstinumą kitas apsilankymas Įstaigoje turi būti iš karto suderintas su Įstaiga (atliekama paciento būsimo apsilankymo registracija).

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.

Būtinoji medicinos pagalba teikiama be išankstinės registracijos.

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.

#### 4.18 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“.

#### 4.19 DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

Už saugaus darbo Įstaigoje užtikrinimą atsako Įstaigos vadovas.

Už darbų saugos normatyvinių dokumentų laikymąsi atsakingi Įstaigos darbuotojai.

Darbo vietoje laikomasi darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovaujamosi Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, Įstaigoje galiojančiomis tvarkomis, taisyklėmis, nuostatais ir kt.

Įstaigos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

Įstaigoje draudžiama būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

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

Įstaigos elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais ir kanceliariinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.

#### 4.20 PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ BEI BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ BEI DOKUMENTŲ REGISTRAVIMAS IR SAUGOJIMAS

Paciento turimi dirbiniai, brangūs protezai, pinigai, dokumentai Įstaigoje nepriimami, neregistruojami ir nesaugomi.

## 5. Nuorodos ir susiję dokumentai

I-1562

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

Duomenų privatumo pranešimas pacientams (<https://affidea.lt/duomenu-apsauga/>)

#### Patvirtinimas

Parengė:	Patvirtino:	Patvirtinimo data:	Įsakymo Nr.
Živilė Žemčugovienė Kokybės vadovas	Vitalijus Orlovas Direktorius	2024 m. sausio 25 d.	IS-2024/4

