

## UAB „BENDROSIOJOS MEDICINOS PRAKTIKA“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### 1. BENDROSIOJOS NUOSTATOS

- 1.1. UAB „Bendrosios medicinos praktika“ (toliau – Įstaiga), kodas 133643318, veiklos adresai: Savanorių pr. 421 ir Savanorių pr. 423, yra ambulatorines ir stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikianti įstaiga, kuri savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Civiliniu kodeksu, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos priežiūros įstaigų, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo ir kitais Lietuvos Respublikos įstatymais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais bei kitais teisės aktais, Įstaigos įstatais bei šiomis vidaus tvarkos taisyklėmis (toliau – Taisyklės).
- 1.2. Taisyklės parengtos atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio reikalavimus ir nustato bendruosius darbuotojų, pacientų ir jų atstovų tarpusavio santykių principus bei elgesio normas.
- 1.3. Įstaiga užsiima tik ta veikla, kuri nurodyta jos Įstatuose bei turimose licencijose.
- 1.4. Įstaiga teikia būtinausias ir planines, kompensuojamas Privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau – PSDF) biudžeto lėšomis (toliau – nemokamos paslaugos) bei nekompensuojamas PSDF biudžeto lėšomis (toliau – mokamos paslaugos) asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
- 1.5. Įstaigos darbuotojai turi teisę nukrypti nuo šių Taisyklių, jeigu konkrečiu atveju formalus šių Taisyklių laikymasis prieštarautų paciento interesams. Bet koks nukrypimas nuo šių Taisyklių turi būti pažymėtas paciento medicininėje dokumentacijoje.
- 1.6. Šių taisyklių privalo laikytis visi Įstaigos darbuotojai, pacientai, jų atstovai ir kiti Įstaigos teritorijoje ar patalpose esantys asmenys.
- 1.7. Taisyklės viešai skelbiamos Įstaigos internetiniame puslapyje [www.kardiolitosklinikos.lt](http://www.kardiolitosklinikos.lt), Įstaigoje esančioje informacijos lentoje ir yra prieinamos susipažinti kiekvienam Įstaigos pacientui.
- 1.8. Įstaigos teritorija gali būti stebima vaizdo kameromis (tik tose vietose, kurios pažymėtos specialiais ženklais).
- 1.9. Pagrindinės Taisyklėse naudojamos sąvokos:
- 1.9.1. pacientas – asmuo, Įstaigos klientas, kuris naudojami Įstaigos teikiamomis paslaugomis;
  - 1.9.2. paciento atstovas – paciento atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Jeigu pilnametis pacientas negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų ir jeigu jam nenustatyta nei rūpyba, nei globa, visos Įstaigos pareigos pacientui vykdomos asmeniui, kurį pacientas yra raštu įgaliojis veikti savo vardu. Jeigu tokio įgalioto asmens nėra arba jeigu įgaliotas asmuo nesiėmė būtinų veiksmų, pareigos turi būti vykdomos paciento sutuoktiniui arba sugyventiniui (partneriui), išskyrus atvejus, kai jie to atsisako, o jei sutuoktinio ar sugyventinio (partnerio) nėra, pareigos vykdomos paciento tėvui arba vaikui, išskyrus atvejus, kai šie atsisako.

### 2. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS

- 2.1. Įstaigos darbo laikas skelbiamas Įstaigos internetiniame puslapyje [www.kardiolitosklinikos.lt](http://www.kardiolitosklinikos.lt), Įstaigoje esančioje informacijos lentoje ir yra prieinamas susipažinti kiekvienam Įstaigos pacientui.
- 2.2. Įstaigos vadovybės ir funkcinių padalinių (administracijos) darbo laikas:
- 2.2.1. pirmadieniais-ketvirtadieniais: 8.00 – 17.00 val., pietų pertrauka 12.00 – 12.45 val.;

- 2.2.2. penktadieniais: 8.00 – 15.45 val., pietų pertrauka 11.00 – 11.45 val.;
- 2.2.3. savaitgaliais ir švenčių dienomis nedirbama.
- 2.3. Įstaigos pacientų aptarnavimo padalinio darbo laikas:
  - 2.3.1. pirmadieniais-ketvirtadieniais: 7.00 – 21.00 val.;
  - 2.3.2. penktadieniais: 7.00 – 20.00 val.;
  - 2.3.3. šeštadieniais: 9.00 – 15.00 val.;
  - 2.3.4. sekmadieniais ir švenčių dienomis nedirbama.
- 2.4. Įstaigos šeimos klinikos, odontologijos klinikos ir poliklinikos darbo laikas:
  - 2.4.1. pirmadieniais-penktadieniais: 7.30 – 19.00 val.;
  - 2.4.2. šeštadieniais: 9.00 – 14.00 val.;
  - 2.4.3. sekmadieniais ir švenčių dienomis nedirbama.
- 2.5. Įstaigos ligoninė (susijusiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka dirbantys priėmimo-skubios pagalbos, operacinių, procedūrinių kabinetų, radiologijos, laboratorijos ir kiti darbuotojai) veikia kiekvieną dieną: 24 val. per parą.

### 3. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

- 3.1. Norėdami gauti informaciją apie Įstaigoje teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti juridiniai ir fiziniai asmenys gali raštu (įskaitant el. pašta) arba žodžiu kreiptis į Įstaigos pacientų aptarnavimo padalinio darbuotojus tiesiogiai arba susisiekę bendruoju telefonu 8 620 33383.
- 3.2. Kreipiantis dėl skubiosios ir būtinosios pagalbos:
  - 3.2.1. skubioji ir būtinoji medicinos pagalba pacientams teikiama be eilės;
  - 3.2.2. skubioji ir būtinoji pagalba teikiama susijusiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka;
  - 3.2.3. būtinajai pagalbai siuntimas nereikalingas.
- 3.3. Šeimos klinikos šeimos gydytojai ar jų komandos nariai, odontologijos klinikos gydytojai odontologai ir poliklinikos gydytojai specialistai (toliau bendrai gali būti vadinami gydytojais) bei kiti sveikatos priežiūros specialistai (pagal poreikį) pacientus konsultuoja savo darbo grafikuose numatytais valandomis.
- 3.4. Pacientai registruojami Įstaigos šeimos klinikos, odontologijos klinikos ir poliklinikos darbo laiku: telefonu 8 620 33383, internetu arba jiems atvykus į Įstaigą.
- 3.5. Pacientui kreipiantis į Įstaigą telefonu, jo tapatybė identifikuojama jam nurodžius vardą, pavardę, gimimo datą, paskutinius 4 asmens kodo skaitmenis ir kontaktinius duomenis. Telefoniniai pokalbiai pacientui paskambinus Įstaigos telefonu yra įrašomi, o apie tai pacientas yra informuojamas automatinė žinute prieš prasidedant pokalbiui. Pacientas gali nesutikti, kad pokalbis su juo būtų įrašomas, ir tokiu atveju turi atvykti į Įstaigą. Telefoniniai pokalbiai įrašomi siekiant užtikrinti asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo kokybę.
- 3.6. Atvykdamas pacientas turi turėti asmens tapatybės kortelę, pasą ar kitą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir (jei turi) elektroniniu būdu išduotą Medicinos dokumentų išrašą/ siuntimą (forma Nr. 027/a, toliau – Siuntimas). Siuntimas nėra privalomas pacientui kreipiantis dėl mokamos paslaugos suteikimo.
- 3.7. Pacientui Įstaigos pacientų aptarnavimo padalinio darbuotojai registracijos metu suteikia informaciją apie Įstaigoje dirbančius šeimos gydytojus, gydytojus odontologus ir gydytojus specialistus bei kitus sveikatos priežiūros specialistus, jų kvalifikaciją, darbo grafiką, teikiamų paslaugų rūšis ir kainas.
- 3.8. Asmenys, apdrausti valstybiniu sveikatos draudimu kitose Europos Sąjungos, Europos ekonominės erdvės šalyse ir Šveicarijos Konfederacijoje, savo draustumui įrodyti pateikia Europos sveikatos draudimo kortelę (toliau – ESDK), ESDK pakeičiantį sertifikatą arba struktūrizuotą elektroninį dokumentą (toliau –

SED) S045, kurie suteikia teisę gauti būtinosios medicinos pagalbos paslaugas ir būtinus kompensuojamuosius vaistus bei medicinos pagalbos priemones; dokumentą DA1 (arba E123 formos pažymą, arba SED DA002), kuris suteikia teisę gauti būtinosios medicinos pagalbos paslaugas, būtinus kompensuojamuosius vaistus ir medicinos pagalbos priemones dėl nelaimingo atsitikimo darbe ar paūmėjus profesinei ligai; dokumentą S2 (arba E112 formos pažymą, arba SED S010), kuris suteikia teisę gauti šiame dokumente nurodytas planines kompensuojamąsias paslaugas ir kompensuojamuosius vaistus bei medicinos pagalbos priemones; dokumentą S3 (arba SED S008), kuris suteikia teisę tęsti Lietuvoje pradėtą gydymą, kurio išlaidos apmokamos PSDF biudžeto lėšomis.

3.9. Apie numatytą vizitą į staigos šeimos klinikoje, odontologijos klinikoje ir (arba) poliklinikoje pacientui iš anksto primenama SMS žinute arba telefoniniu skambučiu arba el. laišku (jeigu pacientas yra nurodęs savo kontaktinį telefono numerį ir (arba) el. pašto adresą).

3.10. Pacientai privalo atvykti į staigą 10 minučių prieš numatytą vizito laiką. Pacientai, pavėlavę daugiau nei 15 min., gali būti nepriimami.

3.11. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku. Siekiama, kad užsirašęs pacientas būtų priimtas ne vėliau kaip per 15 minučių nuo registracijoje nurodyto laiko. Klientų aptarnavimo padalinio darbuotojai apie gydytojo vėlavimą pacientą informuoja žodžiu.

3.12. Jei pacientui yra skirtas konkretus priėmimo laikas ir staiga savo iniciatyva nori jį pakeisti, naujas priėmimo laikas derinamas su pacientu. Naujas laikas turi būti praneštas ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki planuoto apsilankymo pradžios. Nurodytas įspėjimo terminas gali būti netaikomas tais atvejais, kai staigos gydytojai suserga, teikia būtinąją ar skubiąją pagalbą, atlieka operacijas ilgiau negu planuota ir pan.

3.13. Jei pacientas negali atvykti į staigą nustatytu laiku, jis privalo apie tai iš anksto (ne vėliau kaip prieš 24 valandas iki paskirto laiko pradžios) pranešti paskambindamas telefonu arba asmeniškai atvykęs į registratūrą ir (jeigu pageidauja) susitarti dėl kito apsilankymo laiko.

3.14. Nuotolinės asmens sveikatos priežiūros (toliau – NSP) paslaugos staigoje gali būti teikiamos Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.

3.15. NSP paslaugos teikiamos tik tiems pacientams ar jų atstovams, kurie sutinka jas gauti ir yra identifikuoti Taisyklių 3.5 punkte nustatyta tvarka. Sutikimą dėl NSP paslaugų teikimo pacientai gali patvirtinti raštu arba žodžiu (jeigu pokalbis yra įrašomas), paciento pasirinkimas taip pat pažymimas staigos informacinėje sistemoje.

3.16. Pacientas, pageidaujantis gauti NSP paslaugą, registruojamas įprastine tvarka.

3.17. NSP paslauga neteikiama ir pacientas registruojamas įprastinei konsultacijai, jei:

- 3.17.1. negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateikiamų duomenų apie sveikatą tikrumu;
- 3.17.2. prašoma paslauga nėra NSP paslauga;
- 3.17.3. šeimos gydytojas ar šeimos gydytojo komandos narys, ar gydytojas odontologas, ar gydytojas specialistas negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros;
- 3.17.4. pacientas nesutinka, kad pokalbis būtų įrašomas;
- 3.17.5. pacientas yra gydomas ligoninėje arba reabilitacijos staigoje;
- 3.17.6. prašoma paskirti vaistų ar medicinos pagalbos priemonių, kurių pacientas anksčiau nevartojo, ir panašiais atvejais.

3.18. Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už informacinių ir ryšių technologijų pagalba pateiktų paciento identifikacinių duomenų bei duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.

3.19. Kreipiantis į staigos ligoninę sudaroma gydymo sutartis ir su ja susiję dokumentai (sutikimai ir pan.), iš anksto rezervuojamos visos reikalingos konsultacijos ir tyrimai, kurie pagal poreikį gali būti koreguojami pacientui atvykus. Pacientui atvykus numatoma tyrimo ir gydymo strategija, sudaromas gydymo planas. Esant reikalui (iš užsienio atvykstantiems pacientams) atsakingas asmuo pasirūpina papildomomis paslaugomis (vizomis, logistika ir kt.).

3.20. Į staigos ligoninę pacientai be jų ar jų atstovų sutikimo nėra priimami.

3.21. Paciento ar jo atstovų sutikimo nereikia:

3.21.1. kai yra grėsmė asmens gyvybei ir jis pats dėl to negali tokio sutikimo duoti;

3.21.2. kai yra grėsmė nepilnamečio ar neveiksnaus asmens gyvybei, o jo atstovų negalima greitai surasti;

3.21.3. kitais Lietuvos Respublikos įstatymų numatytais atvejais.

3.22. Atlikus visas registravimosi į įstaigos ligoninę procedūras pakviečiama bendrosios praktikos slaugytoja arba bendrosios praktikos slaugytojos padėjėja, kuri priima į ligoninę guldomo paciento paruoštą dokumentaciją ir palydi pacientą į palatą.

3.23. Atvykus į palatą, atsakingas įstaigos darbuotojas supažindina pacientą su Taisyklėmis, palatos įranga bei pateikia kitą aktualią informaciją. Pacientas susipažįsta su įstaigoje patvirtintais dokumentais (sutikimais ir pan.) dokumentais ir formomis bei jas užpildo ir patvirtina pasirašytinai.

#### **4. NEMOKAMŲ IR MOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA**

4.1. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurias teikti įstaiga yra licencijuota, yra nurodytos Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VASPVT) 1999 m. birželio 30 d. Įstaigai išduotoje įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje Nr. 507, su kuria galima susipažinti VASPVT internetinėje svetainėje.

4.2. Nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugas) įstaigoje teikiamos tik patikrinus ar asmuo apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu.

4.3. Nemokamai teikiama:

4.3.1. būtinoji medicinos pagalba, vadovaujantis atitinkamuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka;

4.3.2. planinės ambulatorinės ir stacionarinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodytos sutartyse su teritorinėmis ligonių kasomis Lietuvos gyventojams, apdraustiems sveikatos draudimu; Informaciją apie konkrečias paslaugas (jų asortimentą), jų teikimo tvarką, eiles ir kt. teikia pacientų aptarnavimo padalinio darbuotojai, be to, susijusių Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka ji yra viešai skelbiama įstaigos internetinėje svetainėje ir (arba) įstaigos informacijos lentoje. Kai įstaiga yra išnaudojusi lėšas (lėšų limitą), numatytas sutartyse su teritorinėmis ligonių kasomis, pacientų aptarnavimo padalinio darbuotojai besikreipiantiems pacientams nurodo, kad laikinai, negali teikti tam tikrų planinio gydymo paslaugų nemokamai ir pacientus registruoja į laukiančiųjų eilę.

4.4. Nemokamai planinės paslaugos teikiamos tik dėl pagrindinės ligos (dėl kurios pacientas atsiųstas ambulatorinei konsultacijai arba hospitalizuotas), vadovaujantis sutartyse su teritorinėmis ligonių kasomis paslaugoms apmokėti numatytais PSDF biudžeto lėšomis.

4.5. Mokamai teikiama:

4.5.1. visos įstaigos kainyne išvardintos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, išskyrus Taisyklių 4.3 punkte išvardintas paslaugas;

4.5.2. visos įstaigos kainyne išvardintos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kai pacientas nėra draustas privalomuoju sveikatos draudimu arba kreipiasi neturėdamas Siuntimo;

4.5.3. asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių savo nuožiūra (be atitinkamo Siuntimo) pageidauja pats pacientas;

4.5.4. asmens sveikatos priežiūros paslaugos užsienio šalių piliečiams, išskyrus atvejus numatytus Taisyklių 3.8 punkte;

4.5.5. pacientas pageidauja gauti paslaugą ne eilės tvarka ir yra pasirašytinai supažindintas su jo teise ir galimybe ją gauti nemokamai eilės tvarka;

4.5.6. asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios teikiamos neatskleidžiant asmens

tapatybės, išskyrus Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytas išimtis;

4.5.7. papildomos ne asmens sveikatos priežiūros paslaugos (aukštesnio standarto paslaugos) Įstaigos ligoninėje.

4.6. Pacientams, apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu, kai bazinė kaina už asmens sveikatos priežiūros paslaugas yra kompensuojama PSDF biudžeto lėšomis, už savo iniciatyva (pasirašytinai susipažinus su Įstaigoje patvirtintomis sutikimų formomis) pasirinktas brangiau kainuojančias paslaugas, medžiagas, procedūras, šių paslaugų, medžiagų, procedūrų faktinių kainų ir nemokamų paslaugų, medžiagų, procedūrų bazinių kainų skirtumą apmoka jie patys.

4.7. Mokamos paslaugos Įstaigoje teikiamos direktorius patvirtinta tvarka, o už jas mokėjimai priimami Įstaigos kasose. Visais atvejais sumokėjus už paslaugas, pacientui pateikiamas kasos apmokėjimo kvitas ir (pagal poreikį) sąskaita-faktūra.

4.8. Mokamų paslaugų kainynas skelbiamas Įstaigos internetiniame tinklalapyje ir (arba) informaciją apie kainas pateikia Įstaigos pacientų aptarnavimo padalinio darbuotojai (telefonu arba atvykus į Įstaigą).

4.9. Prie Įstaigos šeimos klinikos prisirašiusiems pacientams (praėjus ne mažiau kaip dviem savaitėms nuo prisirašymo datos) gali būti teikiamos mokamų paslaugų nuolaidos. Mokamų paslaugų nuolaidų sąrašą tvirtina Įstaigos direktorius Marketingo ir pardavimų vadovo teikimu.

## 5. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE

### 5.1. Pacientų teisės:

5.1.1. kiekvienam pacientui turi būti suteiktos kokybiškos asmens sveikatos priežiūros paslaugos;

5.1.2. pacientas turi teisę būti prižiūrimas savo garbės ir orumo nežeminančiose sąlygose, Įstaigos sveikatos priežiūros specialistams užtikrinant pagarbų elgesį jo atžvilgiu;

5.1.3. paciento teisių negalima varžyti dėl jo lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų;

5.1.4. pacientai turi teisę būti gydomi taip, kad į jų diagnozę, gydymą ir slaugą būtų žiūrima pagarbiai;

5.1.5. pacientams turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminančios priemonės, kad jie nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų;

5.1.6. pacientas turi būti informuotas apie jį gydančio gydytojo ir (arba) kitos sveikatos priežiūros specialisto vardą, pavardę, pareigas ir profesinę kvalifikaciją;

5.1.7. pacientas turi teisę gauti informaciją apie Įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti;

5.1.8. pacientas turi būti informuojamas apie Taisykles ir tvarką, kiek tai susiję su jo buvimu Įstaigoje;

5.1.9. prieš atliekant pacientui chirurginę operaciją, invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą, turi būti gautas informacija pagrįstas paciento sutikimas, kad jam būtų atliekama konkreti chirurginė operacija, invazinė ir (ar) intervencinė procedūra. Toks sutikimas, išskyrus atvejus, kai invazinės ir (ar) intervencinės procedūros metu nepažeidžiamas audinių ir (ar) organų vientisumas ir ta procedūra gali kelti tik nedidelį nepageidaujamą laikiną poveikį paciento sveikatai, turi būti išreikštas raštu;

5.1.10. pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę;

5.1.11. pacientas turi teisę sužinoti kito šeimos gydytojo, gydytojo odontologo ir gydytojo specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą;

5.1.12. informacija pacientui turi būti pateikta jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus. Informuodamas apie gydymą, šeimos gydytojas, gydytojas odontologas ir

(arba) gydytojas specialistas (atsižvelgiant į teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų pobūdį) turi paaiškinti pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo;

5.1.13. informacija pacientui neturi būti pateikta prieš jo valią. Atsisakymą gauti informaciją apie savo sveikatą pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu;

5.1.14. pacientui nuo 16 metų visos asmens sveikatos priežiūros paslaugos įstaigoje teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats;

5.1.15. nepilnamečiam pacientui iki 16 metų visos asmens sveikatos priežiūros paslaugos įstaigoje teikiamos tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais turi parinkti tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią. Jeigu yra nesutarimų tarp paciento iki 16 metų ir jo atstovų, diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus;

5.1.16. nepilnametis pacientas iki 16 metų, kuris, šeimos gydytojo, gydytojo odontologo ir (arba) gydytojo specialisto pagrįsta nuomone, išreikšta medicinos dokumentuose, gali pats teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam reikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus;

5.1.17. pacientas negali būti gydomas ar jam teikiama kokia kita sveikatos priežiūra ar slauga prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip;

5.1.18. kai sveikatos priežiūra turi būti teikiama pacientui nuo 16 metų, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, ir Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nurodytų asmenų nėra arba jie atsisakė būti atstovais, arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, ar gauti jų informacija pagrįstą sutikimą laiku, sprendimą dėl pacientui numatomų teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugų ir jų masto, alternatyvos pasirinkimo priima gydytojas specialistas, o prireikus – gydytojų konsiliumas, išimtinai vadovaudamasis paciento interesais. Sprendimą dėl konsiliumo sudarymo gydytojai pagrindžia paciento medicinos dokumentuose;

5.1.19. dėl nepilnamečio paciento iki 16 metų, kurio tėvai vengia atlikti atstovo pagal įstatymą funkcijas ir kuriam nėra nustatyta laikinoji globa ar rūpyba, kai nepilnamečio paciento tėvai (įtėviai) tarpusavyje nesutaria dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo masto, sprendimus dėl tokių paslaugų masto, alternatyvos pasirinkimo priima šeimos gydytojas, gydytojas odontologas ir (arba) gydytojas specialistas (atsižvelgiant į asmens sveikatos priežiūros paslaugos pobūdį), o prireikus – gydytojų konsiliumas, išimtinai vadovaudamasis paciento interesais;

5.1.20. informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui (sugyventiniui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu.;

5.1.21. teisę į asmens sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis;

5.1.22. paciento, psichikos ligonio, nesugebančio teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, gydymo ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas;

5.1.23. gydytojai turi gerbti pacientų asmens privatumą: pacientas turi teisę į informacijos apie savo sveikatos būklę konfidencialumą (išskyrus Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytus atvejus);

5.1.24. paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar

pacientui slaugyti;

5.1.25. jeigu paciento tolesnis buvimas Įstaigoje nėra mediciniškai pagrįstas, prieš išrašant jį į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui arba Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais atvejais jo atstovui turi būti išsamiai paaiškintas tokio sprendimo pagrįstumas ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumas;

5.1.26. pacientas turi teisę kreiptis į Įstaigos vadovybę visais iškilusiais ginčytiniais klausimais;

5.1.27. pacientas turi teisę į žalą, padarytą pažeidus jo teises teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą;

5.1.28. visa būtina informacija pacientui suteikiama (prieinama) jo buvimo Įstaigoje metu. Informacija skelbiama Įstaigos internetiniame puslapyje, informacijos lentose, teikiama pacientų aptarnavimo padalinyje, šeimos klinikoje, odontologijos klinikoje, poliklinikoje ir ligoninėje;

5.1.29. pacientas turi teisę kreiptis į Įstaigą su prašymu suteikti informaciją apie tai, ar Įstaiga tvarko jo asmens duomenis ir, jei taip, susipažinti su tvarkomais asmens duomenimis;

5.1.30. pacientas turi teisę kreiptis į Įstaigą su prašymu ištaisyti jo asmens duomenis ir (arba) sustabdyti tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus saugojimą – tuo atveju, kai susipažinus su asmens duomenimis yra nustatyta, kad duomenys yra neteisingi, neišsamūs ar netikslūs;

5.1.31. pacientas turi teisę kreiptis į Įstaigą su prašymu ištrinti jo asmens duomenis (ar apriboti jų tvarkymą), kurie yra tvarkomi tik su jo sutikimu, jei pacientas atšaukia atitinkamą sutikimą. Ši teisė netaikoma, jei asmens duomenys, kuriuos prašoma ištrinti, yra tvarkomi ir kitu teisiniu pagrindu;

5.1.32. pacientas turi teisę gauti jo paties pateiktus asmens duomenis, kurie yra tvarkomi jo sutikimo ar sutarties vykdymo pagrindu, raštu ar bendrai naudojama elektronine forma ir, jei įmanoma, perduoti tokius duomenis kitam paslaugų teikėjui (užtikrinant duomenų perkėlimo galimybes);

5.1.33. pacientas turi teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys, jeigu asmens duomenų tvarkymo pagrindas yra teisėti interesai, įskaitant profiliavimą tiesioginės rinkodaros tikslais;

5.1.34. pacientas turi teisę bet kuriuo metu atšaukti savo duotą sutikimą dėl asmens duomenų tvarkymo tiesioginės rinkodaros tikslu;

5.1.35. pacientas turi teisę duomenų apsaugos klausimais kreiptis tiesiogiai į Įstaigą teikiant rašytinį prašymą asmeniškai, paštu, per atstovą ar elektroninių ryšių priemonėmis (bendruoju Įstaigos el. paštu), žodžiu (bendruoju Įstaigos telefonu) arba kreipiantis tiesiogiai į Įstaigos duomenų apsaugos pareigūną el. paštu: [duomenuapsauga@cgpklinikos.lt](mailto:duomenuapsauga@cgpklinikos.lt). Pacientų prašymus dėl duomenų subjekto teisių Įstaiga nagrinėja nemokamai. Prašymą nagrinėti gali būti atsisakyta arba už tai gali būti imamas atitinkamas mokestis, jei prašymas yra aiškiai nepagrįstas arba perteklinis, taip pat kitais norminiuose aktuose nustatytais atvejais;

5.1.36. pacientas turi teisę kreiptis į Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją, nepavykus išspręsti duomenų apsaugos klausimų su Įstaiga.

## 5.2. Pacientų pareigos:

5.2.1. pacientas negali reikalauti privilegijų dėl jų lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu;

5.2.2. pacientas privalo pasirašytinai (raštu arba el. parašu) susipažinti su jam pateiktomis Taisyklėmis, kitais Įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

5.2.3. pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas;

5.2.4. pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, Lietuvos Respublikos įstatymais nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių asmens

sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu arba el. parašu;

5.2.5. pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba atsisakyti paskirtų asmens sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;

5.2.6. pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais;

5.2.7. pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paciento gyvybei;

5.2.8. bendradarbiauti su asmens sveikatos priežiūros paslaugas paskyrusiu ar teikiančiu sveikatos priežiūros specialistu, vykdyti jo paskyrimus ir rekomendacijas;

5.2.9. laiku sumokėti už mokamas paslaugas pagal tuo metu įstaigoje galiojančius įkainius;

5.2.10. kiek leidžia sveikatos būklė, laikytis asmens higienos reikalavimų, palaikyti švarą ir tvarką;

5.2.11. tinkamai elgtis su įstaigos įranga ir inventoriumi, tausoti įstaigos turtą;

5.2.12. įstaigos patalpose ir teritorijoje be nustatyta tvarka gauto leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas ir darbuotojus, pacientus ar kitaip pažeisti jų privatumą;

5.2.13. pacientai ir jų lankytojai už ligoninei ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarką.

## **6. PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**

6.1. Neblaivūs ar kitaip apsvaigę, agresyvūs lankytojai lankyti pacientų neįleidžiami.

6.2. Sergantiems ūmiomis užkrečiamomis infekcinėmis ligomis asmenims lankyti pacientus draudžiama.

6.3. Įstaigos ligoninėje pacientus lankyti galima įstaigos darbo metu. Kitu laiku pacientus galima lankyti tik gavus gydančio gydytojo specialisto arba budinčio gydytojo specialisto leidimą.

6.4. Pacientų lankyti į įstaigą atvykę asmenys privalo užsiregistruoti lankytojų žurnale. Lankytojai su viršutiniais rūbais (paltais, striukėmis) į ligoninę neįleidžiami. Rūbai paliekami įstaigoje įrengtoje rūbinėje. Už vertingus daiktus, paliktus viršutiniuose rūbuose, įstaiga neatsako.

6.5. Dėl veiklos specifikos, pacientų lankymas gali būti apribotas, nustatyta kita lankymo tvarka, lankytojai turi laikytis specifinių personalo reikalavimų dėl avalynės, aprangos, dezinfekcijos priemonių naudojimo. Lankytojai privalo laikytis pagrįstų įstaigos darbuotojų nurodymų.

6.6. Pacientą, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, kai yra už pacientą atsakingo gydytojo (gydytojų) sutikimas, neapribojant kitiems asmenims suteiktų teisių, turi teisę lankyti paciento sutuoktinis (sugyventinis), paciento tėvai (įtėviai) ir paciento pilnamečiai vaikai jų prašymu. Pacientą lankyti norintis asmuo papildomai pateikia savo asmens tapatybės dokumentą ir nurodo ryšį su pacientu (sutuoktinis (sugyventinis), paciento tėvai (įtėviai), pilnamečiai vaikai).

6.7. Gydytojų vizitacijų ir palatoje pacientams atliekamų procedūrų metu, lankytojams palatoje būti neleidžiama, išskyrus atvejus, kai reikalinga slaugančiojo pacientą asmens pagalba.

6.8. Lankytojai privalo laikytis rimties, tvarkos, vykdyti įstaigos darbuotojų nurodymus, gerbti kitų pacientų teises ir privatumą.

6.9. Dėl paskelbtos epidemijos ar kitų ekstremalių situacijų įstaigos vadovybė gali apriboti ar uždrausti pacientų lankymą apie tai viešai paskelbdama.

6.10. Lankytojams neleidžiama pacientams nešti alkoholinius gėrimus, rūkalus, narkotines, psichotropines ir kitas psichiką veikiančias bei draudžiamas medžiagas, nerekomenduotinus maisto produktus ir vaistus.

6.11. Pacientams perduodami maisto produktai turi būti švieži, gerai ir tvarkingai supakuoti, apie greitai



gendančius produktus turi būti informuojami Įstaigos darbuotojai.

6.12. Už pacientų lankymo tvarkos pažeidimus lankytojai gali būti įspėjami, o nepaklusę įspėjimams, paprašomi palikti Įstaigos patalpas ar teritoriją.

6.13. Pacientai iš Įstaigos išrašomi:

6.13.1. įvykdžius tyrimo ir gydymo planą;

6.13.2. tęsti gydymą ambulatoriškai;

6.13.3. tęsti sveikatą grąžinantį ar reabilitacinį gydymą;

6.13.4. perkeliant gydytis į kitą gydymo įstaigą;

6.13.5. už grubius Taisyklių pažeidimus, savavališkai išvykus iš ligoninės, atsižvelgiant į susijusių Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimus;

6.13.6. pacientui reikalaujant, nors tyrimai ir gydymas nebaigtas. Savo reikalavimą pacientas įrašo į ligos istoriją ir patvirtina parašu, už ligos istorijos pateikimą pacientui, kad jis įrašytų savo reikalavimą, atsakingas ligonį gydantis gydytojas specialistas arba budintis gydytojas specialistas;

6.13.7. kitais susijusių Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytais atvejais.

6.14. Jeigu paciento tolesnis buvimas Įstaigoje nėra mediciniškai pagrįstas, prieš išrašant į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui arba jo atstovui turi būti išsamiai paaiškintas tokio sprendimo pagrįstumas ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumas. Gavęs tokią informaciją, pacientas arba jo atstovas patvirtina tai parašu. Kai pacientas, kuris jo hospitalizavimo metu negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesus, išrašomas iš ar siunčiamas į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, šioje dalyje nurodyta informacija turi būti pateikta paciento atstovui, jeigu jis pasirašytinai nurodytas paciento medicinos dokumentuose arba jeigu paciento atstovas Įstaigai yra pateikęs atstovavimą patvirtinantį dokumentą, atitinkantį įstatymuose nustatytus reikalavimus. Pacientas arba paciento atstovas informacijos gavimo faktą patvirtina parašu atitinkamuose Įstaigos dokumentuose.

6.15. Pacientas, jei jo sveikatos būklė, gydančio gydytojo specialisto nuomone, reikalauja intensyvaus papildomo gydymo, gali būti nukreipiamas į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas, suderinus su ta įstaiga paciento perkėlimą bei išrašius Siuntimą ir informavus pacientą.

6.16. Išrašant pacientą jam parengiami ir atiduodami visi konkrečiu atveju reikalingi medicinos dokumentai. Dokumentai gali būti pateikiami pacientui išvykstant į namus arba pacientui sutikus siunčiami elektroniniu paštu, informaciją dėl asmens duomenų saugumo užkoduojuant techninėmis priemonėmis.

6.17. Pacientui mirus, Įstaigos darbuotojai vadovaujasi Įstaigoje patvirtinta Pacientų mirčių atvejų valdymo ir nagrinėjimo tvarka.

## **7. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

7.1. Pacientas Įstaigai, jeigu, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala. Norėdamas gauti žalos atlyginimą, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatyta tvarka, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos apraše nustatyta tvarka pacientas turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos.

7.2. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į Įstaigą), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, Įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas

aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas.

7.3. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, įstaiga ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo įstaigoje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą įstaigai pateikti iš naujo.

7.4. Skundai nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais:

7.4.1. kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija ir skundą pateikęs asmuo per nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

7.4.2. skundas parašytas neįskaitomai.

7.5. Pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į VASPVT, 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 asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą. Į nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su įstaigos, kurioje, jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nepriimamas nagrinėti.

7.6. Įstaiga, gavusi paciento skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

7.7. Įstaigoje periodiškai vykdomos pacientų apklausos, savo nuomonę pacientas taip pat gali pareikšti įstaigos internetinėje svetainėje arba el. paštu [kokybe@cgpklinikos.lt](mailto:kokybe@cgpklinikos.lt).

7.8. Įstaigoje yra patvirtinama aukščiau Taisyklėse pateiktas Ginčų ir konfliktų tarp įstaigos ir pacientų sprendimo tvarkos nuostatas detalizuojanti Skundų valdymo tvarka.

7.9. Skundai, pareiškimai ar kiti pastebėjimai gauti be pareiškėjo asmens duomenų tiriami priklausomai nuo išdėstytų faktų reikšmingumo. Sprendimą tirti ar ne priima įstaigos kokybės vadovas. Atsakymai į tokius skundus (atsižvelgiant į aplinkybes) gali būti niekam neteikiami.

## **8. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA**

8.1. Visa informacija apie paciento buvimą įstaigoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra laikoma konfidencialia.

8.2. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo, informacija pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

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

8.4. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią

informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

8.5. 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 negalintiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

8.6. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui (sugyventiniui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu.

8.7. Informacija telefonu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimais, apie pacientą neteikiama.

8.8. Informacija suteikiama pacientui ir (arba) pareiškime nurodytiems asmenims suprantama forma apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, galimus gydymo būdus ir rezultatus, gydymo prognozę, apie pasekmes, atsisakius siūlomo gydymo.

8.9. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai. Gydytojas, pateikdamas informaciją, vadovaujasi nepilnamečio interesais.

8.10. Informaciją apie Įstaigos ligoninėje besigydančių pacientų būklę gali suteikti gydantys gydytojai specialistai, Ligoninės vadovas, budintys gydytojai specialistai.

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

## **9. LIGOS ISTORIJŲ, AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**

9.1. Asmenys, teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją apie pacientą (medicinos dokumentų kopijas), pateikia prašymą (pasirašytą raštu arba el. parašu) ir atitinkamą – paciento sutikimą (pasirašytą raštu arba el. parašu) Įstaigai. Prašyme turi būti nurodytas norimos gauti informacijos pobūdis ir jos panaudojimo tikslas.

9.2. Pacientas, Įstaigai teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo (nuorašų gavimo), privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas 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 rašytinės informacijos, pateikia savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

9.3. Medicinos dokumentai yra Įstaigos dokumentai ir yra saugomi Įstaigoje ar jos archyve.

9.4. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti susipažinimui jo medicinos dokumentai (minėti dokumentai privalomai saugomi Įstaigoje). Medicinos dokumentų pateikimas (susipažinimui) pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydytojai. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

9.5. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis Įstaiga padaro ir išduoda Įstaigos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoda diagnozės ir gydymo aprašymus. Medicinos dokumentų kopijos išduodamos per 3 darbo dienas nuo prašymo pateikimo, o diagnozės ir gydymo aprašymai per 10 darbo dienų nuo prašymo pateikimo.

9.6. Informacija telefonu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimais, apie pacientą neteikiama.

9.7. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama

valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą, taip pat Įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus. Tokią informaciją, kreipiantis raštu, suteikia Įstaigos vadovybė.

9.8. Medicininių dokumentų kopijos (ar nuorašai), reikalingi siunčiant ligonį konsultacijai bei esant tam tikroms medicininėms indikacijoms, gydymui į kitas gydymo įstaigas, į Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybą yra nemokami.

9.9. Tuo atveju, kai Įstaiga neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas), ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos ir grąžina asmeniui įmoką už paslaugą.

## **10. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS**

10.1. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, pareiginių instrukcijų reikalavimų ir procedūrų atlikimo taisyklių, kitų Įstaigos direktoriaus įsakymų.

10.2. Įstaigos teritorijoje esantiems asmenims privaloma vadovautis informacinių, draudžiamųjų ir kitų ženklų reikalavimais.

10.3. Pacientai ir lankytojai privalo:

10.3.1. vykdyti Įstaigos darbuotojų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais;

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

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

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

10.4. Įstaigos patalpose ir teritorijoje draudžiama:

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

10.4.2. turėti su savimi šaunamąjį arba šaltąjį ginklą;

10.4.3. įsivesti (įsinešti) naminius gyvūnus;

10.4.4. be Įstaigos gauto leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas bei darbuotojus, pacientus, įrašinėti pokalbius ar kitaip pažeisti darbuotojų ir pacientų privatumą;

10.4.5. savavališkai įeiti ar lankytis Įstaigos tarnybinėse patalpose;

10.4.6. trikdyti viešąją rimtį ir tvarką.

10.5. Už darbų saugą Įstaigoje atsakingas darbų saugos specialistas arba kitas Įstaigos direktoriaus paskirtas fizinis arba juridinis asmuo.

## **11. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA**

11.1. Jei pacientas pageidauja, prieš atliekant tyrimus, kurių metu gali būti tam tikro laipsnio sąmonės

sutrikimas, paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai, pinigai gali būti registruojami ir saugomi tokia tvarka:

11.1.1. sudaromas turimų vertybių sąrašas dviem egzemplioriais;

11.1.2. po kiekvienu egzemplioriumi pasirašo atliekantis procedūrą šeimos gydytojas, gydytojas odontologas arba gydytojas specialistas (atsižvelgiant į asmens sveikatos priežiūros paslaugos pobūdį) ar kitas sveikatos priežiūros specialistas ir pats pacientas;

11.1.3. vieną sąrašo egzempliorių pasiima pacientas, kitas įdedamas į specialų voką;

11.1.4. į voką sudedamos išvardintos vertybės, vokas užklijuojamas, užantspauduojamas ir įdedamas į įstaigoje esantį seifą;

11.1.5. po procedūros pacientui grąžinamas vokas, kurį pacientas atplėšia šeimos gydytojo, gydytojo odontologo arba gydytojo specialisto (atsižvelgiant į asmens sveikatos priežiūros paslaugos pobūdį) ir dar vieno įstaigos darbuotojo akivaizdoje, sutikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo tame sąrašė, kad vertybes atgavo;

11.1.6. paciento pasirašytas sąrašas įklijuojamas į jo kortelę ir saugomas joje.

11.2. Už brangius daiktus bei pinigus, saugomus ne seife (aukščiau nustatyta tvarka), įstaiga neatsako.

11.3. Kilus ginčui dėl brangių daiktų bei pinigų saugojimo bei grąžinimo, pacientas/ paciento atstovas nedelsiant privalo kreiptis į įstaigos vadovybę.