PATVIRTINTA:
MB “Vaikų gydytojas”
vadovės
Gintarės Mikailienės
adresas: V. Kudirkos g. 1-25
įsakymu Nr. VG-01

MB „Vaikų gydytojas“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. MB „Vaikų gydytojas“ (toliau – Įstaiga), kodas 305876153, veikianti V. Kudirkos g. 1-25, Vilnius, adresu, yra ambulatorines 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 būtinąsias ir planines, 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 vaikugydytojas.lt, yra prieinamos susipažinti kiekvienam Įstaigos

pacientui.
1.8. Įstaigos darbuotojai, aptarnaudami pacientus, privalo vadovautis Lietuvos gydytojo profesinės etikos kodekso, Slaugytojo profesinės etikos kodekso bei kitų nacionalinių ir tarptautinių elgesio kodeksų (toliau – Elgesio kodeksai) bei Įstaigos Pacientų aptarnavimo standarto nuostatomis.
1.9. Įstaigos teritorija gali būti stebima vaizdo kameromis (tik tose vietose, kurios pažymėtos specialiais ženklais).
1.10. Pagrindinės Taisyklėse naudojamos sąvokos:

1.10.1. pacientas – asmuo, Įstaigos klientas, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis;
1.10.2. 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 įgaliojęs 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;
1.10.3. nuotolinė sveikatos priežiūros (toliau – NSP) paslauga – asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai naudojant nuotolinio ryšio priemonę (pavyzdžiui, kompiuterį, telefoną ir pan.), video formatu arba telefonu pacientui teikiama asmens sveikatos priežiūros paslauga gydytojui ir pacientui esant skirtingose vietose tuo pačiu laiku;
1.10.4. tiesioginio kontakto paslauga – asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai asmens sveikatos priežiūros paslauga teikiama gydytojui ir pacientui kartu fiziškai dalyvaujant Įstaigoje.
1.10.5. Visos kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos yra suprantamos taip, kaip jos yra apibūdintos Lietuvos Respublikos teisės aktuose, reglamentuojančiuose asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.

2. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS

2.1. Įstaigos darbo laikas skelbiamas Įstaigos internetiniame puslapyje vaikugydytojas.lt, bei ant Įstaigos pagrindinio įėjimo durų ir yra prieinamos susipažinti kiekvienam Įstaigos pacientui.

2.2. Įstaigos vadovybės darbo laikas:

2.2.1. pirmadieniais-penktadieniais: 8.00 – 19.00 val.,

2.2.2. savaitgaliais ir švenčių dienomis nedirbama.

2.3. Pacientų iškvietimai į namus registruojami darbo, savaitgalių ir švenčių dienomis: 7.00-20.00 val.;

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. Paštą pagalba@vaikugydytojas.lt) arba susisiekę telefonu (8-686) 27393. Taip pat informacija skelbiama Įstaigos internetiniame puslapyje vaikugydytojas.lt.
3.2. Kreipiantis į Įstaigą 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.

3.2.4. skubiosios ir būtinosios pagalbos paslauga mokama. Su įkainiais galima susipažinti Įmonės svetainėje vaikugydytojas.lt arba susisiekus telefonu (8-686) 27393.

3.3. Vaikų gydytojas ir vaikų gydytojas hematologas pacientus konsultuoja savo darbo grafikuose numatytomis valandomis.
3.6. Pacientai tiesioginio kontakto arba NSP paslaugoms registruojami Įstaigos darbo laiku: telefonu (8-686) 27393, internetu arba jiems atvykus į Įstaigą.
3.7. Pacientui kreipiantis į Įstaigą telefonu, paciento tapatybė nustatoma nurodžius paciento vardą, pavardę, gimimo datą, paskutinius 4 asmens kodo skaitmenis, kontaktinius duomenis, jeigu kreipiasi paciento atstovas – atstovavimo pagrindą, savo asmens kodo paskutinius 4 skaitmenis.

3.8. Pacientui tiesioginio kontakto ar NSP paslaugai registruojantis, atvykus į Įstaigą ar prieš NSP paslaugos teikimą, paprašoma pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, jeigu pacientą registruoja paciento atstovas – paprašoma pateikti paciento vardą, pavardę, gimimo datą, paskutinius 4 asmens kodo skaitmenis, kontaktinius duomenis (telefono numerį), paciento atstovo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, taip pat paprašoma patikslinti atstovavimo pagrindą.
3.9. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos pradedamos teikti pacientui pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, jeigu pacientą atstovauja paciento atstovas – turi būti pateiktas paciento atstovo asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, atstovavimo pagrindą patvirtinantys dokumentai bei paciento asmens tapatybės patvirtinimo dokumentas;
3.10. Apie numatytą tiesioginio kontakto vizitą Įstaigoje, pacientui iš anksto primenama SMS žinute (jeigu pacientas yra nurodęs savo kontaktinį telefono numerį).
3.11. Pacientai privalo atvykti į Įstaigą 10 minučių prieš numatytą vizito laiką. Pacientai, pavėlavę daugiau nei 15 min., gali būti nepriimami.
3.12. 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.

3.13. Jei pacientui yra skirtas konkretus priėmimo ar NSP paslaugos teikimo laikas ir Įstaiga 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 Įstaigos gydytojai suserga, teikia būtinąją ar skubiąją pagalbą ir pan.
3.14. Jei pacientas negali atvykti į Įstaigą ar pradėti NSP paslaugos teikimo 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.
3.15. NSP paslaugos Įstaigoje gali būti teikiamos Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.
3.16. NSP paslaugos teikiamos tik tiems pacientams ar jų atstovams, kurie sutinka jas gauti ir yra identifikuoti Taisyklių 3.7 punkte nustatyta tvarka. Sutikimą dėl NSP paslaugų teikimo pacientai gali patvirtinti raštu arba žodžiu (jeigu pokalbis yra įrašomas), paciento pasirinkimas taip pat pažymimas Įstaigos informacinėje sistemoje.
3.17. Pacientas, pageidaujantis gauti NSP paslaugą, registruojamas įprastine tvarka.
3.18. NSP paslauga neteikiama ir pacientas registruojamas tiesioginio kontakto paslaugai, jei:

3.18.1. negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateikiamų duomenų apie sveikatą tikrumu;
3.18.2. prašoma paslauga nėra NSP paslauga;
3.18.3. gydytojas negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros;
3.18.4. pacientas yra gydomas ligoninėje arba reabilitacijos įstaigoje;
3.18.5. prašoma paskirti vaistų ar medicinos pagalbos priemonių, kurių pacientas ankščiau nevartojo, ir panašiais atvejais.

3.19. Prieš pradedant NSP paslaugos teikimą, pacientui privalomai pateikiami šie kontroliniai klausimai:

3.19.1. paciento vardas, pavardė, atstovavimo pagrindas (paciento atstovavimo atveju);
3.19.2. paciento gimimo data ir paskutiniai 4 asmens kodo skaičiai;
3.19.3 paciento gyvenamosios vietos adresas;
3.19.4. paskutinio paciento apsilankymo informacija (pavyzdžiui, gydytojo pavardė, data, priežastis);
3.19.5. paliekama teisė pateikti pacientui papildomus kontrolinius klausimus, jei konkrečiu atveju kyla įtarimų dėl paciento elgesio, pateiktos informacijos tikrumo ir pan.
3.20.6. pacientas informuojamas, kad NSP metu vaizdas ir garsas bus įrašomas.

3.21. Pacientui atsakius į 3 ir daugiau klausimus, NSP paslaugos teikimas yra pradedamas. Tuo atveju, kai pacientas atsako į mažiau kaip 3 klausimus, NSP paslaugos teikimas nėra pradedamas. Šiais atvejais pacientas turi būti informuojamas, kad NSP paslauga negali būti suteikta, kadangi nėra įvykdyti visi paciento identifikacijos reikalavimai.
3.22. Tuo atveju, jeigu nepakanka duomenų apie paciento sveikatos būklę ir nėra galimybės jos nuotoliniu būdu įvertinti be apžiūros ar papildomų tyrimų ir pan., NSP paslaugos teikimas yra nutraukiamas. Tokiais atvejais pacientas yra informuojamas apie nutraukimo priežastis.
3.23. Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už informacinių ir ryšių technologijų pagalba pateiktų paciento identifikacinių duomenų bei duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.
3.24. Pacientui ar jo atstovui pirmą kartą kreipiantis į Įstaigą, užpildomas, pasirašomas ir pateikiamas „Prašymas gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ ir kiti susiję dokumentai (sutikimai ir pan.).

3.25. Atlikus visas registravimosi į Įstaigą procedūras, atsakingas Įstaigos darbuotojas supažindina pacientą ar jo atstovą su Taisyklėmis, bei pateikia kitą aktualią informaciją. Pacientas ar jo atstovas susipažįsta su Įstaigoje patvirtintais dokumentais

(sutikimais ir pan.) dokumentais ir formomis bei jas užpildo ir patvirtina pasirašytinai.

4. 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), su kuria galima susipažinti VASPVT internetinėje svetainėje.

4.2. įstaigoje teikiamos antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos: vaikų ligų ir vaikų onkohematoligijos.
4.2. Įstaigoje visos paslaugos yra mokamas. Su paslaugų kainomis, apmokėjimu, galima susipažinti internetinėje svetainėje vaikųgydytojas.lt, paskambinus telefonu (8-686) 27393 ar kreipiantis tiesiogiai į įstaigą.

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

PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE

5.1. Pacientų teisės:

5.1.1. pacientas turi teisę dalyvauti priimant sprendimus dėl jam reikalingų asmens sveikatos priežiūros paslaugų bei gauti kokybiškas asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
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, lytinės orientacijos, 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 nekentėtų 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. pacientui asmens sveikatos priežiūros paslaugos gali būti teikiamos tik su jo sutikimu/ valios išreiškimu;
5.1.10. pacientas į biomedicininius tyrimus gali būti įtraukiamas tik gavus paciento sutikimą/ valios išreiškimą;
5.1.11. Gydytojas paciento vizito metu įvertina paciento sveikatos būklę bei numato sveikatos priežiūros planą (įskaitant sveikatos priežiūros tikslus ir laukiamus priežiūros rezultatus), gydytojas ar jo komandos narys apie tai suprantamai informuoja pacientą. Sveikatos priežiūros planas suderinamas su pacientu atsižvelgiant į jo sveikatos priežiūros tikslus (klinikinius ir sveikatos stiprinimo). Savo sutikimą su planu pacientas patvirtina sutikimu/ valios išreiškimu;
5.1.12. prieš atliekant pacientui intervencinę procedūrą, turi būti gautas informacija pagrįstas paciento sutikimas, kad jam būtų atliekama konkreti invazinė ir (ar) intervencinė procedūra. Pacientui išaiškinamas procedūros atlikimo tikslas, kaip pasiruošti procedūrai, kaip atliekama procedūra, kokie galimi šalutiniai procedūros poveikiai. Išsiaiškinama, ar pacientas tiksliai suprato, kokiu tikslu ir kaip bus atliekama 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;

5.1.13. trečios šalies atstovai (šeimos nariai, globėjai, vertėjai, Įstaigoje mokymosi procese dalyvaujantys sveikatos priežiūros specialistai ir pan.) dalyvauti teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas (įskaitant ir intymių tyrimų, pavyzdžiui, lyties organų, krūtų, išeinamosios angos ir pan.) pacientui, gali tik gavus paciento sutikimą;
5.1.14. pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę;
5.1.15. pacientas turi teisę sužinoti kito šeimos gydytojo, gydytojo odontologo ir gydytojo specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą;
5.1.16. informacija pacientui turi būti pateikta jam suprantama forma ir kalba, paaiškinant specialius medicinos terminus. Informuodamas apie gydymą, gydytojas 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;
5.1.17. valstybinės kalbos nemokantis pacientas gali su Įstaigos darbuotojais bendrauti jam suprantama kalba atvykstant su savo vertėju.
5.1.18. pacientas turi teisę pasirinkti kitą medicinos paslaugą teikiančią įstaigą, gydytojas gerbia paciento pasirinkimą;
5.1.19. pacientas turi teisę atsisakyti specifinio gydymo ir (arba) procedūros bei ieškoti antros klinikinės nuomonės, Įstaigos gydytojai gerbia paciento pasirinkimą;
5.1.20. informacija pacientui neturi būti pateikta prieš jo valią. Atsisakymą gauti informaciją apie savo sveikatą pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu;
5.1.21. 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;
5.1.22. 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;
5.1.23. 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 asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus;
5.1.24. pacientas negali būti gydomas ar jam teikiama kokia kita sveikatos priežiūra ar slauga prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip;
5.1.25. 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;
5.1.26. teismo neveiksniu sveikatos priežiūros srityje pripažintam pacientui atstovauja teisėtas globėjas;
5.1.27. 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;
5.1.28. 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;
5.1.29. paciento, psichikos ligonio, nesugebančio teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, gydymo ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas;
5.1.30. gydytojai turi gerbti pacientų asmens privatumą: pacientas turi teisę į informacijos apie savo sveikatos būklę konfidencialumą (išskyrus Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytus atvejus);

5.1.31. 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;
5.1.32. pacientas turi teisę kreiptis į Įstaigą raštu, el. paštu, telefonu, nurodytais 3.1. p., taip pat, palikdamas atsiliepimą el. paštu pagalba@vaikugydytojas.lt visais iškilusiais ginčytinais klausimais;
5.1.33. pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą;
5.1.34. visa būtina informacija pacientui suteikiama (prieinama) jo buvimo Įstaigoje metu. Informacija skelbiama Įstaigos internetiniame puslapyje;
5.1.35. 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;
5.1.36. pacientas turi teisę kreiptis į Įstaigą su prašymu ištaisyti jo asmens duomenis ir (arba) sustabdyti (apriboti) tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus saugojimą – tuo atveju, kai susipažinus su asmens duomenimis yra nustatyta, kad duomenys yra neteisingi, neišsamūs ar netikslūs;
5.1.37. pacientas turi teisę kreiptis į Įstaigą su prašymu ištrinti jo asmens duomenis, jei pacientas mano, kad jo duomenys tvarkomi neteisėtai, nesąžiningai. Ši teisė negali būti įgyvendinama, jei asmens duomenys, kuriuos prašoma ištrinti, yra tvarkomi esant teisiniam pagrindui;
5.1.38. 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);
5.1.39. pacientas turi teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys, jeigu asmens duomenų tvarkymo pagrindas yra Įstaigos teisėti interesai, įskaitant profiliavimą tiesioginės rinkodaros tikslais;
5.1.40. pacientas turi teisę bet kuriuo metu atšaukti savo duotą sutikimą dėl asmens duomenų tvarkymo;
5.1.41. 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 privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Įstaigos specialistais ir darbuotojais;
5.2.4. 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;
5.2.5. 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;
5.2.6. 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;
5.2.7. pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais;
5.2.8. 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;
5.2.9. bendradarbiauti su asmens sveikatos priežiūros paslaugas paskyrusiu ar teikiančiu sveikatos priežiūros specialistu, vykdyti jo

paskyrimus ir rekomendacijas;
5.2.10. laiku sumokėti už paslaugas pagal tuo metu Įstaigoje galiojančius įkainius;
5.2.11. kiek leidžia sveikatos būklė, laikytis asmens higienos reikalavimų, palaikyti švarą ir tvarką;
5.2.12. tinkamai elgtis su Įstaigos įranga ir inventoriumi, tausoti Įstaigos turtą;
5.2.13. pacientas negali filmuoti Įstaigos patalpose ir teritorijoje be nustatyta tvarka gauto leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas ir darbuotojus, pacientus ar kitaip pažeisti jų privatumą;
5.2.14. pacientai už Įstaigai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

6. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

6.1. 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.
6.2. 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.
6.3. 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.
6.4. Skundai nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais:

6.4.1. 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;
6.4.2. skundas parašytas neįskaitomai.

6.5. 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.
6.6. Įstaiga, gavusi paciento skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
6.7. Skundai, pareiškimai ar kiti pastebėjimai gauti be pareiškėjo asmens duomenų tiriami priklausomai nuo išdėstytų faktų

reikšmingumo. Sprendimą tirti ar ne priima Įstaigos vadovas. Atsakymai į tokius skundus (atsižvelgiant į aplinkybes) gali būti niekam neteikiami.

7. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

7.1. Visa Įstaigoje turima informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra laikoma konfidencialia.
7.2. Pacientas, atvykęs į Įstaigą ir pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti 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.
7.3. Pacientas, atvykęs į Įstaigą ir pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus bei rašytinį prašymą, turi teisę gauti informaciją raštu (ligos istorijos išrašą arba ligos istorijos kopiją) apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozes, taikytą gydymą ar tyrimo būdus, komplikacijas, taikyto gydymo šalutinį poveikį, gydymo prognozes ir kitas aplinkybes.
7.4. 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 gavimui pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.
7.5. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims 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.
7.6. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.
7.7. 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.
7.8. Informacija telefonu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimais, apie pacientą neteikiama.
7.9. 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.
7.10. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais, atvykus gyvai į Įstaigą turi teisę susipažinti jo atstovai, pateikę savo asmens tapatybę ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Gydytojas, pateikdamas informaciją, vadovaujasi nepilnamečio interesais.
7.11. Informaciją apie Įstaigoje besigydančių pacientų būklę gali suteikti gydantys gydytojai specialistai.
7.12. 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).

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

8.1. 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.
8.2. 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.
8.3. Medicinos dokumentai yra Įstaigos dokumentai ir yra saugomi Įstaigoje ar jos archyve.
8.4. 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 Įstaigos gydytojai. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.
8.5. Pacientas su savo medicinos dokumentais bet kuriuo metu nemokamai gali susipažinti prisijungęs prie Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinės sistemos (kitaip - ESPBI IS). Pacientui pageidaujant, pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, 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.
8.6. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija teikiama: sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose yra ar buvo gydomas, slaugomas pacientas, atliekama jo sveikatos ekspertizė ar pacientas užsiregistruoja sveikatos priežiūros

paslaugoms gauti, institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugų teikimą; neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms jų funkcijoms vykdyti; teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai. 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.
8.7. Medicininių dokumentų kopijos (ar nuorašai), reikalingi siunčiant pacientą konsultacijai bei esant tam tikroms medicininėms indikacijoms, gydymui į kitas gydymo įstaigas, į Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybą yra nemokami.
8.8. 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.

9. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

9.1. 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.
9.2. Įstaigos teritorijoje esantiems asmenims privaloma vadovautis informacinių, draudžiamųjų ir kitų ženklų reikalavimais.
9.3. Pacientai ir lankytojai privalo:

9.3.1. vykdyti Įstaigos darbuotojų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais;
9.3.2. pastebėjus nenormalų patalpoje 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;
9.3.3. vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų supančių asmenų sveikatai ar gyvybei;
9.3.4. imtis visų atsargumo priemonių judėdami paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų.

9.4. Įstaigos patalpose ir teritorijoje draudžiama:

9.4.1. vartoti alkoholinius gėrimus bei tabako gaminius (rūkyti);
9.4.2. turėti su savimi šaunamąjį arba šaltąjį ginklą;
9.4.3. įsivesti (įsinešti) naminius gyvūnus;
9.4.4. be Įstaigos gauto leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas bei darbuotojus, pacientus, įrašinėti pokalbius ar kitaip pažeisti darbuotojų ir pacientų privatumą;
9.4.5. savavališkai įeiti ar lankytis Įstaigos tarnybinėse patalpose;
9.4.6. trikdyti viešąją rimtį ir tvarką.

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

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

10.1. 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:

10.1.1. sudaromas turimų vertybių sąrašas dviem egzemplioriais;
10.1.2. po kiekvienu egzemplioriumi pasirašo atliekantis procedūrą gydytojas ar kitas sveikatos priežiūros specialistas ir pats pacientas;
10.1.3. vieną sąrašo egzempliorių pasiima pacientas, kitas įdedamas į specialų voką;
10.1.4. į voką sudedamos išvardintos vertybės, vokas užklijuojamas, užantspauduojamas ir įdedamas į Įstaigoje esantį seifą;
10.1.5. po procedūros pacientui grąžinamas vokas, kurį pacientas atplėšia gydytojo, ir dar vieno Įstaigos darbuotojo akivaizdoje, sutikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo tame sąraše, kad vertybes atgavo;
10.1.6. paciento pasirašytas sąrašas įklijuojamas į jo kortelę ir saugomas joje.

10.2. Už brangius daiktus bei pinigus, saugomus ne seife (aukščiau nustatyta tvarka), Įstaiga neatsako.
10.3. Kilus ginčui dėl brangių daiktų bei pinigų saugojimo bei grąžinimo, pacientas/ paciento atstovas nedelsiant privalo kreiptis į Įstaigos vadovybę 3.1. p. nurodytu telefono numeriu.

Įstaigos darbuotojai, aptarnaudami pacientus, vadovaujasi Lietuvos gydytojo profesinės etikos kodekso, Slaugytojo profesinės etikos kodekso bei kitų nacionalinių ir tarptautinių elgesio kodeksų nuostatomis.