

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS RASEINIŲ PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Raseinių pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau- Centras) vidaus tvarkos taisyklės (toliau - Taisyklės) reglamentuoja Centro vidaus tvarką, apibrėžia darbuotojų, pacientų, jų atstovų ir besilankančių Centre teises, pareigas ir elgesį.
2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, medicinos normomis ir kitais teisės aktais.
3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:
  - 3.1. **centras** - įstaiga, teisės aktų nustatyta tvarka turinti teisę teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
  - 3.2. **asmens sveikatos priežiūros specialistas** – Centro darbuotojas, teikiantis paslaugas;
  - 3.3. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi centro teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi teisės aktais nustatytas teises bei pareigas;
  - 3.4. **nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);
  - 3.5. **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas tai patvirtindamas savo parašu. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;
  - 3.6. **lankytojas** – bet kuris asmuo nesantis Centro darbuotoju, pacientu ar paciento atstovu;
  - 3.7. **asmens sveikatos priežiūros paslaugos** (toliau - paslaugos) – paslaugos, kurių tikslas laiku diagnozuoti asmens sveikatos sutrikimus ir užkirsti jiems kelią, patikrinti, padėti atgauti ir susistiprinti sveikatą, teikiamos turint Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos išduotą licenciją;
  - 3.8. **nemokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, kaip tai nustatyta Lietuvos Respublikos teisės aktuose, bei asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo lėšų, kaip tai nustatyta Sveikatos draudimo įstatyme ir dėl kurių Centras turi sutartį su teritorine ligonių kasa, bei teikiamos tokia tvarka, kokią numato teisės aktai;

3.9. **mokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, už kurias susimoka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys bei savarankiškos draudimo įstaigos taip, kaip numatyta teisės aktuose ar centro direktoriaus įsakymuose;

3.10. **nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos** (toliau – NSP paslauga) – naudojantis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis, kuriomis yra galimybė identifikuoti pacientą, Centre nustatyta tvarka teikiama šeimos gydytojo komandos nario pagal teisės aktais nustatytą kompetenciją paslauga pacientui, jam nevykstant į PAASP įstaigą.

3.11. **asmens duomenų tvarkymas** – bet kuris su asmens duomenimis atliekamas veiksmas: rinkimas, užrašymas, kaupimas, saugojimas, klasifikavimas, grupavimas, keitimas, teikimas, paskelbimas, naudojimas, paieška, naikinimas ar kitoks veiksmas arba veiksmų rinkinys;

3.12. **asmens dokumentas** – pasas, asmens tapatybės kortelė, leidimas laikinai (nuolat) gyventi Lietuvoje, vairuotojo pažymėjimas;

3.13. **siuntimas** – tai gydytojo kreipimasis į kitą gydytoją, siekiant pasikonsultuoti dėl paciento sveikatos būklės, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, pateikiant informaciją apie pacientui iki siuntimo nustatytą diagnozę, atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialistų išvadas, taikytą gydymą bei užpildant Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. V-636 ir vėlesniais pakeitimais „Dėl siuntimų ambulatorinėms specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti ir brangiesiems tyrimams bei procedūroms atlikti informavimo, išdavimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ nustatytos formos dokumentus.

## II SKYRIUS ĮSTAIGOS STRUKTŪRA

4. Centro struktūrą sudaro:

4.1. Administracija

4.2. Poliklinika

4.2.1. DOTS kabinetas

4.2.2. Ambulatorinės slaugos namuose ir paliatyvios pagalbos paslaugos padalinys

4.3. Ambulatorijos:

4.3.1. Betygalos

4.3.2. Girkalnio

4.3.3. Nemakščių

4.3.4. Šiluvos

#### 4.3.5. Viduklės

### III SKYRIUS CENTRO DARBO LAIKAS

5. Centro poliklinikos darbo laikas: pirmadienis - penktadienis nuo 7 val. iki 19 val., šeštadienis, sekmadienis – nedarbo diena.

6. Ambulatorijos dirba pirmadieniais – penktadieniais nuo 8 val. iki 16 val., šeštadienis sekmadienis - nedarbo diena.

7. Asmens sveikatos priežiūros specialistai dirba pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Gydytojų darbo laikas skelbiamas Centro interneto svetainėje [www.raseiniupspc.lt](http://www.raseiniupspc.lt), informacinėje lentoje tik įėjus į pastatą ir ant kabinetų, kuriuose teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, informacinėse lentelėse.

8. Centro nedarbo metu šeimos gydytojo paslaugos prie įstaigos prisirašiusiems pacientams teikiamos pagal sutartį VšĮ Raseinių ligoninės priėmimo-skubios pagalbos skyriuje. Ši informacija yra skelbiama ant Centro poliklinikos ir ambulatorijų pagrindinio įėjimo durų bei interneto svetainėje [www.raseiniupspc.lt](http://www.raseiniupspc.lt).

9. Iškvietai į namus registruojami pagal Centre nustatytą iškvietimų į namus apimtį kiekvieną darbo dieną Centro poliklinikoje nuo 7.30 iki 13 val., Centro ambulatorijose nuo 8 iki 12 val.

10. Gydytojai pacientus lanko ne pacientų priėmimo įstaigoje laiku (poliklinikoje pirmadieniais – penktadieniais - nuo 15 iki 16 val., ambulatorijose pirmadieniais – penktadieniais - nuo 14 iki 15 val., šeštadieniais, sekmadieniais – ambulatorijos nedirba).

11. Centro administracijos darbo laikas pirmadieniais - ketvirtadieniais nuo 8 iki 17 val., penktadieniais nuo 8.00 iki 15.45 val., pietų pertrauka nuo 12.00 iki 12.45 val.

12. Darbuotojai dirba pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Darbuotojų darbo grafikai skelbiami jiems matomoje vietoje.

### IV SKYRIUS PRISIRAŠYMAS PRIE CENTRO, GYDYTOJO PASIRINKIMAS IR PAKEITIMAS

13. Pacientų prisirašymo prie Centro tvarką reglamentuoja 2001 m. lapkričio 9 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymas Nr. 583 (ir vėlesni pakeitimai) „Dėl gyventojų prisirašymo prie pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigų tvarkos“ .

14. Asmuo, pageidaujantis prisirašyti prie Centro, darbo laiku turi kreiptis į Centro poliklinikos arba ambulatorijų registratūrą ir pateikti savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, taip pat asmuo gali elektroniniu kvalifikuotu parašu pasirašytą prašymą siųsti el. paštu [raseiniai@rpspc.lt](mailto:raseiniai@rpspc.lt) arba paštu/per pasiuntinį, kartu pateikdamas asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, arba užpildžius prašymą Centro internetiniame tinklalapyje [www.raseiniupspc.lt](http://www.raseiniupspc.lt), prašymą patvirtinant elektroniniu kvalifikuotu parašu.

15. Prirašant nepilnametį asmenį, pateikiamas jo gimimo liudijimas bei jo atstovo asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas. Nepilnamečių prašymus pasirašo vienas iš tėvų arba globėjas.

16. Prisirašant prie Centro užpildomas bei pasirašomas „Prašymas gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr. 025-025-1/a). Pildant prašymą galima pasirinkti konkretų Centre dirbantį šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytoją.

17. Nepilnamečiam pacientui sulaukus 18 m., jam paslaugas teikia šeimos arba vidaus ligų gydytojas. Šeimos arba vidaus ligų gydytoją pacientas gali pasirinkti pats užpildydamas formą Nr. 025-025-2/a likus ne mažiau kaip 3 (trims) darbo dienoms iki sukaks 18 m., kitu atveju, jam parenkamas anksčiau nurodytas gydytojas, atsižvelgiant į prisirašiusių pacientų skaičių pas minėtus gydytojus.

18. Jei asmuo, pildantis prašymą, yra neraštingas, prašymą už jį gali užpildyti Centro darbuotojas. Prašyme įrašoma, dėl kokių priežasčių jį užpildė Centro darbuotojas. Prašymas tvirtinamas dviem Centro darbuotojų parašais.

19. Užpildęs „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr. 025-025-1/a) asmuo patvirtina suprantąs ir sutinkąs, kad Centras tvarkys jo asmens duomenis — vardą, pavardę, asmens kodą, gimimo datą, gyvenamąją vietą, telefono Nr. elektroninio pašto adresą, socialinio draudimo numerį bei informaciją apie draustumą, taip pat kitus ypatingus duomenis apie sveikatą. Duomenų subjektų asmens duomenys tvarkomi asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tikslais bei pacientų ir sveikatinimo veiklą vykdančių specialistų identifikavimo tikslais.

20. Prisirašydamas prie Centro, asmuo moka 2001 m. lapkričio 9 d. Sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. 583 (ir vėlesniais pakeitimais) „Dėl gyventojų prisirašymo prie pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigų tvarkos“ nustatyto dydžio mokestį, kurio dydis priklauso nuo pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos keitimo dažnumo.

21. Prisirašymo prie šeimos (vidaus ligų, ir/ar vaikų ligų gydytojo) pakeitimo atvejai:

21.1. paciento iniciatyva. Šiuo atveju pacientas registratūroje turi užpildyti Prašymą (forma 025-025-2/a) gydytis pas kitą gydytoją;

- 21.2. gydytojui nutraukus darbo teisinius santykius su Centru;
  - 21.3. gydytojui mirus;
  - 21.4. administracijai pripažinus pagrįstu gydytojo atsisakymą aptarnauti pacientą dėl netinkamo paciento pareigų vykdymo;
  - 21.5. gydytojui pakeitus specialybę.
22. Atsiradus šių taisyklių 20.2.-20.5 punktuose nurodytoms aplinkybėms, Centro darbuotojas parenka arba pasiūlo pacientui pasirinkti kitą šeimos (vidaus ligų ir/ar vaikų ligų) gydytoją.

## **V SKYRIUS**

### **PASLAUGŲ TEIKIMAS**

23. Centre teikiamos pirminio lygio ambulatorinės paslaugos, kurių nomenklatūra ir asortimentas nurodyti Centru išduotoje Įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje.

24. Pirminio lygio nemokamos paslaugos, dėl kurių apmokėjimo iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų sudaryta sutartis su teritorine ligonių kasa, teikiamos norminių ir lokaliųjų teisės aktų nustatyta tvarka visiems prie Centro prisirašiusiems pacientams, kurie teisės aktu nustatyta tvarka yra apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu.

25. Centras teikia mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurių teikimą ir mokėjimą už jas reglamentuoja norminiai ir lokaliniai teisės aktai. Informacija apie mokamas paslaugas pacientams teikiama Centro ir ambulatorijų informacinėse lentose ir internetinėje svetainėje [www.raseiniupsc.lt](http://www.raseiniupsc.lt).

26. Būtinąją medicinos pagalbą teikiama nemokamai kiekvienam besikreipiančiam į Centrą, nepriklausomai nuo jo gyvenamosios vietos, socialinių garantijų.

27. Šeimos gydytojo komanda norminių ir lokaliųjų teisės aktų nustatyta tvarka teikia pirmines ambulatorines paslaugas paciento namuose. Centras teikia pacientams ambulatorines paslaugas ir paliatyviosios pagalbos namuose paslaugas teisės aktų nustatyta tvarka.

28. Centre teikiamos nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos (toliau – NSP):

28.1. Dėl ūmaus sveikatos būklės sutrikimo arba ūminės ligos, arba dėl lėtinės ligos paūmėjimo, arba kai atliekama ilgalaikė paciento sveikatos būklės stebėseną pagal Ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-288 „Dėl Ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatytus reikalavimus, ir tai yra ne pirmas paciento kreipimasis dėl to ligos epizodo

ar dėl ilgalaikio paciento sveikatos būklės stebėjimo; dėl lėtinės ligos; dėl įtariamos užkrečiamosios ligos, nurodytos elektroninių nedarbingumo, nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimą reglamentuojančiuose teisės aktuose; dėl kitų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, kurios gali būti suteiktos be paciento tiesioginio kontakto su gydytoju.

28.2. Nuotolinę konsultaciją sudaro: anamnezės surinkimas, paciento sveikatos būklės įvertinimas; paciento konsultavimas, išvadų, rekomendacijų parengimas; privalomų medicinos dokumentų užpildymas ir teisės aktų nustatyta tvarka pateikimas į ESPBI IS; kiti būtini atlikti veiksmai, reikalingi nuotolinei gydytojo konsultacijai pacientui suteikti; diagnostinių ir (ar) gydomųjų paslaugų, tyrimų ir procedūrų paskyrimas; atliktų diagnostinių ir (ar) gydomųjų paslaugų ir procedūrų rezultatų įvertinimas, aptarimas; vaistinių preparatų ir (ar) MPP išrašymas ir (ar) skyrimo pratęsimas; elektroninių nedarbingumo, nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimas, pratęsimas, jei tai numatyta nedarbingumo, nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimą reglamentuojančiuose teisės aktuose; siuntimo (-ų) gauti Aprašo 28 punkte nurodyto (-ų) gydytojo (-ų) konsultacijos išdavimas; prireikus kontaktinės konsultacijos, paciento užregistravimo į konsultaciją organizavimas.

#### 29. NSP gavimo tvarka:

29.1. Pacientas ar jo atstovas Centro registratūroje raštiškai patvirtina „Sutikimas gauti nuotolines sveikatos priežiūros paslaugas (NSP)“ formą ir gauna identifikavimo kodą; raštu susipažįsta su NSP teikimo tvarka, bei supažindinamas su atsakomybe ir ją prisiima už Šeimos gydytojo komandai duomenų apie paciento sveikatos būklę teikimo informacinėmis ar elektroninio ryšio technologijomis teisingumą, tikslumą ir išsamumą.

29.2. Pacientui (jo atstovui) į rankas įteikiama Asmens duomenų ir nuotolinių sveikatos paslaugų atmintinė su Paciento identifikavimo kodu ir jo galiojimo laiku. Paciento identifikavimo kodo negalima atskleisti tretiesiems asmenims. Įtarus, kad jis tapo žinomas tokiems asmenims, nedelsiant būtina jį anuliuoti el. paštu ar atvykus į Centro registratūrą (Pacientui suteikiamas kitas kodas).

29.3. Norėdamas gauti NSP, pacientas skambina iš telefono, kurio numerį nurodė Sutikimo gauti NSP formoje ir medicinos registratorei praneša savo identifikavimo kodą, bei atsako į užduotus klausimus. Kreipiantis į įstaigą el. paštu, parašo savo identifikacinį kodą ir nurodo kreipimosi priežastį.

29.4. Skambinančiajam telefonu pranešamas jam suteiktas nuotolinės paslaugos laikas, nurodytas elektroninėje sveikatos informacinėje sistemoje (ESIS), parašiusiam el. paštu – nurodomas raštu, pranešama kada pacientui bus paskambinta į nurodytu numeriu paciento telefoną.

29.5. Suteikus nuotolinę gydytojo ar šeimos gydytojo komandos nario konsultaciją pacientui, ESPBI IS formoje E025 pažymima nuotolinės gydytojo ar šeimos gydytojo komandos nario konsultacijos pacientui suteikimo data, laikas, naudotos nuotolinio ryšio priemonės, paciento kreipimosi priežastis, subjektyvi paciento sveikatos būklė ir suteiktos nuotolinės gydytojo ar šeimos gydytojo komandos nario konsultacijos pacientui turinys, išvados, pateiktos rekomendacijos ir užpildoma forma Nr. 025/a-LK „Asmens ambulatorinio gydymo statistinė kortelė“, patvirtinta Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 1998 m. lapkričio 26 d. įsakymu Nr. 687 „Dėl medicininės apskaitos dokumentų formų tvirtinimo“ (toliau – forma Nr. 025/a-LK). Nusprendus pacientą siųsti atlikti tyrimo (-ų) ar gydytojo specialisto konsultacijos, gydytojas pateikia į ESPBI IS ir elektroniniu būdu pasirašo formą E027 „Siuntimas konsultacijai, tyrimams, gydymui“ (toliau – forma E027). Atlikto tyrimo atsakymas pateikiamas formoje E027-a „Atsakymas į siuntimą konsultacijai, tyrimams, gydymui“ (toliau – forma E027-a).

29.6. Jeigu suplanuota nuotolinė gydytojo ar šeimos gydytojo komandos nario konsultacija pacientui dėl laikino nuotolinio ryšio priemonių veikimo sutrikimo ar kitų objektyvių priežasčių nesuteikiama, nuotolinė konsultacija pacientui organizuojama iš naujo.

29.7. Atsisakius teikti arba negalint suteikti NSP, pacientas registruojamas į konsultaciją įprastine tvarka.

30. Laikoma, kad savanoriškai į Centrą atvykęs arba į namus pirminės asmens sveikatos priežiūros specialistą iškviėtą pacientas yra informuotas ir sutinka, kad jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras, jei Centras yra užtikrinęs, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi Centre metu, o Centro darbuotojai atsako į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija.

31. Apsilankymo pas gydytoją metu kiti darbuotojai ar pacientų, vyresnių nei 16 metų, atstovai turi teisę dalyvauti tik gavus žodinį paciento sutikimą. Atstovai savo veiksmais neturi teisės trukdyti paslaugas teikiantiems asmens sveikatos priežiūros specialistams.

32. Nepilnamečiui pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovo sutikimu, išskyrus būtinąsios 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 atstovo valią. Jeigu yra nesutarimų tarp paciento iki 16 metų ir jo atstovo, diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

33. 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 sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

34. Planine tvarka pacientai pas asmens sveikatos priežiūros specialistus priimami išankstinėje registracijoje numatytu laiku. Siekiama, kad pacientas būtų priimtas ne vėliau kaip per 15 minučių nuo registracijoje nurodyto laiko. Jei pacientas pavėluoja arba iš anksto neužsiregistruoja į priėmimą, jo priėmimas nukeliamas vėlesniam laikui pasibaigus užsiregistravusių pacientų priėmimui.

35. Jei dėl svarbių aplinkybių asmens sveikatos priežiūros specialistas aptarnauja pacientą ilgiau negu planuota, kiti pacientai priimami eilės tvarka vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.

36. Planinės paslaugos neteikiamos neblaiviems, galimai apsvaigusiems nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų asmenims (išskyrus būtinąją medicinos pagalbą). Kilus įtarimų dėl paciento blaivumo, apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų, paslaugą teikiantis darbuotojas pasiūlo pacientui patikrinti dėl blaivumo ir/ar apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Paciento atsisakymas patikrinti laikomas neblaivumo ir/ar atitinkamo apsvaigimo fakto pripažinimu bei fiksuojamas medicininėje dokumentacijoje.

37. Iš anksto neužsiregistravusiam pacientui teikiamos tik būtinosios medicinos pagalbos paslaugos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. V-208 ir vėlesniais pakeitimais „Dėl būtinosios medicinos pagalbos ir būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“ ir Centro direktoriaus įsakymu patvirtintas Skubiosios medicinos (būtinosios) pagalbos teikimo tvarkos aprašas.

38. Jeigu, priimant iš anksto neužsiregistravusį pacientą be eilės, kitiems laukiantiems pacientams kyla klausimų, su gydytoju dirbantis slaugytojas informuoja apie priėmimo ne pagal išankstinės registracijos laiką priežastis bei tolesnę pacientų priėmimo tvarką.

39. Asmens sveikatos istorija yra elektroninis Centro dokumentas, saugomas Centro naudojamose informacinėje sistemoje arba popierinis Centro dokumentas, saugomas registratūroje ar archyve. Nei pacientas, nei jo atstovai neturi teisės patys popierinio dokumento (asmens sveikatos istorijos) laikyti (saugoti), nešioti ar išnešti ir Centro. Pacientui prisirašius į kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jo popierinė asmens sveikatos istorija išsiunčiama tai įstaigai pagal jos raštišką prašymą (forma 025-025-3/a).

40. Už pacientų aptarnavimo tvarkos reguliavimą pacientų priėmimo metu atsakingas su gydytoju dirbantis slaugytojas, o jo nesant - gydytojas.

41. Su gydytoju dirbantis slaugytojas, esant poreikiui, pristato popierines pacientų asmens sveikatos istorijas į gydytojo kabinetą. Iš anksto neužsiregistravusių pacientų, esant poreikiui,

asmens sveikatos istorijas į gydytojo kabinetą pristato registratūros darbuotojai prieš paciento priėmimą.

42. Prireikus, paciento asmens sveikatos istoriją ir/ar kitus medicininius dokumentus iš vieno gydytojo kabineto į kitą gali pernešti tik Centro darbuotojai.

43. Pasibaigus gydytojo darbo laikui, su juo dirbantis slaugytojas užtikrina asmens sveikatos istorijų gražinimą į registratūrą.

44. Gydytojas, nukreipdamas pacientą kito gydytojo konsultacijai kitoje sveikatos priežiūros įstaigoje, kai Centre neteikiamos pacientui reikalingos sveikatos priežiūros paslaugos, pacientui parekomenduoja kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir/ar specialistą. Esant poreikiui, įstaigos darbuotojai pacientams suteikia informaciją apie antrinio ar tretinio lygio sveikatos priežiūros paslaugų teikimo vietas, specialistus, registracijos tvarką. Pacientui pageidaujant, šeimos gydytojo komandos nariai padeda pacientams užsiregistruoti specialistų konsultacijoms ir išduoda jam siuntimą pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28 d. įsakymo Nr. V-636 ir vėlesniais pakeitimais „Dėl siuntimų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti išdavimo, įforminimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ reikalavimus.

## **VI SKYRIUS**

### **REGISTRACIJA PASLAUGOMS**

45. Pacientams paslaugos teikiamos pagal išankstinę registraciją, išskyrus būtinąją medicinos pagalbą.

46. Pacientas gali užsiregistruoti pas gydytoją:

46.1. atvykęs į Centrą. Šiuo atveju pacientas kreipiasi į registratūrą, pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

46.2. telefonu. Šiuo atveju pacientas skambina į registratūrą. Atsiliepusiam darbuotojui nurodo vardą, pavardę, gimimo datą, adresą, telefono numerį ir keturis paskutinius asmens kodo skaičius. Registratūros darbuotojas pacientui suteikia informaciją apie priėmimo datą ir laiką, gydytojo pavardę bei kabineto numerį. Registratūros darbuotojas užregistruoja pacientą Centro informacinėje sistemoje;

46.3. naudodamiesi išankstine pacientų registracijos sistema <http://ipr.esveikata.lt> arba [www.raseiniupspc.lt](http://www.raseiniupspc.lt). Registruodamiesi internetu, pacientai atlieka veiksmus bei užpildo informaciją pagal išankstinėje pacientų registracijos sistemos nurodymus.

47. Mokamos paslaugos teikiamos bei jų įkainiai nustatomi vadovaujantis 1999 m. liepos 30 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. 357 ir vėlesniais pakeitimais „Dėl

mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašo, kainų nustatymo ir jų indeksavimo tvarkos bei šių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos" bei lokaliniais teisės aktais.

48. Mokama paslauga pradedama teikti, už ją sumokėjus nustatytą kainą. Pradėjus teikti mokamą paslaugą, už ją sumokėta suma negrąžinama.

49. Pacientas, negalėdamas atvykti į priėmimą nustatytu laiku, privalo apie tai kuo anksčiau informuoti registratūrą. Vizitą galima atšaukti paskambinus į Centro poliklinikos ar ambulatorijų registratūrą arba el. paštu [raseiniai@rpspc.lt](mailto:raseiniai@rpspc.lt) arba atvykus į Centro polikliniką ar ambulatoriją arba internetu vadovaujantis išankstinės pacientų registracijos sistemos nurodymais.

50. Atšaukdamas vizitą pas gydytoją, pacientas gali suderinti kito vizito laiką.

51. Asmens sveikatos priežiūros specialistui susirgus ir nesant galimybės užtikrinti paslaugų teikimo, iš anksto užsiregistravę pacientai telefonu yra informuojami apie vizito pas asmens sveikatos priežiūros specialistą perkėlimą. Šiuo atveju su pacientu suderinama kita jo vizito data ir laikas. Už informavimą apie vizito atšaukimą bei jo perkėlimą atsakingas registratorius arba apylinkės administratorius arba kitas paskirtas atsakingas darbuotojas.

## VII SKYRIUS

### PACIENTŲ SIUNTIMAS Į AMBULATORINĖS STACIONARINĖS PAGALBOS GYDYMO ĮSTAIGĄ TVARKA

52. Gydytojas, įtaręs arba nustatęs paciento sveikatos sutrikimą ar sunkią sveikatos būklę, skubiai siunčia pacientą į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigą, kuri teikia reikalingas stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Teikiant skubią pagalbą vaikui, jis siunčiamas į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigą, teikiančią reikiamas stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

53. Nukreipiant pacientą į stacionarą, reikalinga gauti paciento sutikimą. Nukreipiant į stacionarą nepilnamečius arba neveiksnius asmenis, būtinas jų įstatyminių atstovų sutikimas. Paciento ar jo įstatyminio atstovo nereikia, kai yra grėsmė asmens gyvybei, o jis pats dėl to negali tokio sprendimo duoti; kai yra grėsmė nepilnamečio ar neveiksnaus asmens gyvybei, o jo įstatyminio atstovo negalima greitai surasti.

54. Gydytojas, įtaręs arba nustatęs tam tikrą paciento sveikatos sutrikimą ar būklę, planine tvarka siunčia pacientą į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigą, kuri teikia reikalingas stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

55. Pacientas, esant indikacijoms (sprendžia gydantis gydytojas suderinęs su pacientu), siunčiamas užpildžius siuntimą (forma 027/a):

- 55.1. į stacionarą (ligoninę);
- 55.2. specialisto konsultacijai;
- 55.3. į kitas gydymo įstaigas;
- 55.4. į sanatorijas ir reabilitacinio gydymo įstaigas.
- 55.5. į slaugos ir palaikomojo gydymo įstaigas.

56. Gydytojai darbe vadovaujasi Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro nustatyta pacientų siuntimo į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigas dėl stacionarinių skubių ir planinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašu.

## VIII SKYRIUS

### PACIENTŲ, JŲ ATSTOVŲ IR LANKYTOJŲ TEISĖS IR PAREIGOS

57. Paciento teises ir pareigas apibrėžia Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas su vėlesniais pakeitimais, šios taisyklės bei kiti norminiai ir lokaliniai teisės aktai. Pacientų atstovų ir lankytojų teises ir pareigas apibrėžia šios taisyklės bei kiti norminiai ir lokaliniai teisės aktai.

58. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.

58.1. Kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.

58.2. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.

59. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą (sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarka nustatyta šių vidaus tvarkos taisyklių IV skyriuje.)

60. Teisė į informaciją.

60.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas, ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarka nustatyta šių taisyklių V skyriuje.

60.2. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją. Sveikatos priežiūros specialisto vardas, pavardė ir pareigos nurodytos privalomoje prisisegti darbuotojo identifikacinėje kortelėje bei ant darbo kabineto durų.

60.3. Pacientas turi gauti informaciją apie savo sveikatos būklę. Šios informacijos teikimo tvarka nustatyta šios tvarkos X skyriuje.

61. Teisė nežinoti. 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 pateikiama prieš paciento valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu medicininėje dokumentacijoje. Šiame punkte nurodyti informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

62. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose.

62.1. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentą priima gydantis gydytojas.

62.2. 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. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčų dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.

62.3. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai, pagal Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nuostatas.

62.4. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose gali būti ribojama tik teisės aktų nustatyta tvarka.

63. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą.

63.1. 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.

63.2. Duomenys apie paciento buvimą Centre, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos paciento medicinos dokumentus.

63.3. Visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po

paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

63.4. 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.

63.5. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

63.6. 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.

63.7. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nerašo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

63.8. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais, Centras informaciją apie pacientą pateikia savo iniciatyva, nesant prašymo ir be paciento sutikimo:

63.8.1. teisėsaugos institucijoms - apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika;

63.8.2. policijai apie smurtą patyrusį pacientą;

63.8.3. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai turint duomenų apie galimą vaiko teisių pažeidimą, nurodytą Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme:

63.8.3.1. psichologinis, fizinis, seksualinis smurtas prieš vaiką,

63.8.3.2. vaiko nepriežiūra,

63.8.3.3. apie likusius be tėvų globos nepilnamečius vaikus,

63.8.3.4. būtinumą ginti nepilnamečių teises ir teisėtus interesus (dėl tėvų ligos, mirties, išvykimo ar dingimo, tėvų atsisakymo atsiimti vaikus iš gydymo įstaigų ar panašių priežasčių);

63.8.4. apie smurto artimoje aplinkoje pavojų patiriančius pacientus ir smurtą patyrusius pacientus – Specializuotos kompleksinės pagalbos centrui Specializuotos kompleksinės pagalbos centrui nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo paciento kreipimosi į sveikatos priežiūros įstaigą perduodami smurtą artimoje aplinkoje ar jo pavojų patiriančio paciento vardas, pavardė, telefono ryšio numeris ir elektroninio pašto adresas.

63.8.5. kai nustatoma pavojinga infekcinė liga, lytiškai plintanti liga, sunkus nelaimingas atsitikimas darbe ir kt. atitinkamoms institucijoms bei kitais įstatymų nustatytais atvejais.

63.9. Paciento sveikatos informacijos privatumas ir konfidencialumas Centre saugomas teisės aktu nustatyta tvarka.

64. Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą.

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

66. Paciento dalyvavimas biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese.

66.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininus tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas.

66.2. Paciento sutikimas dalyvauti trečiajai šaliai jo apsilankymo ir tyrimų atlikimo metu. Jeigu paciento gydytojo apžiūros metu pageidauja dalyvauti paciento, vyresnio nei 16 metų giminaitis ar kitas artimas asmuo, gydytojas privalo su pacientu pabendrauti individualiai ir įsitikinti, kad trečiojo asmens dalyvavimas atitinka paciento valią. Pacientui sutinkant, kad jo giminaitis ar kitas artimas asmuo dalyvautų apžiūroje, šis asmuo pakviečiamas į gydytojo kabinetą. Pacientui nesutinkant, medicinos personalas mandagiai informuoja trečiąjį asmenį, kad jis dalyvauti paciento apžiūroje negalės, paaiškindami, kad individuali konsultacija bus naudingesnė pacientui. Jeigu konsultacijos pradžioje pacientas, vyresnis nei 16 metų pats pageidauja, kad kartu su juo konsultacijoje dalyvautų jam artimas asmuo, paciento prašymas tenkinamas.

67. Teisė skųstis.

67.1. Pacientas, jeigu jo manymu, buvo pažeistos jo teisės Centre, 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, dėl kurios atlyginimo kreipiamasi Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 24 straipsnyje nustatyta tvarka.

68. Pacientas turi teisę atsisakyti gydymo. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiamos paslaugos prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip. Pacientas savo sutikimą ar atsisakymą apie jam skiriamas paslaugas, patvirtina pasirašytinai. Atsisakius paslaugų, gydantis gydytojas pacientui ar jo atstovui privalo išaiškinti riziką sveikatai bei perspėti apie galimas komplikacijas.

69. Pacientas turi teisę kreiptis dėl netikslių, neišsamių, dviprasmiškų duomenų arba duomenų, nesusijusių su diagnoze, gydymu ar slauga, ištaisymo, papildymo, panaikinimo ar pakeitimo į įrašus padariusius sveikatos priežiūros specialistus.

70. Pacientas turi teisę į žalos atlyginimą Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo ir vėlesniais jo pakeitimais, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso ir vėlesniais pakeitimais numatytais atvejais.

71. Pacientas privalo:

71.1. pasirašytinai susipažinti su pateiktomis vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

71.2. asmens sveikatos priežiūros specialistui suteikti visą teisingą informaciją apie ankstesnes ligas, operacijas, vartojamus (vartotus) vaistus, sveikatos būklės pasikeitimą gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą ir pan., nes tik suteikęs visą išsamią informaciją apie save, pacientas gali tikėtis tinkamo gydymo;

71.3. vykdyti asmens sveikatos priežiūros specialistų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką. Pacientui nevykdant asmens sveikatos priežiūros specialistų nurodymų, Centras gali atsisakyti teikti pacientui paslaugas, išskyrus būtinąją pagalbą ir atvejus, kai reikiamų paslaugų suteikimas planine tvarka kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje sukeltų grėsmę paciento gyvybei;

71.4. laikytis nustatytos registracijos ir paslaugų teikimo tvarkos. Pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtiniosios sveikatos priežiūros paslaugų teikimo atvejus;

71.5. negalėdamas atvykti konsultacijai paskirtu laiku, kuo skubiau atšaukti vizitą pas asmens sveikatos priežiūros specialistą, nepranešimas ir neatvykimas į gydytojo priėmimą fiksuojamas Centro informacinėje pacientų registracijos sistemoje ir traktuojamas kaip paciento pareigos atvykti į Centrą nustatytu laiku pažeidimas;

71.6. netrukdyti asmens sveikatos priežiūros specialistams vykdyti savo pareigų;

71.7. laikytis viešosios tvarkos: nešiukšlinti, netriukšmauti, laukiamajame nekalbėti garsiai mobiliuoju telefonu, nerūkyti, nevartoti alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui, laikytis asmens higienos ir kita;

71.8. atvykus į Centrą rūbus, dviračius, vaikiškus vežimėlius ir pan. palikti jiems skirtose vietose. Viršutinių rūbų (paltų, striukių ir pan., dviračių, vaikiškų vežimėlių ir pan.) jiems skirtose vietose nepalikę pacientai ir/ar jų atstovai neaparnaujami;

71.9. gerbti Centro darbuotojus, kitus pacientus bei lankytojus, pagarbiai ir deramai su jais elgtis, nepažeisti jų teisių ir teisėtų interesų;

71.10. tausoti Centro turtą, turto sugadinimo ar sunaikinimo atveju atlyginti Centro patirtą žalą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;

71.11. nedelsdamas informuoti Centro registratūros darbuotoją apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis;

71.12. susipažinti su Centro vidaus tvarkos taisyklėmis ir jų laikytis.

72. Pacientui draudžiama:

72.1. asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijos, kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu naudotis mobiliuoju telefonu;

72.2. savavališkai įeiti bei lankytis tarnybinėse patalpose;

72.4. į Centrą ar jo teritoriją atsinešti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą;

72.5. rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus Centro patalpose ir/ar teritorijoje;

72.6. vartoti narkotines ir/ar psichotropines medžiagas, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui;

72.7. į Centrą atsivesti (atsinešti) gyvūnus.

73. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir/ar kitų pacientų sveikatai ir/ar gyvybei, arba trukdo pacientams gauti kokybiškas paslaugas, gali būti atsisakyta teikti paslaugas, išskyrus būtinąją medicinos pagalbą ir atvejus, kai reikiamų paslaugų suteikimas planine tvarka kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje sukeltų grėsmę paciento gyvybei.

74. Pacientų atstovai padeda pacientui įgyvendinti jų teises naudodamiesi tomis pat teisėmis bei pareigomis kaip ir pacientai.

## **IX SKYRIUS**

### **PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, PROTEZŲ, PINIGŲ, DOKUMENTŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA**

75. Centro paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai, dokumentai ir pinigai nesaugomi. Pacientams nerekomenduojama procedūrų metu turėti stambių pinigų sumų, brangenybių, kitų vertingų daiktų.

76. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms (jei būklė staiga pakitusi į sunkią ir pan.), pacientui pageidaujant vyr. slaugos administratorius priima saugoti paciento turimus dirbinius iš brangiųjų metalų, protezus, dokumentus, pinigus ir kitus vertingus daiktus. Po vyr. slaugos administratoriaus

darbo valandų ir šeštadieniais daiktus priima saugoti dirbantis slaugytojas dalyvaujant dar dviem darbuotojams.

77. Užpildomas „Iš ligonio priimtų daiktų ir vertybių kvitas“ (apskaitos forma Nr. 5 SAM) trimis egzemplioriais (1 klijuojama į ambulatorinę kortelę F 025, 1 perduodama pacientui, 1 saugoma kartu su priimtomis vertybėmis).

78. Kvitai registruojami „Iš ligonio priimtų daiktų ir vertybių registracijos žurnale“.

79. Dirbiniai iš brangiųjų metalų, protezai, pinigai ir kiti vertingi daiktai saugomi seife.

80. Apie saugomas vertybes pažymima ir paciento ambulatorinėje kortelėje F 025.

81. Vertybės gražinamos pacientui ar jo įgaliotam asmeniui pateikus asmens dokumentą, pasirašant kvite ir registracijos žurnale, gražinant jam antrą kvito egzempliorių.

## **X SKYRIUS**

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

82. Pacientas (jo atstovas), pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę į informaciją apie savo (atstovaujamojo) sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Informuodamas apie gydymą/tyrimus, gydytojas paaiškina pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus, galimus alternatyvius gydymo/ tyrimo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo/tyrimo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo/tyrimo. Informacija pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicininius terminus.

83. Informaciją pacientui (jo atstovui) apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę teikia gydantis gydytojas.

84. Šių taisyklių 84 punkte paminėta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu informacijos suteikimas pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas šio įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, 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 84 punkte numatyta informacija

pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

85. Be raštiško paciento sutikimo neviešinama konfidenciali informacija apie paciento gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, ir kita asmeninio pobūdžio informacija, kuri bus sužinota diagnozuojant ligą, gydant ir slaugant, mokymo procese, atliekant biomedicininčius tyrimus, tvarkant statistinę, archyvinę medicininę dokumentaciją, išskyrus konkrečius teisės aktu numatytus atvejus.

86. Jei pacientas sutinka, kad informacija apie jo sveikatos būklę, diagnozes, taikomą gydymą ir medicininių tyrimų duomenis, prognozę ir kita asmeninio pobūdžio informacija būtų teikiama kitiems asmenims, įskaitant ir šeimos narius, užpildo ir pasirašo „Paciento valios pareiškimo dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų“ atitinkamą punktą, kuriame nurodo konkretaus asmens vardą, pavardę.

87. Informacijos teikimo tvarką detalizuoja Centro direktoriaus įsakymu patvirtintais Pacientų teisių įgyvendinimo tvarkos aprašu bei Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarkos aprašu.

## **XI SKYRIUS**

### **ASMENS SVEIKATOS ISTORIJŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS AR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**

88. Asmens sveikatos istorija yra Centro dokumentas ir yra saugomas Centro poliklinikos ir padalinių registratūrose ar archyve. Nei pacientas, nei jo atstovai ar kiti asmenys neturi teisės patys šio dokumento laikyti (saugoti), nešioti ar išnešti iš Centro.

89. Ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašai pacientui ar jo įgaliotam asmeniui pageidaujant, atliekami paciento lėšomis.

90. Medicininių dokumentų nuorašai, reikalingi siunčiant ligonį konsultacijai, gydymui į kitas gydymo įstaigas, į medicininės socialinės ekspertizės komisiją, daromi Centro lėšomis.

91. Medicininių dokumentų nuorašai, kurių reikalauja teisinės institucijos (prokuratūra, teismas) daromi Centro lėšomis, kai yra šių institucijų oficialus prašymas raštu.

## **XI SKYRIUS**

### **GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

92. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę pateikti skundą raštu Centrai, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta turtinė ir (arba) neturtinė žala.

93. Skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.

94. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.

95. Neįskaitomi, nurodytą reikalavimą neatitinkantys skundai gražinami pacientui.

96. 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, Centras 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 asmens sveikatos priežiūros įstaigai pateikti iš naujo.

97. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Paciento atstovas privalo pateikti tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Asmuo, atnešęs skundą, palieka jį pas Centro sekretorių. 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.

98. Asmenys atsuntę skundą elektroniniais ryšiais, turi patvirtinti tapatybę pasirašydami saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

99. Asmuo, skundą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu elektroninio pašto adresu.

100. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

101. Direktoriaus pavedimu per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau kaip per 20 darbo dienų (į atsakymo laiką nėra įskaičiuojamas skundo trūkumų šalinimo laikas), skundas išnagrinėjamas ir raštu pranešama pacientui (jo atstovui) apie nagrinėjimo rezultatus. Vieno skundo nagrinėjimui gali būti paskirti keli atsakingi darbuotojai. Skundų nagrinėjimą kontroliuoja vidaus medicininio audito vadovas.

102. Direktorius dėl skundo gali pavesti atlikti neeilinį vidaus medicininį auditą. Skundo nagrinėjimas direktoriaus ar jo įgalioto darbuotojo sprendimu gali būti pavestas Medicinos etikos komisijai.

103. Skundo nagrinėti negali darbuotojas, dėl kurio veiksmai (neveikimas) skundžiami.

104. Pareiškėjo skundo bei prie jo pridedamų dokumentų kopijos ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos perduodamos atsakingam darbuotojui.

105. Direktoriaus įgaliotas asmuo registruoja skundus, kuriais skundžiami darbuotojų veiksmai (neveikimas), kaip nepageidaujamus įvykius vadovaudamasis Nepageidaujamų (saugos) įvykių analizės, registravimo ir pranešimo tvarkos aprašu.

106. Skundo nagrinėjimo metu gaunami rašytiniai su skundu susijusių darbuotojų paaiškinimai, gali būti renkama papildoma informacija, peržiūrima paciento asmens sveikatos istorija, kita medicininė ir nemedicininė dokumentacija, apklausiami liudytojai ir pan. Visi Centro darbuotojai privalo teikti skundą nagrinėjančiam darbuotojui informaciją ir/ar pagalbą savo kompetencijos ribose.

107. Atsakingas (-i) darbuotojas (-ai) išnagrinėjęs skundą, jo motyvus, pridedamus dokumentus bei surinktą papildomą informaciją, jei ji buvo reikalinga, surašo išvadą dėl nustatytų aplinkybių ir skundo pagrįstumo, rekomendaciją dėl prevencinių ir korekcinių veikslių bei parengia pareiškėjui motyvuoto atsakymo projektą ir pateikia juos Direktoriui ne vėliau kaip prieš 10 (dešimt) darbo dienų iki skundo nagrinėjimo termino pabaigos.

108. Vidaus medicininio audito vadovas, įvertina skundo nagrinėjimo medžiagą, išvadas, rekomendacijas dėl prevencinių ir korekcinių veikslių ir atsakymo projektą. Jei vidaus medicininio audito vadovas dėl parengtų dokumentų turinio ar skundo tyrimo eigos išsako pastabų, atsakingas darbuotojas, įvertinęs pastabas atlieka papildomą tyrimą ir/ar korekcijas parengtuose dokumentuose arba motyvuoja dėl kokių priežasčių nepitaria medicininio audito vadovo nuomonei. Esant medicininio audito vadovo ir atsakingo darbuotojo nuomonių išsiskyrimui, medicininio audito vadovas surašo savo pastebėjimus dėl skundo tyrimo eigos, išvados, rekomendacijų ir/ar atsakymo projekto, o atsakingas darbuotojas raštu išdėsto motyvus, dėl kurių neatsižvelgė į medicininio audito vadovo siūlymus ir/ar pastebėjimus.

109. Atsakymo projektas bei nagrinėjimo metu surinkta medžiaga pateikiama Centro direktoriui.

110. Atsakymą pareiškėjui pasirašo Centro direktorius ar kitas įgaliotas darbuotojas.

111. Skundų apskaitą veda medicininio audito vadovas.

112. Vidaus medicininio audito vadovas metų pabaigoje rengia skundų duomenų suvestinės apibendrinimą, analizuoja skundų suvestines bei teikia išvadas Centro direktoriui.

113. Nepatenkintas nagrinėjimu ir jo rezultatais, pacientas (jo atstovas) gali kreiptis į valstybės institucijas, nagrinėjančias pacientų skundus.

114. Pacientas ar kitas asmuo, įstatymų nustatyta tvarka turintis teisę ir norėdamas gauti žalos (turtinės ar neturtinės) atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo.

115. Kreipimosi žodžiu ir telefonu nagrinėjimo tvarka:

115.1. pareiškėjas žodžiu (telefonu ar tiesiogiai pareiškėjui atvykus į Centrą) gali kreiptis Centro darbo laiku;

115.2. kreipimasis išdėstomas Centro direktoriui;

116. Kreipimaisi turi būti išnagrinėti nedelsiant t. y. tuo metu, kai pareiškėjas kreipiasi. Jei kreipimosi negalima išnagrinėti nedelsiant, Centro direktorius suderina su pareiškėju kitą laiką, ne vėlesnį kaip po 2 (dviejų) darbo dienų, bei būdą, kuriuo, detaliau susipažinęs su susidariusia situacija, galės išsamiai informuoti pareiškėją jam rūpimais klausimais.

117. Centro direktorius, nagrinėjantis kreipimąsi turi laikytis šių reikalavimų:

117.1. prisistatyti pareiškėjui pasakant savo vardą, pavardę bei pareigas;

117.2. atidžiai išklausyti pareiškėją, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę,

117.3. išsamiai ir tiksliai atsakyti pareiškėjo klausimus.

118. Priklausomai nuo kreipimosi pobūdžio ir esmės, kreipimaisi skirstomi į registruotinus ir neregistruotinus.

119. Neregistruojami kreipimaisi:

119.1. kreipimaisi dėl Centro darbuotojų veiksmų ar neveikimo, kuriais nebuvo (negalėjo būti pažeista) valdžios institucijų norminiais teisės aktais nustatyta asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarka;

119.2. kreipimaisi nesusiję su įstaigos veikla.

120. Ar kreipimasis registruotinas nustato Centro direktorius.

121. Centro direktorius nustatęs, kad kreipimasis registruotinas, registruoja jį kreipimūsi registre ne vėliau kaip kreipimosi dieną.

122. Kreipimūsi apskaitą veda Centro sekretorius.

## XII SKYRIUS

### **BENDROSIOS VIDAUS TVARKOS IR DARBŲ SAUGOS NUOSTATOS**

123. Centro teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.

124. Centro patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

125. Centro darbuotojams draudžiama būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

126. Centro darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius.

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

128. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų norminių ir lokalinių teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis.

129. Centro darbuotojai savo veikla privalo nepažeisti higienos normų, laikytis atliekų nukenksminimo tvarkos.

130. Asmens sveikatos priežiūros specialistai privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą darbo aprangą.

131. Centro darbuotojai privalo laikytis darbo drausmės, ateiti ir išeiti iš darbo laiku, pagarbiai ir dalykiškai bendrauti su darbuotojais, lankytojais bei pacientais, vykdyti Centro direktoriaus, pagal pavaldumą atsakingų asmenų nurodymus.

132. Centro darbuotojai privalo nedelsiant pranešti Centro direktoriui apie iškilusius konfliktus ar nesusipratimus su pacientais ir/ar jų atstovais, lankytojais ar kitais darbuotojais.

133. Darbo metu Centro darbuotojai privalo segėti išduotas darbo korteles, jas praradus ar sugadinus turi kreiptis į administraciją.

134. Centro darbuotojai persirengti, laikyti darbo aprangą, ne darbo drabužius, asmeninius daiktus, valgyti turi specialiai tam skirtose patalpose.

135. Centro darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pacientai ir/ar jų atstovai būtų tik darbuotojui esant.

136. Centro darbuotojas, paskutinis patalpoje baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.

137. Centro darbuotojai privalo teisės aktų nustatyta tvarka užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą.

### **XIII SKYRIUS**

#### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

138. Centro administracija neatsako už daiktus, paliktus ne tam pritaikytose vietose (koridoriuje, laukiamajame ir t. t.).

139. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys norintys filmuoti ir/ar fotografuoti Centre teritorijoje, privalo tai suderinti su Centro direktoriumi. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ir/ar jį filmuoti, ir/ar fotografuoti Centre ar jo teritorijoje gali tik suderinę su Centro direktoriumi bei gavę to paciento sutikimą.

140. Centras teikia tik ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

141. Centro darbuotojai turi teisę neaptarnauti asmens, jeigu jo elgesys yra neadekvatus arba turi baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių (įžeidinėja darbuotoją, jam grasina ir kt.). Tokiu atveju Centro darbuotojai, reikalui esant, kviečia policiją ir informuoja administraciją.

142. Taisyklės yra privalomos visiems Centro darbuotojams, pacientams, jų atstovams ir lankytojams.

143. Taisyklės skelbiamos Centro informacinėse lentose ir interneto svetainėje [www.raseiniupspc.lt](http://www.raseiniupspc.lt).

144. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar pildomos pasikeitus Centro darbo organizavimui ar su šiomis taisyklėmis susijusiems teisės aktams.

---