

PATVIRTINTA

VšĮ Mosėdžio pirminės sveikatos priežiūros
centro direktoriaus Viliaus Luko 2023 m.
sausio 01 d. įsakymu Nr. VI-1

**VŠĮ MOSĖDŽIO PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS
CENTRO
VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS**

1. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į KLINIKĄ TVARKA

1.1. Pacientai kreipiasi į VšĮ Mosėdžio pirminės sveikatos priežiūros centrą (toliau tekste – klinika) savo laisvu apsisprendimu dėl sveikatos priežiūros paslaugų.

1.2. Jeigu pacientas kreipiasi ne pagal profilį, jam paaiškinama, kur kreiptis dėl sveikatos problemų sprendimo.

1.3. Kiekvienam pacientui užvedama kompiuterinė asmens sveikatos istorija Forma 025/a.

1.4. Pacientai registruojami atvykę į kliniką arba paskambinę į registratūrą – tai pačiai dienai arba išankstinei registracijai.

1.5. Pacientai, kreipdamiesi į registratūrą pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą: LR galiojantį pasą, asmens tapatybės kortelę arba gimimo liudijimą (ne vyresni nei 18 metų), išskyrus teisės aktais numatytus atvejus, kai pacientas gali kreiptis anonimiškai, t.y. neatskleidžiant asmens tapatybės. Pacientai gauna vizito lapelį, kuriame nurodyta priėmimo data ir laikas, gydytojo pavardė.

1.6. Pacientai, registruodamiesi priėmimui pas gydytoją telefonu, registratūros darbuotojui nurodo vardą, pavardę ir gimimo datą. Pacientai privalo įsiminti ar užsirašyti registratūros darbuotojo nurodytą priėmimo pas gydytoją datą ir laiką.

1.7. Pacientai pas gydytoją priimami tik šiam priėmimui užregistruotu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją, jo priėmimas nėra užtikrinamas.

1.8. Jei pacientas negali atvykti į priėmimą nustatytu laiku, turi nedelsiant pranešti apie tai telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis ne vėliau kaip prieš 24 val.

1.9. Būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarka.

Būtinoji medicinos pagalba klinikos medicinos specialistų kompetencijos ribose teikiama visiems asmenims, neatsižvelgiant į tai, ar jie apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, taip pat neatsižvelgiant į apsilankymų klinikoje per kalendorinius metus skaičių ir gyvenamąją vietą. Teikiant būtinąją pagalbą vadovaujamosi SAM 2004 m. balandžio 8d. įsakymo Nr. V-208 “DĖL BŪTINOSIOS MEDICINOS PAGALBOS IR BŪTINOSIOS MEDICINOS PAGALBOS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKOS BEI MASTO PATVIRTINIMO” nuostatomis.

1.9.1. Būtinajai medicinos pagalbai priskiriama pirmoji medicinos pagalba ir asmens sveikatos priežiūros klinikoje (teikiančiose ambulatorines ir/ar stacionarines paslaugas) teikiama skubi medicinos pagalba.

1.9.2. Pirmoji medicinos pagalba teikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. gegužės 14 d. nutarimu Nr. 590 „Dėl profesijų, darbų ir veiklos sričių darbuotojų bei transporto priemonių vairuotojų, buvusių kartu su nukentėjusiais ar ligoniais nelaimingų atsitikimų ar ūmaus gyvybei pavojingo susirgimo vietose ir privalančių suteikti jiems pirmąją pagalbą, sąrašo patvirtinimo, taip pat įstatymų nustatytų kitų asmenų kompetencijos šiais klausimais nustatymo“ (Žin., 2003, Nr. 48-2123), Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2003 m. liepos 11 d. įsakymu Nr. V-450 „Dėl sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų kompetencijos teikiant pirmąją medicinos pagalbą, pirmosios medicinos pagalbos vaistinėlių ir pirmosios pagalbos rinkinių“ (Žin., 2003, Nr. 79-3605; 2004, Nr. 32-1030) ir 2011 m. rugpjūčio 31 d. įsakymu Nr. V-822 „Dėl gaivinimo standartų patvirtinimo“ (Žin., 2011-09-06, Nr. 110-5214).

2. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

2.1. Visiems privalomuoju sveikatos draudimu apdraustiems ir prisirašiusiems asmenims teikiamos nemokamos ambulatorinės pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugos pagal šeimos gydytojo, bendrosios praktikos slaugytojo medicinos normas.

2.2. Nemokamai klinikoje teikiama būtinoji medicinos pagalba esant pavojui paciento gyvybei.

2.3. Nemokamos ambulatorinės antrinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik jei įstaiga yra sudariusi sutartį su TLK dėl šių paslaugų teikimo.

2.4. Mokamų sveikatos priežiūros paslaugų sutartis su pacientų sudaroma jei paslaugų bendra suma viršija 250 Eur.

3. PACIENTŲ TEISĖS

3.1. Teisė į sveikatos priežiūrą.

3.1.1. Kiekvienam pacientui turi būti suteikta kokybiška sveikatos priežiūra. Sveikatos priežiūros klinikose pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.

3.1.2. Pacientams teikiama kvalifikuota sveikatos priežiūra. Medicinos darbuotojai gerbia pacientų asmens privatumą. Pacientai gydomi taip, kad į jų diagnozę, gydymą ir slaugą būtų žiūrima pagarbiai. Kiekvienas pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir sveikatos priežiūros

klinikos personalo pagarbų elgesį teikiant paslaugas pacientui bei jam mirus. Kiekviena intervencija į paciento sveikatą, įskaitant tyrimus, turi būti atliekama laikantis atitinkamų profesinių pareigų ir standartų.

3.1.3. Jeigu klinikoje ribotos gydymo galimybės neleidžia visiems pacientams suteikti tuo pačiu metu vienodą gydymą, medicinos specialisto pasirinktas gydymas yra mediciniškai pagrįstas ir nediskriminuojantis kitų pacientų.

3.1.4. Jeigu paciento tolesnis buvimas sveikatos priežiūros klinikoje nėra mediciniškai pagrįstas siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui turi būti išsamiai paaiškintas tokio sprendimo pagrįstumas. Gavęs tokią informaciją, pacientas patvirtina parašu.

3.1.5. Pacientams suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminančios priemonės, kad jie nekenėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.

3.1.6. Kiekvienam pacientui turi būti suteikta kokybiška sveikatos priežiūra. Sveikatos priežiūros klinikoje pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.

3.2. Teisė į prieinamą sveikatos priežiūrą.

3.2.1. Paciento teisę gauti nemokamą sveikatos priežiūrą, kompensuojamą iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, nustato kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai. Paciento teisę gauti sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš privalomojo sveikatos draudimo lėšų, nustato Sveikatos draudimo įstatymas.

3.2.2. Būtinoji medicinos pagalba pacientui suteikiama neatidėliotinai.

3.2.3. Teisę į kitos rūšies sveikatos priežiūrą nustato kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai.

3.3. Teisė pasirinkti medicinos specialistą, sveikatos priežiūros kliniką.

3.3.1. Pacientas turi teisę pasirinkti medicinos specialistą. Sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarką nustato sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.

3.3.2. Ši teisė gali būti ribojama Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.

3.4. Teisė į informaciją.

3.4.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie klinikoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarką nustato sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.

3.4.2. Pacientas informuojamas apie jį gydančio gydytojo vardą, pavardę, pareigas ir kvalifikaciją.

3.4.3. Pacientas informuojamas apie klinikos vidaus tvarkos taisykles ir tvarką, kiek tai susiję su jo buvimu toje klinikoje.

3.4.4. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros 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.

3.4.5. Pacientas turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą.

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

3.5. Paciento dalyvavimas mokymo procese, moksliniuose ir medicinos bandymuose.

3.5.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininčius tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininčių tyrimų etikos įstatymas.

3.6. Teisė rinktis diagnostikos bei gydymo metodikas ir atsisakyti gydymo.

3.6.1. Pacientui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali pats išreikšti savo valios.

3.6.2. Nepilnamečiui pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama 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, pirmiausia atsižvelgdami į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią. Jeigu yra nesutarimų tarp paciento iki 16 metų ir jo atstovų, diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

3.6.3. 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 reikalingų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

3.6.4. Pacientas savanoriškai atvykęs į kliniką dėl sveikatos priežiūros paslaugų yra informuotas ir sutinka, kad tos įstaigos sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas procedūras. Sveikatos priežiūros įstaiga užtikrina, kad visa būtina informacija pacientui

būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi šioje įstaigoje metu, o šios įstaigos darbuotojai atsakytų į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija.

3.6.5. Būtina informacija - tai informacija apie toje sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamų mokamų, iš dalies mokamų paslaugų kainas, nemokamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti, siuntimo į kitas sveikatos priežiūros įstaigas tvarką, įstaigos vidaus tvarkos taisykles, sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių specialistų profesinę kvalifikaciją, galimybę rinktis sveikatos priežiūros specialistą, taip pat paciento pareigą bendradarbiauti su sveikatos priežiūros paslaugas paskyrusiu (ar teikiančiu) sveikatos priežiūros specialistu, jo paskyrimus ir nurodymus, pranešimus apie bet kokius nukrypimus nuo paskyrimų.

3.6.5. Jeigu paciento, kuris dėl amžiaus ar sveikatos būklės negali išreikšti savo valios, atstovas atsisako duoti sutikimą gydyti, kuris nėra skubus, o medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus, tokiam pacientui gydymas galimas, jei yra Lietuvos bioetikos komiteto sutikimas. Paciento, psichikos ligonio, nesugebančio teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, gydymo ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas. Visais atvejais pacientas, kiek įmanoma, dalyvauja duodamas sutikimą gydyti.

3.7. Teisė skųstis.

3.7.1. Nepatenkintas sveikatos priežiūra pacientas turi teisę kreiptis į klinikos vadovą, atsakingą už sveikatos priežiūrą šioje klinikoje. Klinikos vadovas per 20 darbo dienų atsako į paciento kreipimąsi.

3.7.2. Pacientas turi teisę apskųsti sveikatos priežiūros įstaigų veiklą Sveikatos apsaugos ministerijai, kitoms kontroliuojančioms institucijoms, teismui.

3.8. Privataus gyvenimo neliečiamumas.

3.8.1. Pacientų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie pacientų gyvenimo faktus renkama ligos istorijai pacientų sutikimu ir jei klinikos medicinos specialisto nuomone tai yra būtina diagnozuoti ligą, gydyti ar slaugyti.

3.8.2. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia net ir po paciento mirties. Tokios konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir Sveikatos apsaugos ministerijos teisės aktai. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint raštišką paciento sutikimą arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymai.

3.8.3. Jeigu teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas dalyvauja trečioji šalis (vertėjai, globėjai, giminaičiai, draugai, medicinos ar kitas sveikatos priežiūros personalas, studentai, slaugytojai,

šeimoms medicinos rezidentai), prieš vizitą pas gydytoją gaunamas laisvos formos „Paciento sutikimas dalyvauti trečiajai šaliai apsilankymo metu“. Medicininuose dokumentuose įrašoma, kam (trečiosios šalies vardas, pavardė, ryšys) leidžiama dalyvauti, po įrašu pasirašo pacientas davęs sutikimą. Paciento pageidavimu leidžiama dalyvauti abipusiai priimtina trečiajai šaliai atliekant vidaus/intymius tyrimus vadovaujantis šeimos gydytojo norma.

3.9. Teisė nežinoti.

3.9.1. Informacija apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę neturi būti pacientui pateikta prieš jo valią. Paciento, įskaitant nepilnamečius nuo 16 iki 18 metų, valia turi būti aiškiai pareikšta sveikatos priežiūros paslaugų sutartyje ar patvirtinta paciento parašu paciento medicinos dokumentuose.

3.9.2. Šio straipsnio 1 dalies nuostatos netaikomos, kai informacijos nepateikus pacientui ar kitiems asmenims, gali atsirasti žalingų pasekmių ir tų pasekmių negalima išvengti pateikus informaciją paciento šeimos nariams, jo atstovui ar kitiems asmenims. Apie informacijos pateikimą pacientui prieš jo valią pažymima paciento medicinos dokumentuose. Elgesio su pacientu, kuris dėl psichinės ligos nesugeba teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

3.10. Teisė į žalos atlyginimą.

Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo III skyrius, taip pat Civilinis kodeksas, Draudimo įstatymas, kiti teisės aktai.

4. PACIENTŲ PAREIGOS

4.1. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis klinikos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

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

4.3. Pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti asmens sveikatos priežiūros įstaigą ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.

4.4. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus.

4.5. 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 sveikatos priežiūros paslaugas.

4.6. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.

4.7. Laiku susimokėti už suteiktas paslaugas.

5. PACIENTŲ TEISIŲ IR PAREIGŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA

5.1. Už pacientų teisių ir pareigų vykdymo realizavimą klinikoje atsakingas vadovas.

5.3. Vidaus tvarkos taisyklių kopija saugoma registratūroje, pacientams matomoje vietoje, užtikrinant, kad būtų patogų su jomis susipažinti.

5.4 Pacientas susipažinęs su vidaus tvarkos taisyklėmis, tai patvirtina parašu specialioje valios pareiškimo formoje, kuri įklijuojama į paciento ambulatorinę kortelę.

5.5. Už informacijos pateikimą pacientui apie jo teises ir pareigas atsakingi klinikos medicinos darbuotojai, kurie pateikia pacientui visus išaiškinimus ir informacijos pateikimo faktą patvirtina klinikos direktoriaus patvirtintoje formoje 5.4.p. nurodytoje formoje.

5.6. Jeigu pacientas mano, kad jo teisės yra pažeistos, jis turi teisę pateikti klinikai skundą šiose vidaus tvarkos taisyklėse nustatyta tvarka.

5.7. Pacientui nesilaikant šiose vidaus tvarkos taisyklėse nustatytų pareigų klinikos medicinos specialistas perspėja pacientą. Jei perspėjimas būna neveiksmingas, informuojamas vadovas, kuris priima sprendimą dėl tolimesnių veiksmų.

6. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP KLINIKOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

6.1. Pacientas 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 Pacientas ar jo atstovas, norėdamas gauti žalos atlyginimą, 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 turi kreiptis į Komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo.

6.2. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į asmens sveikatos priežiūros 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, asmens sveikatos priežiūros 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. Išsamius skundai ir dokumentams, teikiams su skundu, keliamus reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.

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, VšĮ Mosėdžio pirminės sveikatos priežiūros 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.

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 6.3. p. 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 Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą. Į šiame punkte nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su asmens sveikatos priežiūros įstaigos, kurioje, jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nepriimamas nagrinėti, išskyrus šio straipsnio 6.4 p. nurodytus atvejus, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per 6.6. p. nustatytą terminą. Šiame punkte nurodytais atvejais pacientas turi teisę

kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skųsti teismui šioje dalyje nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

6.6. Asmens sveikatos priežiūros įstaiga paciento skundą turi išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje dienos. 6.3 p. nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas. Skundai asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

6.7. Informacijos apie paciento buvimą asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems asmens sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šioje dalyje nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundai nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.

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

7.1. Informacija apie sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę pacientui pateikiama jam suprantama forma paaiškinant specialius medicinos terminus. Klinikos medicinos specialistas informuodamas pacientą apie gydymą, paaiškina 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. Informacija pacientui neteikiama prieš jo valią, tačiau toks jo noras turi būti aiškiai išreikštas ir apie tokį paciento pageidavimą pažymima jo ambulatorinėje kortelėje.

7.2. Pacientui pageidaujant, pateikiama ambulatorinė kortelė ar kiti jo medicininiai dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei.

7.3. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo ambulatorinės kortelės ir (ar) kitų dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Medicinos specialistas paaiškina pacientui įrašų ambulatorinėje kortelėje reikšmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, medicinos specialistas ištaiso, užbaigia, panaikina, paaiškina ir (ar) pakeičia netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga. Jeigu klinikos medicinos specialistas nesutinka su tokiu paciento pageidavimu, tai paciento pageidavimo pagrįstumą sprendžia klinikos medicinos specialistų konsiliumas.

7.4. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams pateikiama jiems suvokiama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio ir jo tėvų ar globėjų, klinikos medicinos specialistas, pateikdamas informaciją, vadovaujasi nepilnamečio paciento interesais.

7.5. Nepilnametis pacientas, kuris medicinos specialisto nuomone, gali teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam siūlomo gydymo. Gydantis medicinos specialistas nepilnamečio tėvų ar globėjų prašymu informuoja nepilnamečio įstatyminius atstovus apie gydymą, tačiau, nepilnamečiui paprašius, tokia informacija gali būti ir nesuteikta, jeigu tai iš esmės gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams, jeigu kiti teisės aktai nenustato kitaip. Jeigu nepilnametis yra hospitalizuotas, apie tai informuojami jo tėvai ar globėjai.

7.6. Paciento dokumentų išrašai ir kopijos padaromi per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos. Šis terminas gali būti trumpesnis, jei informacija reikalinga priimti skubiam sprendimui dėl pacientui teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų. Apie tai sprendžia klinikos vadovas.

8. INFORMACIJOS APIE PACIENTĄ TEIKIMAS VALSTYBĖS INSTITUCIJOMS IR KITIEMS SUBJEKTAMS

8.1. Visa informacija apie pacientą ir jo sveikatą yra privati ir konfidenciali (net ir po paciento mirties) ir gali būti teikiama tik esant raštiškam paciento (arba jo atstovo) sutikimui.

8.2. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis arba partneris, tėvai, vaikai.

8.3. Informacija apie pacientą yra konfidenciali ir gali būti teikiama tik gavus raštišką paciento (jo atstovo) sutikimą, išskyrus taisyklių 8.6. ir 8.8. punktuose nurodytus atvejus.

8.4. Institucijos, norinčios gauti informacijos apie pacientą, sveikatos priežiūros įstaigai pateikia raštišką prašymą, pavedimą, sprendimą ar kitą dokumentą, kurį tokiais atvejais reikia pateikti pagal atitinkamų institucijų darbą reglamentuojančius teisės aktus, pasirašytą institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens, arba su sveikatos priežiūros įstaiga sudaro informacijos apie pacientą teikimo sutartį. Prašyme ir Sutartyje turi būti nurodomas informacijos apie pacientą gavimo teisinis pagrindas, teisėto tvarkymo sąlyga, naudojimo tikslas, prašomos gauti informacijos apie pacientą apimtis ir teikimo būdas.

8.5. Prie Prašymo, išskyrus taisyklių 8.6. punkte nurodytus atvejus, turi būti pridėtas paciento sutikimas teikti apie jį informaciją informacijos apie pacientą prašančiai institucijai (paciento sutikimo originalas arba notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta jo kopija), atitinkantis šiuos reikalavimus:

8.5.1. išreikštas rašytine forma (kaip atskiras popieriuje spausdintas (surašytas) ir paciento pasirašytas dokumentas arba jo sudarytas elektroninis dokumentas, pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu);

8.5.2. nurodytas paciento vardas ir pavardė, asmens kodas (jei pacientas asmens kodo neturi – nurodyta paciento gimimo data);

8.5.3. nurodyta, kokių tikslų ir kokią konkrečią informaciją apie jį pacientas sutinka, kad būtų pateikta informacijos apie pacientą prašančiai institucijai;

8.5.4. nurodytas paciento sutikimo galiojimo terminas ir paciento teisė savo sutikimą bet kuriuo metu atšaukti.

8.6. Informacija apie pacientą gali būti suteikta neturint paciento sutikimo:

8.6.1. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose pacientas yra ar buvo gydomas, slaugomas, atliekama jo sveikatos ekspertizė ar pacientas užsiregistruoja sveikatos priežiūros paslaugoms gauti;

8.6.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugų teikimą;

8.6.3. neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms jų funkcijoms vykdyti;

8.6.4. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba) bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

8.7. Sveikatos priežiūros įstaiga turimą informaciją apie pacientą pateikia ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo Prašymo gavimo dienos arba per Sutartyje nustatytą terminą. Sveikatos priežiūros įstaiga informaciją apie paciento buvimą toje sveikatos priežiūros įstaigoje ikiteisminio tyrimo įstaigoms, kai šios vykdo dingusių asmenų paiešką, pateikia nedelsiant, tačiau ne vėliau kaip kitą sveikatos priežiūros įstaigos darbo dieną nuo Prašymo gavimo dienos.

8.8. Sveikatos priežiūros įstaiga informaciją apie pacientą pateikia savo iniciatyva (nesant Prašymo ar Sutarties) ir be paciento sutikimo šiais atvejais:

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

8.8.2. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai turint duomenų apie galimą vaiko teisių pažeidimą, nurodytą Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (psichologinis, fizinis, seksualinis smurtas prieš vaiką, vaiko nepriežiūra, apie likusius be tėvų globos nepilnamečius

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

8.8.3. kitais Lietuvos Respublikos įstatymuose nustatytais atvejais.

8.9. Informacija apie pacientą gali būti pateikiama šiais būdais:

8.9.1. įteikiant institucijos įgaliotam asmeniui, tiesiogiai atvykusiam į sveikatos priežiūros įstaigą ir pateikusiam asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

8.9.2. siunčiant registruota pašto siunta;

8.9.3. siunčiant per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo informacinę sistemą, naudojant pašto tinklą;

8.9.4. jeigu yra galimybė, siunčiant per sveikatos priežiūros įstaigų integruotas informacines sistemas (į sritį, skirtą autentifikuotiems jos naudotojams);

8.9.5. elektroniniu paštu – tik tokiais atvejais, kai sveikatos priežiūros įstaiga ir institucija, gaunanti informaciją apie pacientą, naudoja dvipusius šifravimo raktus elektroninio pašto ryšio kodavimui (asimetrinis kodavimas);

8.9.6. siunčiant kitais būdais, užtikrinančiais 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (OL 2016 L 119, p. 1), nustatytus asmens duomenų apsaugos reikalavimus.

8.9.7. Telefonu informacija apie pacientą neteikiama.

9. NUOTOLINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TVARKA

9.1. Nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga (toliau – NSP paslauga) – šeimos gydytojo komandos nario paslauga pacientui, teikiama naudojantis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį, jam nevykstant į kliniką. Šios paslaugos paskirtis – skirti pacientui pakartotinius tyrimus, tęsti vaistinių preparatų ar medicinos pagalbos priemonių (įskaitant tuos, kurių įsigijimo išlaidos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis) skyrimą.

9.2. Pacientas (ar jo atstovas pagal įstatymą arba pagal pavedimą), pageidaujantis gauti NSP, kreipiasi į klinikos registratūrą.

9.3. Registratūros darbuotojas identifikuoja pacientą (ar jo atstovą), kuris privalo nurodyti paciento vardą, pavardę ir paskutinius 4 asmens kodo skaičius, bei registruoja pacientą NSP paslaugai gauti. Taip

pat patikslina paciento (ar jo atstovo) kontaktinį telefono numerį ir informuoja pacientą, kada su juo susisieks šeimos gydytojo komandos narys.

9.4. Šeimos gydytojo komandos narys numatytu laiku skambina pacientui (ar jo atstovui) nurodytu kontaktiniu telefono numeriu ir identifikuoja pacientą, kuris privalo nurodyti paciento vardą, pavardę bei 4 paskutinius asmens kodo skaičius.

9.5. Paciento (ar jo atstovo) sutikimą NSP planinei paslaugai gauti gali ir šeimos gydytojo komandos narys paskutinio apsilankymo klinikoje metu. Šiuo atveju prieš pirmą NSP paslaugos teikimą pildomas ir duodamas pacientui pasirašyti paciento (ar jo atstovo) sutikimas gauti NSP.

9.10. Identifikavęs pacientą šeimos gydytojo komandos narys išsiaiškina subjektyvią paciento sveikatos būklę (vadovaudamasis paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis) ir sprendžia dėl tolimesnio NSP teikimo.

9.11. Kai NSP paslaugos nusprendžiama neteikti, pacientas registruojamas apsilankymui pas šeimos gydytojo komandos narį įprastine tvarka. NSP paslauga gali būti neteikiama jei:

9.11.1. negalima įsitikinti paciento ar atstovo pateikiamų duomenų apie sveikatą tikrumu,

9.11.2. prašoma paslauga nėra NSP paslauga, nes tai naujas gydymo atvejis;

9.11.3. šeimos gydytojo narys negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros;

9.11.4. prašoma paskirti vaistų ar MPP, kurių pacientas anksčiau nevartojo;

9.12. Pacientas (ar jo atstovas) prisiima atsakomybę už informacinėmis ar elektroninio ryšio technologijomis pateiktų duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.

9.13. Šeimos gydytojo komandos narys, telefoninio pokalbio metu pagal visus reikalavimus gavęs sutikimą ir nustatęs paciento tapatybę, išsiaiškina paciento subjektyvią sveikatos būklę ir 1 kartą pacientui gali suteikti NSP paslaugą, t.y. tęsti anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui (ar jo atstovui) atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą. Pacientas gavęs NSP paslaugą, kitą kartą dėl tos pačios priežasties privalo atvykti į kliniką.

10. KLINIKOS VADOVO DARBO LAIKAS:

Darbo dienomis nuo 8.00 iki 19.00 val.

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

11.1. Už saugaus darbo klinikoje užtikrinimą atsakingas vadovas.

11.2. Už darbo saugos normatyvinių dokumentų laikymąsi atsakingi klinikos darbuotojai.

11.3. Darbų saugai užtikrinti klinikoje vadovaujamosi LR žmonių saugos darbe įstatymu bei kitais teisės aktais ir norminiais dokumentais.

12. PACIENTŲ TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA

12. Pacientams teikiamos tik ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos, todėl pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai neregistruojami ir nesaugomi.

13. PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ISTAIGAS TVARKA

13.1. Pacientams teikiamos tik ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos, todėl pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros klinika tvarka nėra reglamentuojama.
