

TAVO PROFILAKTIKA	<b>TP-BV-QM-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS</b>	
	<b>Dokumento tipas</b>	Taisyklės
	<b>Leidimo Nr.</b>	5.0.
	<b>Leidimo data</b>	2026-06-03
	<b>Įsigaliojimo data</b>	2026-06-04
Puslapis 1 - 20	<b>Dokumento savininkas</b>	Vidaus medicininio audito skyriaus vadovas

# VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

## TURINYS

1. Keitimų istorija .....	2
3. Paskirtis ir taikymo sritis .....	2
5. Terminai ir apibrėžimai.....	4
6. Atsakomybė .....	4
7. Aprašymas.....	4
8. Įrašai.....	17
9. Nuorodos ir susiję dokumentai .....	17

	<b>Pareigos, V., Pavardė</b>
<b>Parengė</b>	VMASV J. Jasinskienė

TAVO PROFILAKTIKA	<b>TP-BV-QM-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS</b>
Puslapis 2 - 20	

## 1. KEITIMŲ ISTORIJA

Keitimo versija	Keitimo data	Keitimą atliko (pareigų trumpinys, V. Pavardė)	Keitimo aprašymas
///	///	///	Keitimų istoriją žiūrėti ankstesniuose dokumento leidimuose.
3.1.	2025-03-31	VMASV J. Jasinskienė	Papildyta 5.6.11 p. pagal LR SAM 2024 12 11 įsakymo Nr. V-1317 redakciją.
4.0.	2025-04-02	KAD E. Marciauskienė	Dokumento versija patvirtinta ketvirtam leidimui.
4.1.	2026-05-11	VMASV J. Jasinskienė	Vadovaujantis LR SAM įsakymas Nr. V-357 (nauja redakcija nuo 2025-12-06 pagal LR SAM įsakymas Nr. V-1069), buvo atnaujintas mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo teisinis reglamentavimas.
5.0.	2026-05-21	KAD E. Marciauskienė	Dokumento versija patvirtinta penktam leidimui.

## 2. PASKIRTIS IR TAIKYMO SRITIS

2.1.	<b>Veiklos savininkas</b>	Kokybės ir audito direktorius
2.2.	<b>Proceso vadovas</b>	Vidaus medicininio audito skyriaus vadovas
2.3.	<b>Veikla</b>	PV01 Pagrindinė
2.4.	<b>Proceso kodas/ žymuo</b>	-
2.5.	<b>Paskirtis</b>	<p><u>Taisyklės reglamentuoja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-užsakovų kreipimosi į UAB Tavo profilaktika (toliau tekste – Įmonė) tvarką;</li> <li>-nemokamų ir mokamų paslaugų nomenklatūrą ir spektrą, jų teikimo tvarką;</li> <li>- užsakovų ir kitų su įmone susijusių asmenų teises bei pareigas;</li> <li>- ginčų ir konfliktų tarp įmonės ir užsakovų bei kitų asmenų sprendimo tvarką;</li> <li>- informacijos užsakovui ar jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką;</li> <li>- ligos istorijų, ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašų darymo, išdavimo užsakovui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką;</li> <li>- įmonės administracijos ir padalinių darbo laiką;</li> <li>- darbų saugą reglamentuojančių įstatymų bei kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatas;</li> <li>- pacientų turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo bei saugojimo tvarką;</li> <li>- pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas, tvarką;</li> <li>- nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos paskirtį (toliau tekste – NSP), NSP paslaugos teikimo tvarką. Paciento, norinčio gauti NSP paslaugą, identifikavimo tvarką.</li> </ul>
2.6.	<b>Taikymo sritis</b>	Vidaus tvarkos taisyklės yra taikomos visoje Įmonėje ir jos padaliniuose visiems Įmonės darbuotojams bei visiems užsakovams ir jų atstovams.

## 3. TERMINAI IR APIBRĖŽTYS

Terminas/ apibrėžimas	Paaiškinimas	
3.1.	<b>Įmonė</b>	UAB Tavo profilaktika
3.2.	<b>Konsiliumas</b>	– ne mažiau kaip trijų gydytojų pasitarimas, kurio tikslas – įvertinti paciento sveikatos būklę, diagnozuoti ligą, išsiaiškinti ir nustatyti gydymo galimybes. Konsiliumo sudarymo tvarką nustato sveikatos priežiūros įmonės generalinis direktorius.
3.3.	<b>Mokamos paslaugos</b>	– asmens sveikatos priežiūros įmonės teikiamos paslaugos, už kurias moka patys užsakovai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys teisės aktų nustatyta tvarka.
3.4.	<b>Nemokamos paslaugos</b>	– paslaugos, apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybės biudžeto, Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.
3.5.	<b>Nepilnametis pacientas</b>	– pacientas iki 16 metų.

Terminas/ apibrėžimas		Paaškinimas
3.6.	<b>Nuotolinė gydytojo ir šeimos gydytojo komandos nario konsultacija (NSP)</b>	– ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai nustatyta tvarka, naudojant nuotolinio ryšio priemones, pacientui teikiama ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančios Įmonės gydytojui ar šeimos gydytojo komandos nariui ir pacientui esant skirtingose vietose tuo pačiu laiku. Gydytojas ar šeimos gydytojo komandos narys šią paslaugą gali teikti dirbdamas Įmonės patalpose arba savo nuotolinėje darbo vietoje, jei esant ekstremaliai situacijai ar dėl kitų objektyvių priežasčių Įmonė ar jos padalinio veikla laikinai vykdoma nuotoliniu būdu (toliau – gydytojo darbo vieta).
3.7.	<b>Nuotolinio ryšio priemonės</b>	– vaizdo ir (ar) garso ryšių priemonės (įskaitant programinę įrangą, bendravimo platformas ir kt.) ir (ar) kitos elektroninių ryšių technologijos, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį ir kurios gali būti naudojamos teikiant ambulatorinę asmens sveikatos priežiūros paslaugą, kai paslaugos teikėjas ir paslaugos gavėjas yra skirtingose vietose tuo pačiu ar skirtingu laiku.
3.8.	<b>Klinika</b>	– įmonės padalinio veiklos vienetas, kuriame vykdoma su teritorine ligonių kasa sudaryta sutartis dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir jų išlaidų apmokėjimo iš privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) biudžeto lėšomis.
3.9.	<b>Pirminė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūra</b>	– apima šeimos gydytojo (arba vidaus ligų gydytojo, vaikų ligų gydytojo, akušerio ginekologo ir chirurgo kartu) komandos teikiamas paslaugas, pirminę ambulatorinę odontologinę asmens sveikatos priežiūrą ir pirminę ambulatorinę psichikos sveikatos priežiūrą.
3.10.	<b>Pacientas</b>	– asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.
3.11.	<b>Paciento atstovas</b>	– atstovas pagal įstatymą (tėvai, itėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą.
3.12.	<b>Šeimos gydytojo komandos paslaugos</b>	– nespecializuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurias Įmonės padaliniuose, turinčiose licenciją teikti šeimos medicinos paslaugas, ambulatorinėse asmens sveikatos priežiūros įstaigose, pacientų namuose ar socialinės globos įstaigose ar įstatymų nustatyta tvarka pagal savo kompetenciją teikia šeimos gydytojo komandos nariai: šeimos gydytojas, bendrosios praktikos slaugytojas, akušeris.
3.13.	<b>Užsakovas</b>	– fizinis ir juridinis asmuo (sveikatos priežiūros įstaiga, klinicistas, įstaiga, organizacija ir (arba) jų įgaliotas asmuo), užsisakęs Įmonės teikiamas paslaugas.
3.14.	<b>Rašytinės informacijos teikimo paslauga</b>	– rašytinės informacijos iš medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas (įskaitant diagnozės ir gydymo aprašymus) parengimas ir pateikimas.
3.15.	<b>Riboto judumo pacientas</b>	– fizinis asmuo, kurio judumas yra ribotas dėl bet kokios fizinės negalios (jutiminės arba judėjimo, nuolatinės arba laikinos), intelekto negalios arba sutrikimo ar bet kurios kitos negalios arba amžiaus ir kuriam dėl jo būklės reikia atitinkamo dėmesio, o paslaugas, teikiamas visiems asmenims, reikia pritaikyti prie jo specialių poreikių.

3.16. Kiti su šiomis taisyklėmis susiję terminai pateikiami F4-PR 8.3-1 „Žodyne“ (SharePoint > Kokybės vadybos skyrius > F4-PR 8.3-1 ŽODYNAS).

#### 4. ATSAKOMYBĖ

4.1. Už tinkamą šių taisyklių įgyvendinimą atsako Įmonės generalinis direktorius, šių taisyklių reikalavimai yra privalomi visiems Įmonės darbuotojams bei Įmonės teikiamų paslaugų užsakovams.

4.2. Už klausimų ir ginčų, susijusių su taisyklių pažeidimu, nagrinėjimo procesą atsako generalinis direktorius arba kitas paskirtas darbuotojas.

#### 5. APRAŠYMAS

##### 5.1. BENDRIEJI DALYKAI

5.1.1. Pacientai priimami Įmonės Klinikų darbo metu.

5.1.2. Administracija dirba darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val. Šeštadienį ir sekmadienį bei Valstybinių švenčių dienomis administracija nedirba.

5.1.3. Įmonės teikiamų paslaugų nomenklatūra nurodyta licencijoje. Licencijos aktuali redakcija skelbiama Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos interneto svetainėje.

5.1.4. Klinikos nedarbo metu paslaugas teikia asmens sveikatos priežiūros įstaigos (toliau-ASPI), su kuriomis Įmonė yra sudariusi asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo sutartį. Ši informacija pateikiama pacientams lengvai prieinamoje vietoje.

5.1.5. Pirminės psichikos sveikatos priežiūros paslaugas prisirašiusiems prie Klinikos pacientams teikia įstaigos, su kuriomis Įmonė yra sudariusi psichikos sveikatos priežiūros paslaugų teikimo sutartis. Ši informacija pateikiama pacientams prieinamoje vietoje.

5.1.6. Pacientas, kreipdamasis į Įmonę dėl sveikatos priežiūros paslaugų, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (pasą, asmens tapatybės kortelę, vaikai – gimimo liudijimą) ar dokumento kokybišką kopiją (fotonuotrauką). Pacientui atsisakius pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, paslaugos nebus teikiamos.

5.1.7. Teisės aktų nustatyta tvarka pacientas turi teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės.

5.1.8. Nepilnametis pacientas iki 16 metų priimamas, atstovaujant jo atstovams pagal įstatymą: vienam iš tėvų (įtėvių), globėjui.

5.1.9. Pacientai, pageidaujantys gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, registruojasi bendroju informacijos telefonu +370 700 55511, atvykus į Įmonę (darbo valandomis), IPR IS arba savitarnos svetainėje.

5.1.10. Pacientui registracijos metu suteikiama informacija apie Įmonėje dirbančius gydytojus, jų darbo laiką, teikiamas paslaugas, jų teikimo tvarką, kainas, paskiriamas apsilankymo laikas.

5.1.11. Prieš teikiant nuotolinę konsultaciją pacientas nustatyta tvarka identifikuojamas užduodant ne mažiau kaip tris klausimus, susijusius su jo asmens duomenimis.

5.1.12. Nuotolinių konsultacijų metu vaizdo ir (ar) garso įrašymas draudžiamas.

5.1.13. Priėmimui pas šeimos gydytojo komandos narį konsultaciją tai pačiais dienai pacientai registruojami tokiais atvejais: patyrus įvairios kilmės traumas ir sužeidimus, karščiuojant, esant vidutinio stiprumo skausmui (4–5 balai pagal skausmo skalę), kai paros laikotarpiu, pacientui esant ramybės būsenos, atsiranda dusulys, galvos skausmas ir svaigimas, koordinacijos sutrikimas, pykinimas ir vėmimas, staiga progresuojantis tinimas.

5.1.14. Registruojant pacientus tos pačios dienos priėmimui registruojami pas paciento šeimos gydytojo komandos narį. Jeigu šeimos gydytojo priėmimo valandos pasibaigusios, pacientas užregistruojamas kitam tuo metu dirbančiam gydytojui.

5.1.15. Paciento namuose šeimos medicinos paslaugas teikia šeimos gydytojas, bendrosios praktikos slaugytojas, akušeris.

5.1.16. Šeimos gydytojo komandos narių paslaugos namuose teikiamos:

5.1.16.1. naujagimiams, gavus informaciją apie jų išvykimą iš gimdymo namų ir atvykimą į namus, jei jų namuose neaplankė slaugytojas ar akušeris, Vaikų sveikatos tikrinimo tvarkos, patvirtintos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2000 m. gegužės 31 d. įsakymu Nr. 301 „Dėl profilaktinių sveikatos tikrinimų sveikatos priežiūros įstaigose“, nustatyta tvarka;

5.1.16.2. sergantiems vaikams iki 1 metų amžiaus;

5.1.16.3. vaikams, kuriems nustatytas sunkus neįgalumo lygis;

5.1.16.4. asmenims, kuriems yra nustatytas 0–25 procentų darbingumo lygis arba specialusis nuolatinės slaugos poreikis;

5.1.16.5. pacientams, kuriems ūmiai sutriko judėjimo funkcija (negali savarankiškai judėti);

5.1.16.6. pacientams, kuriems karščiavimo metu atsirado naujų odos bėrimų;

5.1.16.7. pacientams, kuriems pakilo aukštesnė kaip 38,5<sup>0</sup> temperatūra ir kurios neveikia temperatūrą mažinantys vaistai;

TAVO PROFILAKTIKA	<b>TP-BV-QM-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS</b>
Puslapis 5 - 20	

5.1.16.8. nenurodytais atvejais sprendimą dėl paslaugų namuose teikimo poreikio priima pacientą gydantis šeimos gydytojo komandos narys;

5.1.16.9. pakartotiniams apsilankymams registruoja šeimos gydytojas ar jo komandos nariai, taip pat gydytojas specialistas, jei teisės aktais nustatyta tvarka lėtine liga sergančiam pacientui vykdomas ilgalaikis sveikatos būklės stebėjimas.

5.1.17. Gydytojas arba šeimos gydytojo komandos nariai matydami pakartotinio paciento apsilankymo reikalingumą (paciento būklės stebėjimas, vaistų išrašymas, darbingumo klausimai ir kt.) su pacientu suderina kito jo vizito datą ir laiką;

5.1.18. Skubiais atvejais, prie Klinikos prisirašę pacientai gali gauti šeimos gydytojo komandos nuotolinę konsultaciją arba atvykti užsiregistravę bendruoju informacijos telefonu +370 700 55511, arba atvykę į Įmonę, informavę bendrosios praktikos slaugytoją ar kitą atsakingą darbuotoją.

5.1.19. Šeimos gydytojo komandos paslaugos teikiamos per 24 valandas nuo paciento kreipimosi į Įmonę nustatomais ūmios būklės atvejais (toliau – skubi ambulatorinė paslauga):

5.1.19.1. suaugusiesiems:

5.1.19.1.1. skausmas vertinamas ne mažiau kaip 4–6 balais, nenumalšinamas maksimaliomis medikamentų dozėmis;

5.1.19.1.2. karščiavimas  $> 38^{\circ}\text{C}$  trunkantis  $> 72$  val.;

5.1.19.1.3. trauma įvykusi  $> 48$  val., didėjantis skausmas ir tinimas bei nedideli sumušimai (nereikia vaizdinių tyrimų);

5.1.19.1.4. progresuojanti ūmi alerginė reakcija, kai pasireiškia bėrimas ir niežulys, be anafilaksijos požymių;

5.1.19.1.5. ūmus pykinimas, vėmimas (besikartojantis), viduriavimas (besikartojantis) be sisteminės intoksikacijos požymių;

5.1.19.1.6. gyvūnų įkandimai ir įdrėskimai, kai nereikalingas chirurginis žaizdos sutvarkymas;

5.1.19.1.7. žaizdų perrišimas po chirurginių intervencijų, kai nereikalingas tolesnis chirurginis žaizdos sutvarkymas;

5.1.19.1.8. širdies ritmo sutrikimas, trunkantis ilgiau nei 48 val., nevartojant kraują skystinančių vaistų, kai negalima atlikti ritmo atkūrimo;

5.1.19.1.9. laikino nedarbingumo pažymėjimo dėl ūmios būklės arba susirgusio vaiko slaugos išdavimas pirmą kartą;

5.1.19.1.10. paviršinės akių infekcinės ligos, prasidėjusios prieš  $> 48$  val.;

5.1.19.1.11. paviršiniai svetimkūniai;

5.1.19.1.12. lengvi nudegimai, kai nėra bent vieno iš šių požymių:

5.1.19.1.12.1. cirkuliaraus nudegimo;

5.1.19.1.12.2. kvėpavimo takų nudegimo;

5.1.19.1.12.3. apima veidą bei kaklą;

5.1.19.1.12.4. nudegimas apima tarpvietės sritį;

5.1.19.1.12.5. nudegimas apima sąnarius;

5.1.19.1.12.6. yra didelės kinetinės energijos.

5.1.19.2. vaikams:

5.1.19.2.1. (išskyrus kūdikius) karščiavimas daugiau kaip  $37,8^{\circ}\text{C}$ , trunkantis ilgiau nei 24 val., nepraeinantis skiriant karščiavimą mažinančius vaistus;

5.1.19.2.2. naujai atsiradęs ir plintantis bėrimas, atsiradęs per 24 val.;

5.1.19.2.3. ūmus skausmas, nepraeinantis nuo analgetikų;

5.1.19.2.4. ūmūs / pasikartojantis vėmimas ir (ar) viduriavimas, be dehidratacijos požymių;

5.1.19.2.5. ūmus skausmas ir diskomfortas šlapinantis (dizurija);

5.1.19.2.6. ūmi alerginė reakcija, kai pasireiškia bėrimas, tinimas, bet nėra anafilaksijos požymių;

5.1.19.2.7. paviršinės žaizdos, kurios nereikalauja chirurginės intervencijos;

TAVO PROFILAKTIKA	<b>TP-BV-QM-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS</b>
Puslapis 6 - 20	

5.1.19.2.8. erkių įsisiurbimas, kai įkandimas įvyko per pastarąsias 24 valandas, tačiau nėra jokių ankstyvųjų infekcijos požymių;

5.1.19.2.9. gyvūnų smulkūs įkandimai, kai nereikia chirurginės pagalbos ir nėra poreikio pasiutligės profilaktikai;

5.1.19.2.10. paviršinės akių infekcinės ligos, prasidėjusios prieš > 48 val.;

5.1.19.2.11. laikino nedarbingumo pažymėjimo dėl ūmios būklės arba susirgusio vaiko slaugos išdavimas pirmą kartą;

5.1.19.2.12. lengvi nudegimai, kai nėra bent vieno iš šių požymių:

5.1.19.2.13. cirkuliaraus nudegimo;

5.1.19.2.14. kvėpavimo takų nudegimo;

5.1.19.2.15. apima veidą bei kaklą;

5.1.19.2.16. nudegimas apima tarpvietės sritį;

5.1.19.2.17. nudegimas apima sąnarius;

5.1.19.2.18. yra didelės kinetinės energijos.

5.1.20. Jeigu pacientas atvyko iš anksto neužsiregistravęs, esant galimybėms, paslaugos jam bus suteikiamos arba pasiūloma registruotis ir atvykti kitu laiku.

5.1.21. Būtinoji medicinos pagalba teikiama visiems pacientams, neatsižvelgiant į tai, ar asmenys apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu ir ar yra prisirašę prie klinikos.

5.1.22. Dėl Įmonės specialisto užimtumo, ligos ar kitų nenumatytų aplinkybių paskirta paciento registracija ir/ar numatytas paslaugų teikimas gali būti atšaukiamas arba perkeliamas kitai dienai, prieš tai su pacientu telefonu suderinus kito vizito laiką.

5.1.23. Pacientai (lankytojai), atvykę į Įmonę, privalo susipažinti su Taisyklėmis ir jų laikytis.

5.1.24. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik gavus raštišką paciento sutikimą. Neužpildžius ir (arba) nepasirašius Įstaigos pateiktų dokumentų, paslaugos neteikiamos.

5.1.25. Pacientas vizito metu turi atsakyti į jam užduodamus klausimus, užpildyti ir pasirašyti visus pateiktus dokumentus. Patikrinama paciento registracija pasirinktomis paslaugoms.

## **5.2. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮMONĘ TVARKA**

5.2.1. Pacientas, paskirtu laiku atvykęs į Įmonę, turi pateikti registratūros darbuotojui asmens dokumentą ar kitą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, jeigu teikiamos PSDF lėšomis apmokamos paslaugos, darbuotojas turi patikrinti paciento socialinio draudimo būseną.

5.2.2. Laikoma, kad savanoriškai į Įmonę atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinus tyrimus ir gydymo procedūras.

## **5.3. REGISTRACIJOS METU:**

5.3.1. Pacientui suteikiama informacija apie dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų kvalifikaciją, darbo grafiką, teikiamas paslaugas ir kainas;

5.3.2. su pacientu sudaroma asmens sveikatos priežiūros paslaugų sutartis - sutikimas (PSF TP -1), kurios pagrindu pacientui teikiamos Paslaugos;

5.3.3. atlikus visas registravimosi į Įmonę procedūras, atsakingas Įmonės darbuotojas supažindina pacientą ar jo atstovą su Taisyklėmis bei pateikia kitą aktualią informaciją.

5.3.4. pacientas ar jo atstovas su Taisyklėmis ir kitais reikalingais dokumentais supažindinamas tiesiogiai arba elektroninėmis priemonėmis, kai prisirašymo procedūra vykdoma nuotoliniu būdu (per savitarnos svetainę „manotyrimai.lt“). Visais atvejais pacientas ar jo atstovas supažindinimo faktą patvirtina parašu (fiziniu arba elektroniniu);

5.3.5. užvedami nauji paciento medicinos dokumentai (F E025 - ambulatoriniams pacientams ir F003/a - dienos chirurgijos skyriaus pacientams) arba padaromi atitinkami įrašai esamuose medicinos dokumentuose apie apsilankymą pas sveikatos priežiūros specialistą.

5.3.6. Išimtiniais atvejais, kai sužinoma, jog dėl nenumatytų objektyvių aplinkybių atitinkamas specialistas negalės priimti paciento sutartu konkrečiu priėmimo laiku (pvz., susirgus specialistui,

TAVO PROFILAKTIKA	TP-BV-QM-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS
Puslapis 7 - 20	

sugedus įrangai, būtinai tinkamam paslaugos suteikimui ir kitais svarbiais atvejais), apie tai pacientui nedelsiant pranešama telefonu ir pasiūlomas artimiausias galimas priėmimo laikas, kitas specialistas arba paciento sutikimu susitariama dėl kito paciento priėmimo laiko.

#### **5.4. PACIENTŲ GULDYMO Į DIENOS CHIRURGIJOS SKYRIŲ TVARKA**

5.4.1. Pacientai hospitalizuojami planine tvarka pagal registracijos hospitalizacijai datą ir laiką.

5.4.2. Hospitalizavimo data yra parenkama atsižvelgiant į operacijos pobūdį, palatų užimtumo grafikus, gydytojų darbo grafikus ir paciento pageidavimus.

5.4.3. Už paciento hospitalizacijos datos parinkimą atsakinga Dienos chirurgijos skyriaus administratorė, kartu su gydančiu gydytoju. Galimi hospitalizacijos laiko variantai suderinami su pacientu. Patvirtintą datą ir laiką administratorė nurodo *Edaktaras* informacinėje sistemoje.

5.4.4. Atvykęs pacientas administratori pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir kitus visus jo turimus medicininius dokumentus (pvz.: siuntimą (F Nr. E027/a), tyrimų rezultatus ir t.t.).

5.4.5. Įmonėje pacientams gali būti teikiamos papildomos mokamos nemedicininio aptarnavimo paslaugos, kurios nėra laikomos asmens sveikatos priežiūros paslaugomis ir nėra būtinos paciento gydymui ar slaugai.

5.4.6. Mokamos nemedicininio aptarnavimo paslaugos teikiamos tik pacientui (jo atstovui) savanoriškai pasirinkus šias paslaugas ir pasirašius nustatytos formos sutikimą.

5.4.7. Mokamų nemedicininio aptarnavimo paslaugų teikimas neturi įtakos pacientui teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų apimčiai, kokybei ar prieinamumui.

5.4.8. Įmonėje gali būti teikiamos šios mokamos nemedicininio aptarnavimo paslaugos:

5.4.29.1. papildomos komforto ir apgyvendinimo paslaugos;

5.4.29.2. paciento artimųjų apgyvendinimo ir (ar) maitinimo paslaugos;

5.4.29.3. asmeninio asistento paslaugos.

5.4.30. Mokamų nemedicininio aptarnavimo paslaugų apimtis, teikimo tvarka ir kainos nustatomos Įmonės vidaus dokumentuose bei direktoriaus patvirtintuose kainynuose.

5.4.31. Hospitalizuojamam pacientui ligos istorija yra užvedama Dienos chirurgijos skyriaus registratūroje. Administratorė atsakinga už įrašų dėl hospitalizavimo datos ir laiko žymėjimą ligos istorijoje bei gautų iš paciento medicininių dokumentų įklijavimą.

5.4.32. Gydytojas nurodo hospitalizacijos indikacijas ir hospitalizavimo diagnozę ligos istorijoje.

5.4.33. Iš registratūros pacientą į palatą palydi slaugytoja arba slaugytojos padėjėja.

5.4.34. Prireikus, paciento ligos istoriją ir / ar kitus medicininius dokumentus (tyrimų rezultatus, rentgeno nuotraukas ir pan.) iš vieno gydytojo kabineto į kitą gali pristatyti tik Įmonės darbuotojai.

5.4.35. Išrašant pacientą, parengiami visi konkrečiu atveju reikalingi medicinos dokumentai, nedarbingumo pažymėjimas ir kt. Jei medicinos dokumentai pildomi elektroniniu būdu, gydytojas pacientui paaiškina, kur elektroninėje erdvėje galima susipažinti su medicinos dokumentais, skirtomis rekomendacijomis. Paciento prašymu, gydytojas išduoda atitinkamų dokumentų spausdintas kopijas.

5.4.36. Visi pacientai gydomi vienvietėse palatose, išskyrus stebėjimo palatą.

5.4.37. Stebėjimo palatoje paciento privatumas užtikrinamas naudojant širmą.

5.4.38. Laikas nuo paciento patekimo iki jo paguldymo palatoje neturi viršyti 30 min.

5.4.39. Pacientų lankymo valandos yra nuo 9:00 iki 19:00 val., jeigu tai netrukdo gydytojo darbui. Esant ypatingai epidemiologinei situacijai, pacientų lankymas gali būti ribojamas.

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

5.5.1. Įmonėje teikiamos nemokamos paslaugos:

5.5.1.1. Visiems asmenims nemokamai teikiama būtinoji medicinos pagalba, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. V – 208 „Dėl būtinosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto patvirtinimo“ .

Be dokumento savininko arba Kokybės skyriaus vadovo leidimo šio dokumento turinys negali būti platinamas pašaliniams asmenims.

5.5.1.2. Prisirašiusiems pacientams, kurie yra drausti privalomuoju sveikatos draudimu (toliau- PSD), nemokamai teikiamos paslaugos, kurios yra kompensuojamos PSDF lėšomis. Išimtiniais atvejais paciento pageidavimu prisirašiusiems pacientams gali būti teikiamos mokamos paslaugos, (pvz.: pacientas pageidauja gauti paslaugą ne eilės tvarka) tokiais atvejais pacientas yra pasirašytinai supažindintas su jo teise ir galimybe ją gauti nemokamai eilės tvarka, nurodant paslaugos teikimo datą.

5.5.1.3. Asmenys, apdrausti valstybiniu sveikatos draudimu kitose Europos Sąjungos, Europos ekonominės erdvės šalyse ir Šveicarijos Konfederacijoje, savo draustumui įrodyti pateikia Europos sveikatos draudimo kortelę (toliau – ESDK), ESDK pakeičiantį sertifikatą arba struktūrizuotą elektroninį dokumentą (toliau – SED) S045, kurie suteikia teisę gauti būtinosios medicinos pagalbos paslaugas ir būtinus kompensuojamuosius vaistus bei medicinos pagalbos priemones (toliau – MPP); dokumentą DA1 (arba E123 formos pažymą, arba SED DA002), kuris suteikia teisę gauti būtinosios medicinos pagalbos paslaugas, būtinus kompensuojamuosius vaistus ir MPP dėl nelaimingo atsitikimo darbe ar paūmėjus profesinei ligai; dokumentą S2 (arba E112 formos pažymą, arba SED S010), kuris suteikia teisę gauti nurodytas planines kompensuojamąsias paslaugas ir kompensuojamuosius vaistus bei MPP.

5.5.1.4. Nemokamos gydytojų specialistų konsultacijos gali būti teikiamos tik pagal su Valstybine ligonių kasa sudarytą sutartį ir joje numatytą paslaugų kiekį.

5.5.1.5. Nemokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarka, šių paslaugų spektras ir nomenklatūra skelbiama įmonės svetainėje ir jos padaliniuose, pacientams lengvai prieinamoje vietoje. Informaciją gali pateikti įmonės sveikatos priežiūros specialistas ar kitas atsakingas darbuotojas.

5.5.29. Įmonėje teikiamos mokamos paslaugos:

5.5.29.1. Mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios:

5.5.29.1.1. nėra įtrauktos į valstybės laiduojamų (nemokamų) paslaugų sąrašą;

5.5.29.1.2. nėra priskirtos būtinosios medicinos pagalbos paslaugoms;

5.5.29.1.3. nėra apmokamos iš PSDF biudžeto lėšų;

5.5.29.1.4. apmoka patys pacientai arba už juos gali sumokėti kiti fiziniai ar juridiniai asmenys bei savanoriškojo sveikatos draudimo įstaigos.

5.5.29.2. Asmenims, asmens sveikatos priežiūros paslaugos mokamos pageidaujant gauti paslaugas, kurios nėra numatytos įmonės ir VLK sutartyse ir todėl nėra apmokamos PSDF biudžeto lėšomis.

5.5.29.3. Pacientui pageidaujant gauti sveikatos priežiūros paslaugą neatskleidžiant savo tapatybės (anonimiškai).

5.5.29.4. Pacientams, teikiant odontologinės priežiūros, burnos higienos paslaugas (išskyrus vaikus ir asmenis, besimokančius dieninėse bendrojo lavinimo mokyklose, profesinių mokyklų dieniniuose skyriuose, kol jiems sukanka 24 metai, ir socialiai remtinus asmenis, kai jie pateikia atitinkamą savivaldybės, kurios teritorijoje gyvena, socialinės paramos skyriaus pažymą). Šiais atvejais pacientai moka už vaistus, odontologines ir kitas medžiagas, sunaudotas odontologines priežiūros paslaugų teikimui, vienkartinės priemones, atsižvelgiant į sunaudotų medžiagų, priemonių kiekį ir jų įsigijimo kainas.

5.5.29.5. Nemokamų ir mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos aprašą tvirtina Įmonės generalinis direktorius.

5.5.29.6. Pacientas laikomas informuotu ir sutinkančiu mokėti už paslaugas, jeigu:

5.5.29.6.1. nėra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu ir pageidauja gauti nebūtinosios medicinos pagalbos paslaugas;

5.5.29.6.2. neturi gydytojo siuntimo ir savo iniciatyva kreipiasi dėl gydytojo specialisto konsultacijos;

5.3.2.6.3. pageidauja papildomų, pagrindinei ligai diagnozuoti ar gydyti nebūtinų paslaugų, tyrimų, medžiagų ar procedūrų;

5.3.2.6.4. paslauga yra teisės aktuose nustatyta kaip mokama.

5.5.29.7. Laboratoriniai tyrimai gali būti atliekami paciento (ar jo atstovo) lėšomis, mokant įmonės direktoriaus įsakymu patvirtintais įkainiais, kai pacientas:

5.5.29.7.1. laboratorinį tyrimą pageidauja atlikti neturėdamas gydytojo siuntimo;

5.5.29.7.2. šeimos gydytojui ar kitam šeimos gydytojo komandos nariui teikiant pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas, sutinka atlikti papildomus, pagrindinei ligai diagnozuoti ir gydyti nebūtinus tyrimus arba tyrimus, kurie pagal šeimos gydytojo normą nėra priskirti šeimos gydytojo kompetencijai.

5.5.29.8. Sveikatos priežiūros paslaugų ir laboratorinių tyrimų kainos nurodytos Įmonės generalinio direktoriaus patvirtintuose kainynuose, kurie skelbiami pacientams prieinamose vietose (padaliniuose) ir Įmonės interneto svetainėje [www.anteja.lt](http://www.anteja.lt).

5.5.29.9. Mokamas sveikatos priežiūros paslaugas, tyrimus ir procedūras įmonė teikia tik užtikrinusi, kad šias paslaugas, apmokamas PSDF biudžeto lėšomis, nustatytą dieną gaus visi laukimo eilėje užregistruoti pacientai.

5.5.29.10. Įmonėje pacientams gali būti teikiamos papildomos mokamos nemedicininio aptarnavimo paslaugos, kurios nėra laikomos asmens sveikatos priežiūros paslaugomis ir nėra būtinos paciento gydymui ar slaugai.

5.5.29.11. Mokamos nemedicininio aptarnavimo paslaugos teikiamos tik pacientui (jo atstovui) savanoriškai pasirinkus šias paslaugas ir pasirašius nustatytos formos sutikimą.

5.5.29.12. Mokamų nemedicininio aptarnavimo paslaugų teikimas neturi įtakos pacientui teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų apimčiai, kokybei ar prieinamumui.

5.5.29.13. Įmonėje gali būti teikiamos šios mokamos nemedicininio aptarnavimo paslaugos:

5.5.29.13.1. papildomos komforto ir apgyvendinimo paslaugos;

5.5.29.13.2. paciento artimųjų apgyvendinimo ir (ar) maitinimo paslaugos;

5.5.29.13.3. asmeninio asistento paslaugos;

5.5.29.13.4. Mokamų nemedicininio aptarnavimo paslaugų apimtis, teikimo tvarka ir kainos nustatomos Įmonės direktoriaus patvirtintuose kainynuose.

5.5.30. Informacija teikiama telefonu: +370 700 55511, skambinant iš užsienio 00 370 37 24 5330.

## 5.6. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

### 5.6.1. Pacientų teisės:

5.6.1.1. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;

5.6.1.2. Kiekvienam pacientui užtikrinama kokybiška sveikatos priežiūra;

5.6.1.3. Visi pacientai turi lygias teises į sveikatos priežiūrą Įmonėje nepriklausomai nuo 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.

5.6.2. Teikiant paslaugas, kiekvienam pacientui suteikiamos garbės ir orumo nežeminančios sąlygos, privatumo užtikrinimas bei pagarbus sveikatos priežiūros specialistų elgesys. Kiekviena intervencija į paciento sveikatą, įskaitant tyrimus, atliekama laikantis atitinkamų profesinių pareigybių reglamentavimo ir standartų.

5.6.3. Pacientas LR teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą:

5.6.3.1. Įgyvendinant teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą LR teisės aktų nustatyta tvarka gali būti ribojama;

TAVO PROFILAKTIKA	<b>TP-BV-QM-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS</b>
Puslapis 10 - 20	

5.6.3.2. Pacientas turi teisę gauti kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą Sveikatos apsaugos ministerijos ar jos įgaliotų institucijų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

5.6.4. teisė į informaciją;

5.6.5. teisė nežinoti:

5.6.5.1. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros Įmonėje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinių poveikių, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Savo atsisakymą pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.

5.6.5.2. Informacijos pateikimo apribojimai netaikomi, kai dėl atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

5.6.6. teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose ir dokumentų kopijų išdavimo tvarka:

5.6.6.1. Pacientas turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose;

5.6.6.2. Paciento sveikatos (ligos) istorija ir kiti paciento medicinos dokumentų originalai yra Įmonės nuosavybė ir pacientui neatiduodami;

5.6.6.3. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentų kopijos. Išrašų parengimo trukmė – 1 darbo diena nuo prašymo pateikimo momento;

5.6.6.4. Išrašai iš medicinos dokumentų, medicinos dokumentų kopijos atiduodamos tik pačiam pacientui pateiktus asmens tapatybės dokumentą arba paciento įgaliotam atstovui, pateikus asmens tapatybę bei įgaliojimus patvirtinančius dokumentus;

5.6.6.5. Medicinos dokumentų pateikimas gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neteikti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose;

5.6.6.6. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis ar 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 ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Įmonės direktorius;

5.6.6.7. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės susipažinti su jo medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas;

5.6.6.8. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai;

5.6.6.9. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientas turi teisę prašyti, kad jo būtų padarytos ir išduotos įmonės nustatyta tvarka patvirtintos medicininių dokumentų kopijos. Taip pat išduodami diagnozės ir gydymo aprašymai. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik LR įstatymų nustatyta tvarka;

5.6.6.10. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jo naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas.

5.6.7. teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:

5.6.7.1. Pacientų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie pacientų gyvenimo faktus gali būti renkama asmens duomenų tvarkymą reguliuojančių teisės aktų nustatyta tvarka tik tuo atveju, jei tai yra būtina diagnozuoti ligai, gydyti ar slaugyti;

5.6.7.2. Duomenys apie paciento buvimą sveikatos priežiūros Įmonėje, jo sveikatos būklę, taikytas diagnostikos, gydymo bei slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos ir rūšies pacientų medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga;

TAVO PROFILAKTIKA	TP-BV-QM-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS
Puslapis 11 - 20	

5.6.7.3. Visa informacija apie paciento buvimą Įmonėje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia ir po jo mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai;

5.6.7.4. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodytas 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;

5.6.7.5. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems jo sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikta tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti;

5.6.7.6. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tik tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti;

5.6.7.7. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, konfidenciali informacija gali būti teikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikaičių, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu tiek, kiek būtina paciento interesams apsaugoti;

5.6.7.8. Be raštiško paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikta:

5.6.7.8.1. nepilnamečio paciento tėvams arba globėjams, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos suteikimas gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams;

5.6.7.8.2. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama jo sveikatos ekspertizė;

5.6.7.8.3. sveikatos priežiūros specialistams, kurie konsultuoja, gydo, tiria, registruoja pacientą;

5.6.7.8.4. institucijoms, kurios kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugas;

5.6.7.8.5. savivaldybių vaiko teisių apsaugos skyriams;

5.6.7.8.6. apie pavojingus paciento ketinimus, keliančius grėsmę jo paties ar aplinkinių sveikatai ar gyvybei – teisėtvarkos ar kitoms institucijoms, teisės aktų nustatyta tvarka turinčioms teisę gauti tokią informaciją;

5.6.7.8.7. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia LR įstatymai.

5.6.7.8.8. 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.

5.6.7.8.9. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą ir naudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka.

5.6.7.9. Užtikrinant paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, vadovaujamosi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Šios nuostatos taikymas ribojamas įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai.

5.6.8. teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą.

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

TAVO PROFILAKTIKA	<b>TP-BV-QM-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS</b>
Puslapis 12 - 20	

ligomis. Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis.

5.6.8.2. Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarką reglamentuoja Vyriausybė ar jos įgaliota institucija.

5.6.9. Teisė rinktis dalyvavimą / nedalyvavimą biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese;

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

5.6.9.1.2. Įtraukiant pacientą į biomedicininus tyrimus ir mokymo procesą, vadovaujamosi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus.

5.6.9.1.3. Naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas paciento asmens privatumas. Paciento medicinos dokumentuose esančios informacijos panaudojimo tvarką, užtikrinant asmens privatumo apsaugą mokslo tikslais, nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas, o mokymo tikslais – sveikatos priežiūros įstaiga, kurioje ši informacija saugoma.

5.6.10. teisė į žalos atlyginimą;

5.6.11. teisė skųstis;

5.6.12. teisė rinktis diagnostikos bei gydymo metodus ir dalyvauti, sprendžiant sveikatos priežiūros klausimus;

5.6.13. teisė atsisakyti gydymo;

5.6.14. teisė į savo garbę ir orumą nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį;

5.6.15. teisė naudotis kitomis pacientų teisėmis, numatytomis Lietuvos Respublikos įstatymuose, tarpe jų ir Pacientų teisių ir žalos atlyginimo įstatyme.

5.6.16. teisė informuoti Įmonės administraciją, jeigu sveikatos priežiūros specialistas konsultacijos metu nesuteikė visapusiškos informacijos ar paslaugas suteikė nekokybiškai.

## **5.7. PACIENTŲ PAREIGOS:**

5.7.1. susipažinti su Įmonės vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

5.7.2. suteikti sveikatos priežiūros specialistams informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas;

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

5.7.4. tausoti, saugoti Įmonės turtą bei nustatyta tvarka atlyginti dėl jų kaltės padarytą žalą;

5.7.5. saugoti savo asmeninius daiktus;

5.7.6. laiku ir pilnai sumokėti už medicines ir kitas paslaugas pagal galiojančius įkainius (jei paslaugos yra neapmokamos Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka);

**5.7.7. Pacientas privalo atsiskaityti už suteiktas mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas Įstaigos nustatyta tvarka:**

**5.7.7.1. už konsultacijas, procedūras ir kitas ambulatorines paslaugas – po paslaugos suteikimo;**

**5.7.7.2. už planines operacijas ir (ar) kitas didesnės apimties mokamas paslaugas Įmonė gali taikyti išankstinį apmokėjimą (avansinį mokėjimą) prieš paslaugos suteikimą.**

5.7.8. Pagarbiai ir deramai elgtis su visais Įmonės darbuotojais ir kitais pacientais, savo veiksmais nediskriminuoti ir nežeminti Įmonės darbuotojų, kitų pacientų, lankytojų garbės ir orumo, gerbti jų teises;

5.7.9. įgyvendinant 5.7.8. punkte išdėstytus reikalavimus, Įmonės darbuotojams ir pacientams bei juos lydintiems asmenims draudžiama tarpusavio bendravime: naudoti nenorminę kalbą, kreiptis

į pašnekovą familiariai ar įžeidžiančiai, grasinti, kalbėti šaukiant, naudoti bet kokius asmenis diskriminuojančius argumentus ar palyginimus, nesilaikyti higienos reikalavimų;

5.7.10. Taisyklių 5.7.9. punkte esančių reikalavimų pažeidimas iš paciento pusės ar jį lydinčio asmens yra pagrindas Įmonės darbuotojams sustabdyti paslaugų teikimą ar atsisakyti teikti pacientui bet kokias paslaugas, jeigu tai negresia paciento gyvybei ar sveikatai;

5.7.11. prieš sustabdydami ar atsisakydami teikti paslaugas, Įmonės darbuotojai privalo įspėti pacientą ar jį lydintį asmenį apie jų pareigą laikytis taisyklių ir informuoti juos, kad pakartotinai pažeidus taisykles, paslaugos bus sustabdytos ar atsisakyta jų teikimo;

5.7.12. jei paslaugos buvo sustabdytos ar atsisakyta, Įmonės darbuotojai turi įrašyti šią informaciją į paciento medicininius dokumentus (taip pat žr. PA 10.2-2).

5.7.13. jeigu paslaugos teikimas buvo nutrauktas dėl paciento ar jį lydinčio asmens elgesio pažeidimo, už suteiktas paslaugas sumokėti pinigai nebus gražinti.

5.7.14. **Pacientams, besigydančiams Įmonėje, draudžiama:**

5.7.14.1. atsinešti dideles pinigų sumas, juvelyrinius dirbinius ir kitus vertingus daiktus, nes Įmonės personalas neatsako už jų saugumą;

5.7.14.2. rūkyti (įskaitant elektronines cigaretes), gerti alkoholinius gėrimus, vartoti narkotines medžiagas;

5.7.14.3. trikdyti viešąją rimtį ir tvarką, taip pat bet kokiais kitais veiksmais kelti grėsmę savo ir/ar kitų asmenų sveikatai ar gyvybei, nusižengti viešajai tvarkai ar gerai moralei.

5.7.15. Pacientams (jų atstovams), kartu su pacientu atvykusiems asmenims, draudžiama filmuoti, fotografuoti, daryti garso įrašus Įmonės patalpose ar teritorijoje be administracijos sutikimo. Asmenys, pažeidę šį reikalavimą, gali būti paprašyti palikti Įmonės teritoriją arba gali būti kreipiamasi į policiją ar apsaugos darbuotojus.

5.7.16. Pacientas neturi teisės įjungti, išjungti, reguliuoti medicininės įrangos, keisti jos parametrų.

5.7.17. Pacientas taip pat privalo laikytis elementarių atsargumo taisyklių naudodamasis elektros ir kita įranga.

5.7.18. Už savo veiksmais Įmonei, jos darbuotojams ar kitiems asmenims padarytą žalą pacientas atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

5.7.19. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir/ar gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei grėstų pavojus paciento gyvybei.

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

5.8.1. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus Įmonės gydytojui, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Įmone taikomus ar kitus gydytojui žinomus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę, kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo bei padarinius, atsisakius siūlomo gydymo.

5.8.2. Gydytojas šią informaciją pacientui turi pateikti, atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.

5.8.3. Gydytojas gali neteikti nurodytos informacijos, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba, kai pacientas atsisako šios informacijos, arba, kai medicinos dokumentuose įrašytas gydančio gydytojo sprendimas neteikti informacijos.

5.8.4. Paciento pageidavimu, pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, susipažinimui turi būti pateikiami jo medicinos dokumentai. Susipažinti su įrašais pacientų medicinos dokumentuose ir gauti jų kopijas turi teisę ir paciento atstovas, kuris, veikdamas paciento vardu,

privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

5.8.5. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas apie tai įrašydamas paciento medicininiuose dokumentuose.

5.8.6. 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 biomedicininis tyrimus, tvarkant statistinę, archyvinę medicininę dokumentaciją, išskyrus konkrečius teisės aktų numatytus atvejus.

5.8.7. Jei pacientas sutinka, kad informacija apie jį, jo gydymosi Įmonėje metu, būtų teikiama kitiems asmenims, įskaitant ir šeimos narius.

5.8.8. Sutikime įrašomi konkretūs asmenys, įstaigos ir kokią konkrečią informaciją asmuo sutinka apie save pateikti.

5.8.9. Jei į Įmonę kreipiasi ar pristatomi asmenys, kuriems padarytos durtinės, pjautinės, šautinės ar dėl sprogimo atsiradusios žaizdos arba kitokio pobūdžio kūno sužalojimai, kurie gali būti susiję su nusikaltimu, priimančys pacientus gydytojai informuoja policijos pareigūnus Įmonėje nustatyta tvarka.

5.8.10. Informacijos teikimas policijai apie sužalotus asmenis, kurie gali būti susiję su nusikaltimu:

5.8.10.1. gydytojas nedelsiant telefonu informuoja teritorinės policijos įstaigos budėtoją arba telefonu 112, jei į įstaigą kreipiasi arba pristatomas asmuo, kurio gyvybei kelia pavojų padaryti kūno sužalojimai, taip pat asmuo, kurio gyvybei pavojus negresia, tačiau jam padarytos durtinės, pjautinės, šautinės ar sprogimo žaizdos arba kitokio pobūdžio kūno sužalojimai, kurie gali būti susiję su nusikaltimu, ar nukentėję kelių eismo įvykiuose asmenys;

5.8.10.2. apie dėl smurtinių veiksmų sužalotus asmenis pranešama telefonu Nr. 112;

5.8.10.3. registracijos dokumentuose išsamiai užrašomi paciento, kuriam padaryti kūno sužalojimai, ir jį pristačiusio asmens anketiniai duomenys, įvykio aplinkybės, informaciją perdavusio teritorinei policijos įstaigai sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojo bei informaciją priėmusio policijos pareigūno vardai ir pavardės, pranešimo data ir laikas; įvykio komentaras;

5.8.10.4. informacijos policijai perdavimo faktą ir laiką, įrašu paciento medicinos dokumentuose patvirtina paciento gydytojas; medicinos dokumentuose jis išsamiai aprašo įvykio aplinkybes, nurodo paciento, kuriam padaryti kūno sužalojimai, ir jį pristačiusio asmens anketinius duomenis (F Nr. E025).

5.8.10.5. Kritinių bei ekstremalių situacijų atvejais informacija apie pacientus teikiama pagal patvirtintus LR SAM reikalavimus.

5.8.11. Ekstremalių situacijų atvejais pacientai, lankytojai privalo laikytis Įmonės personalo bei atsakingų institucijų nurodymų.

## **5.9. INFORMACIJOS NETEIKIMAS**

5.9.1. Draudžiama be paciento sutikimo suteikti informacijos apie pacientą arba sudaryti sąlygų gauti oficialių medicinos dokumentų kopijas. Visa informacija apie įstaigoje gydomą pacientą laikoma konfidencialia net ir po paciento mirties.

5.9.2. Paciento teisės gauti informaciją apie gydymą, medicinos dokumentus ar jų kopijas nustato LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, LR Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas, LR Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, kiti teisės aktai bei Įmonės direktoriaus įsakymai.

5.9.3. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, asmens sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus tyrimo ar gydymo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti teikiama prieš paciento valią, kurią jis aiškiai išreiškia,

TAVO PROFILAKTIKA	<b>TP-BV-QM-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS</b>
Puslapis 15 - 20	

patvirtindamas parašu. Tačiau informacijos pateikimo pacientui apribojimais netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

## **5.10. INFORMUOTO PACIENTO SUTIKIMAS. DRAUDIMAS TEIKTI SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS BE PACIENTO SUTIKIMO**

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

5.10.2. Sveikatos priežiūra ar slauga nepilnamečiams pacientams iki 16 metų teikiama, kai yra jų atstovų sutikimas, išskyrus būtinąsios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais parinkta tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitinka nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio paciento iki 16 metų ir jo atstovų, tai diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

5.10.3. 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 reikiamų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

## **5.11. TREČIOSIOS ŠALIES DALYVAVIMO PACIENTUI TEIKIANT SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS TVARKA**

5.11.1. Pacientų apsilankymo Įmonėje metu gali dalyvauti jų pasirinktas asmuo, pvz., šeimos narys, paciento advokatas ir kt.

5.11.2. Lydintis asmuo turi neturėti ūmių kvėpavimo takų infekcijų, ūmių žarnyno infekcijų ir kitų užkrečiamų ligų požymių (pvz.: karščiavimas, sloga, kosulys, pasunkėjęs kvėpavimas, vėmimas, viduriavimas ir pan.).

5.11.3. Paciento sutikimas dalyvauti trečiajai šaliai vizito metu turi būti gaunamas prieš pradėdant teikti paslaugą, t.y. pacientui/klientui atvykus į registratūrą ir (arba) procedūrų kabinetą. Sveikatos priežiūros specialistas aptaria su pacientu trečiosios šalies dalyvavimą/stebėjimą, esant pritarimui, paprašoma paciento pasirašyti ambulatorinėje kortelėje: „*Sutinku, kad konsultacijoje/tyrime dalyvautų ....., (parašas), (data)*“.

5.11.4. Jeigu pacientas išreiškia norą dėl trečiosios šalies dalyvavimo, intymių tyrimų metu sudaromos sąlygos išlaikyti paciento privatumui (panaudojant širmą ir pan.).

5.11.5. Jeigu pacientas sutinka dalyvauti mokymo procese, gavus paciento sutikimą, studentai, rezidentai gali stebėti bei dalyvauti teikiant paslaugas – užduoti pacientui klausimus, atlikti apžiūrą ir kt.

## **5.12. PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO, PERKĖLIMO, SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**

5.12.1. Jei išnaudotos visos gydymo ir diagnostikos galimybės Įmonėje ar pacientui pageidaujant ir, esant indikacijoms, jo sveikatos būklė reikalauja papildomo ištyrimo ir/ar gydymo, jis gali būti nukreipiamas į kitas sveikatos priežiūros įstaigas.

5.12.2. Gydantis gydytojas, siųsdamas pacientą į kitą asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią įstaigą, užpildo formą E027 „*Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas*“, atlieka įrašą jo medicininiuose dokumentuose.

5.12.3. Pacientui atsisakius vykti į siunčiamą gydymo įstaigą, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas (paciento atstovas) tai patvirtina savo parašu.

5.12.4. Pacientų lankymo valandos yra nuo 9:00 iki 19:00 val., jeigu tai netrukdo gydytojo darbui. Esant ypatingai epidemiologinei situacijai, pacientų lankymas gali būti ribojamas.

5.12.5. Vienu metu pacientą gali lankyti ne daugiau 2 lankytojai (žr. 1 priedas).

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

5.13.1. Patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.

5.13.2. Pacientams (jų atstovams) ir lankytojams draudžiama:

5.13.2.1. Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu naudotis mobiliuoju telefonu: daryti garsinius įrašus, fotografuoti, filmuoti.

5.13.2.2. Savavališkai įeiti bei lankytis tarnybinėse patalpose.

5.13.2.3. Nekviestiems įeiti į konsultacijų ar procedūrinių kabinetą.

5.13.2.4. Atsivesti/atsinešti gyvūnus į įstaigą.

5.13.2.5. Į Įmonę ar jos teritoriją atsinešti šaunamąjį ir/ar šaltąjį ginklą.

5.13.2.6. Įmonės patalpose ir/ar jos teritorijoje rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus.

5.13.2.7. Įmonės patalpose ir/ar jos teritorijoje vartoti narkotines, psichotropines ar kitas psichiką veikiančias medžiagas, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais, dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui.

5.13.2.8. Darbuotojams draudžiama:

5.13.2.9. Įmonės patalpose ir/ar jos teritorijoje rūkyti.

5.13.2.10. būti neblaiviams ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

5.13.2.11. elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais ir kanceliariinėmis bei kitomis priemonėmis naudotis asmeniniams tikslams.

5.13.2.12. Darbuotojai privalo:

5.13.2.13. Darbo metu dėvėti identifikacines korteles.

5.13.2.14. Dirbti vilkint švarią ir tvarkingą medicininę aprangą turint tiesioginį kontaktą su pacientais.

5.13.2.15. Prieš pradėdant darbą įsitikinti, kad įrenginiai tvarkingi ir darbo vieta tinkamai sutvarkyta.

5.13.2.16. Laikytis darbo drausmės, pagarbiai ir dalykiškai bendrauti su darbuotojais, lankytojais bei pacientais, laikytis Klientų aptarnavimo standarto.

5.13.2.17. 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, direktoriaus įsakymais.

5.13.2.18. Racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius.

5.13.2.19. Užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.

5.13.2.20. Susipažinti su naudojamų cheminių medžiagų saugos duomenų lapais ir dirbant vadovautis juose pateikta informacija.

5.13.2.21. Nepažeisti standartų, higienos normų, laikytis atliekų nukenksminimo tvarkos, žinoti (pagal savo kompetenciją) cheminių medžiagų sandėliavimo, išfasavimo ir transportavimo tvarką, nukenksminimo būdus.

5.13.2.22. Užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys būtų tik esant darbuotojui.

5.13.2.23. Nedelsiant pranešti savo tiesioginiams vadovams apie iškilusius konfliktus ir nesusipratimus su pacientais ir/ar jų atstovais, lankytojais ir kitais darbuotojais.

5.13.2.24. Darbuotojas, paskutinis toje patalpoje baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.

5.13.2.25. Administracija neatsako už darbuotojų asmeninius daiktus, nesusijusius su tiesioginiu darbu ir paliktus darbo vietoje.

5.13.2.26. Darbų saugos ir sveikatos organizavimo bei kontrolės funkcijas įstaigoje vykdo darbų saugos specialistas, vadovaudamasis direktoriaus įsakymais patvirtintomis darbų saugos, gaisrinės saugos instrukcijomis, LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų bei įmonės dokumentų nuostatomis, susijusiomis su darbuotojų sauga ir sveikata, gaisrine sauga.

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

5.14.1. Turimus dirbinius iš brangiųjų metalų, atsiskaitymo korteles, pinigus pacientas turi užrakinti palatoje esančiame seife arba užrakinamoje spintelėje.

5.14.2. Už brangius daiktus bei pinigus, saugomus ne seife t. y. paliktus kabinete, palatoje ar kitoje vietoje, Įmonė neatsako.

5.14.3. Už lauko rūbus ir kitus daiktus paliktus spintelėse Įmonė neatsako.

5.14.4. Kilus ginčui dėl brangių daiktų bei pinigų saugojimo bei grąžinimo, pacientas/paciento atstovas nedelsiant privalo kreiptis į Įmonę telefonu +370 700 55511.

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

5.15.1. Konfidenciali informacija gali būti teikiama tik gavus raštišką paciento sutikimą bei asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus teisėsaugos institucijas, įstaigas, kontroliuojančias sveikatos priežiūros paslaugas ar kitas institucijas, kurioms tokią teisę suteikia LR įstatymai.

5.15.2. ASPĮ, norinčios gauti informaciją apie pacientą, Įmonei pateikia raštą, pasirašytą įstaigos vadovo, kuriame turi būti nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas.

5.15.3. Kitos institucijos ar įstaigos, norinčios gauti informaciją apie pacientą, Įmonei pateikia raštą, pasirašytą institucijos ar įstaigos vadovo, bei pavedimą, sprendimą ar kitą dokumentą, kurį tokiais atvejais reikia pateikti pagal tų institucijų ar įstaigų darbą reglamentuojančius teisės aktus arba raštą, pasirašytą institucijos ar įstaigos vadovo, kuriame turi būti nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas ir prideda raštišką paciento ar jo teisėto atstovo sutikimą bei tapatybę patvirtinantį dokumentą.

5.15.4. Pacientas, kreipdamasis dėl oficialios dokumentacijos gavimo, turi pateikti prašymą raštu ir jo tapatybę liudijantį dokumentą. Atstovas, veikdamas paciento vardu, privalo pateikti prašymą raštu, asmens tapatybę liudijantį dokumentą, atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir paciento raštišką sutikimą (tais atvejais, kai sutikimas yra būtinas).

5.15.5. Rašytinės informacijos teikimo paslaugos ir informacija/ dokumentai apie pacientą teikiama, kai pacientas ar jo atstovas pateikia prašymą dėl rašytinės informacijos teikimo paslaugos ar kitos informacijos/ dokumentų (asmens sveikatos istorijos ar kitų medicininių dokumentų kopijų, pažymų ir kt.) gavimo.

5.15.6. Informacija (medicinos dokumentų kopijos ir išrašai) teikiama nemokamai:

5.15.7. draudimo kompanijoms, kai pacientas yra sudaręs sutartį, įvykus traumai yra įvertinama patirta žala.

5.15.8. teismams, prokuratūrai, policijos komisariatams (visais atvejais);

5.15.9. advokatams, kai teismas įpareigoja advokatą pateikti papildomą informaciją, t.y. yra pridėtas teismo sprendimas.

5.15.10. mokamai:

5.15.11. Įmonių medicininei ekspertizės komisijai;

5.15.12. draudimo kompanijoms, kai pacientas pageidauja sudaryti sutartį;

5.15.13. advokatams, išskyrus atvejus, kai teismas įpareigoja advokatą pateikti papildomą informaciją, t.y. pridėtas teismo nuosprendis;

5.15.14. Medicinos dokumentai (ambulatorinės kortelės, ligos istorijos ir kt.) yra įstaigos nuosavybė - pacientams, jų atstovams ją savavališkai išsinešti iš įstaigos draudžiama.

TAVO PROFILAKTIKA	<b>TP-BV-QM-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS</b>
Puslapis 18 - 20	

## **5.16. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮMONĖS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

5.16.1. Pacientas, manydamas, kad Įmonėje teikiant sveikatos priežiūros paslaugas yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą.

5.16.2. Skundą pateikti gali pats pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tik tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė.

5.16.3. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.

5.16.4. Neįskaitomi, teisės aktų reikalavimų neatitinkantys skundai gražinami pacientui ir nurodoma gražinimo priežastis.

5.16.5. Pacientas, pateikdamas skundą, privalo pateikti ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujancio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinancio dokumento kopija. Paciento atstovas, pateikdamas skundą, pateikia tapatybę, giminystės ryšį/ atstovavimą liudijančius dokumentus.

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

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

5.16.8. Nepatenkintas skundo nagrinėjimu pacientas (jo atstovas) gali kreiptis į valstybės institucijas teisės aktų nustatyta tvarka.

5.16.9. Anoniminiai skundai nenagrinėjami.

## **5.17. ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMAS RIBOTO JUDUMO PACIENTAMS**

5.17.1. Įmonės pacientų teisės nevaržomos dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ir pažiūrų. Žmonės, turintys negalia, turi tiek pat teisių kaip ir kita visuomenės dalis.

5.17.1.1. Riboto judumo pacientas teises įgyja, pareigas prisiima ir jas įgyvendina pats arba per savo atstovą (atstovus).

5.17.1.2. Registracijos metu pacientas (paciento atstovas) informuoja apie riboto judumo poreikius.

5.17.1.3. Prireikus, pacientui suteikiama galimybė gauti informaciją gestų kalba arba padedant paskirtam Įmonės darbuotojui organizuojama pagalba patekimui į Įmonės patalpas.

5.17.1.4. Jei pacientas turi klausos negalia, jam suteikiama galimybė pasinaudoti lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugomis:

5.17.1.4.1. sudaromos sąlygos pasikviesti vertėją;

5.17.1.4.2. jei pacientas nemoka lietuvių kalbos, bet turi klausos negalia, sudaromos galimybės bendrauti raštu.

5.17.1.5. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausos negalia turintiems pacientams tvarka taikoma visuose Įmonės padaliniuose, kuriuose vyksta tiesioginis kontaktas su pacientais.

5.17.1.6. Gestų kalbos vertimo paslaugos teikiamos 5 gestų kalbos vertėjų centruose (Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių, Panevėžio). Paslaugas teikia centruose dirbantys gestų kalbos vertėjai, kurie turi sugebėti žodinę lietuvių kalbą versti į gestų kalbą ir atvirkščiai – gestų kalbą į lietuvių kalbą žodžiu.

5.17.1.7. Klausos negalia turintiems pacientams asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimui naudojami technologiniai sprendimai: gestų kalbos vertimo paslaugos internetu ir telekomunikacijų priemonėmis, įskaitant vaizdo pranešimus, vertimo iš gestų kalbos pateikimą SMS žinutėmis ir pan.).

TAVO PROFILAKTIKA	<b>TP-BV-QM-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS</b>
Puslapis 19 - 20	

5.17.1.8. Jei pacientas pareiškia pageidavimą pasinaudoti lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugomis, PVV organizuoja lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugų užsakymą interneto svetainėje [www.vertimaigestais.lt](http://www.vertimaigestais.lt) (el.paštu; paskambinus tel. ar SMS žinutėmis) pateiktais užsakymo būdais ir paciento pageidaujama vertimo būdu (kontaktiniu ar nuotoliniu).

5.17.1.9. Lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugos užsakomos artimiausiam vertėjų nurodytam galimam laikui arba paciento pageidaujama kitam vėlesniam laikui. Laikas taip pat turi būti tinkamas ir suderintas su asmens sveikatos priežiūros specialistu ar kitu Įmonės darbuotoju, kuris pacientui teiks informaciją, kurią pacientas turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymą.

5.17.1.10. Atvykus į Įmonės padalinį klausos negalia turinčiam pacientui priskiriamas bendrosios praktikos slaugytojas arba administratorius – registratorius, arba kitas PVV paskirtas Įmonės darbuotojas, kuris kuruos paciento kelią Įmonės padalinyje ir bus atsakingas už sklandų komunikacijos procesą tarp Įmonės asmens sveikatos priežiūros specialistų ir klausos negalia turinčio paciento.

5.17.1.11. Jei pacientas nemoka lietuvių kalbos, bet turi klausos negalia, sudaromos galimybės bendrauti raštu.

5.17.1.12. Teikiant informaciją pacientui naudojamas specialiai parengtas prieinamo rašto blankas, pritaikytas asmenims, turintiems regėjimo sutrikimų. Rašto blankas saugomas SharePoint dokumentų bibliotekoje, skiltyje „Įrašų formos“. Susirašinėjant su pacientu el. laiškais ar raštais, tekstas parengtas taip, kad būtų prieinamas silpnaregiams ir akliesiems – t. y. tinkamas naudoti su ekrano skaitymo programomis.

5.17.1.13. Skubias ir neatidėliotinas vertimo paslaugas 112 mobiliąja programėle teikia Kauno teritorinio skyriaus Nuotolinis vertimo poskyris.

5.17.1.14. Visi atvejai, kai riboto judumo pacientui paslauga negalėjo būti suteikta, registruojami kaip nepageidaujami įvykiai (plačiau žr. PA 10.2-2).

## 6. ĮRAŠAI

6.1. Su šiomis Taisyklėmis susijusios įrašų formos yra nustatytos LR teisės aktuose.

## 7. NUORODOS IR SUSIJĘ DOKUMENTAI

<b>IŠORĖS TEISĖS AKTAI IR REIKALAVIMAI</b>		
<b>Eil. Nr.</b>	<b>Nuorodinis žymuo, pavadinimas, kt.</b>	<b>Skyrius ir/ ar punktas</b>
7.1.	<a href="#">LR SAM 2004-04-08 įsakymas Nr. V-208 „Dėl būtinosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašo patvirtinimo“</a> su visais galiojančiais pakeitimais.	//
7.2.	<a href="#">LR SAM 2024-12-09 įsakymas Nr. V-1259 „Dėl atvejo vadybos paslaugų teikimo šeimos gydytojo komandoje reikalavimų aprašo patvirtinimo“</a> su pakeitimais	//
7.3.	<a href="#">LR SAM 2005-12-05 įsakymas Nr. V-943 „Dėl pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo organizavimo ir šių paslaugų išlaidų apmokėjimo tvarkos aprašo tvirtinimo“</a> su visais galiojančiais pakeitimais.	//
7.4.	<a href="#">LR seimas 1996-06-06 įsakymas Nr. I-1367 „Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymas“</a> su aktualiais galiojančiais pakeitimais.	//
7.5.	LR 1996-10-20 įsakymas Nr. 102-2317 „ <a href="#">Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas</a> “ su aktualiais galiojančiais pakeitimais.	//
7.6.	<a href="#">FNNTT prie LR VRM įsakymas 2016 m. lapkričio 30 d. Nr. V-314 „Dėl techninių reikalavimų tapatybės nustatymo procesui, kai tapatybė nustatoma nuotoliniu būdu, naudojantis elektroninėmis priemonėmis, leidžiančiomis tiesioginio vaizdo perdavimą, patvirtinimo“</a> .	//
<b>ĮMONĖS VIDAUS DOKUMENTAI</b>		
7.7.	PA 10.2-2 Nepageidaujama įvykių, incidentų stebėseną ir valdymas	
7.8.	ASP-TP-009 Nemokamų ir mokamų paslaugų teikimo tvarkos aprašas	

TAVO PROFILAKTIKA	TP-BV-QM-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS
Puslapis 20 - 20	

## 7. PRIEDAI

### 1 PRIEDAS

#### ATMINTINĖ LANKYTOJAMS

Maloniai prašome laikytis UAB „Tavo profilaktika“ Dienos chirurgijos skyriaus lankymo taisyklių, siekiant užtikrinti pacientų saugumą ir gydymo kokybę:

- Nelankykite pacientų, jei patys sergate (turite temperatūros, kankina kosulys, skauda gerklę, pykina, vemiate ar viduriuojate) arba sirgote vėjaraupiais ar kita užkrečiama liga per pastarąsias tris savaites;
- Kiekvieną kartą įeidami ir išeidami iš palatos būtinai nusiplaukite ar dezinfekuokite rankas;
- Vizito metu nelieskite įrangos, paciento žaizdų ir tvarsčių;
- Lankydami pacientą, dėvėkite **švarius, tvarkingus drabužius ir avalynę.**
- **Vienu metu pacientą gali lankyti ne daugiau kaip 2 asmenys.**
- **Vaikai turi būti nuolat prižiūrimi suaugusiųjų** viso lankymosi metu.
- Jei pastebite, kad kiti lankytojai nesilaiko taisyklių, **informuokite skyriaus personalą.**

Dėkojame už supratingumą ir bendradarbiavimą.