

PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos Tilžės g. bendrosios
praktikos gydytojo kabineto direktoriaus
2022 m. kovo 28 d. įsakymu Nr. V-18

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS TILŽĖS G. BENDROSIOS PRAKTIKOS GYDYTOJO KABINETO PACIENTŲ TEISIŲ IR PAREIGŲ ĮGYVENDINIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Tilžės g. bendrosios praktikos gydytojo kabineto (toliau – Įstaiga) Pacientų teisių įgyvendinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato reikalavimus pacientų teisių įgyvendinimui, teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas Įstaigoje ir pacientų namuose.
2. Aprašas parengtas vadovaujantis 1996 m. spalio 3 d. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu Nr. I-1562.
3. Šis aprašas skirtas Įstaigos darbuotojams ir pacientams, todėl skelbiamas viešai.

II SKYRIUS PACIENTO TEISĖS

4. **Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas**
 - 4.1. Kiekvienam pacientui teikiamos kokybiškos sveikatos priežiūros paslaugos.
 - 4.2. Kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.
 - 4.3. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį. Pacientų teisės Įstaigoje nevaržomos 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.
 - 4.4. Kiekvienas apdraustasis turi teisę gauti nemokamą sveikatos priežiūrą, kompensuojamą iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų pagal Sveikatos draudimo įstatymą ir kitus teisės aktus. Būtinoji medicinos pagalba visiems pacientams turi būti suteikta neatidėliotinai. Visais kitais atvejais už medicinos paslaugas nedraustas pacientas moka Įstaigai pagal nustatytus įkainius.
 - 4.5. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.
5. **Teisė į sveikatos priežiūros prieinamumą:**
 - 5.1. Įstaiga sudaro pacientams sąlygas, užtikrinančias ekonominę, komunikacinę ir organizacinę sveikatos priežiūros paslaugų ir medicinos mokslo principų bei medicinos etikos reikalavimų prieinamumą (atitiktį) paciento reikmėms.
 - 5.2. Būtinoji medicinos pagalba pacientui teikiama neatidėliotinai pagal Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytą būtinosios medicinos pagalbos mastą ir teikimo tvarką.
6. **Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą**
 - 6.1. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą. Sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarka nustatyta Įstaigos Vidaus tvarkos taisyklėse ir Gyventojų prisirašymo prie Įstaigos tvarkoje.
 - 6.2. Pacientas turi teisę į 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.

7. Teisė į informaciją

7.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie Įstaigoje teikiamas nemokamas, mokamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarką nustato Įstaigos direktorius.

7.2. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią gydytoją ir slaugos darbuotoją, nurodant jų vardą, pavardę, pareigas ir profesinę kvalifikaciją.

7.3. Pacientas informuojamas apie Įstaigos vidaus tvarką.

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

7.5. 7.4. punkte nurodyta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas atsisako šios informacijos. Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus sprendžia sveikatos priežiūros paslaugas pacientui teikiantis gydytojas, apie tai įrašydamas ligos istorijoje.

7.6. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu.

7.7. Pacientas turi teisę gauti jo lėšomis padarytas sveikatos istorijos ar kitų su jo liga susijusių dokumentų kopijas. Sveikatos priežiūros paslaugas pacientui teikiantis gydytojas privalo paaiškinti pacientui įrašų sveikatos istorijoje reikšmę. Jeigu paciento reikalavimas pagrįstas, gydytojas privalo ištaisyti, užbaigti, panaikinti, paaiškinti ir (ar) pakeisti netikslus, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga. Jei gydytojas nesutinka su tokiu paciento pageidavimu, tai paciento pageidavimo pagrįstumą sprendžia gydytojų konsiliumas.

8. Teisė nežinoti

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

8.2. 8.1. punkte nurodyti informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

9. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose

9.1. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

9.2. Sveikatos priežiūros paslaugas pacientui teikiantis gydytojas privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti,

panaikinti ir (ar) pakeisti. Jei gydytojas nesutinka su tokiu paciento pageidavimu, tai paciento pageidavimo pagrįstumą sprendžia gydytojų konsiliumas.

9.3. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumas nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

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

9.5. Pacientas turi teisę gauti jo lėšomis padarytas sveikatos istorijos ar kitų su jo liga susijusių dokumentų patvirtintas kopijas. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

10. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą

10.1. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik pacientui sutikus ir tuo atveju, jeigu tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti.

10.2. Įstaigoje duomenys apie paciento buvimą Įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemonės įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga.

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

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

10.5. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyti 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.

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

10.7. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

10.8. 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 tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. 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.

10.9. Paciento pageidavimu konsultacijos metu gali dalyvauti trečiasis asmuo, jei jo dalyvavimas atitinka paciento valią. Apie trečiojo asmens dalyvavimą paciento apžiūroje/konsultacijoje gydytojas turi atžymėti paciento sveikatos istorijoje.

10.10. Pacientas turi teisę esant poreikiui likti tik su gydytoju.

11. Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą

11.1. Teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, vadovaujantis Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama

asmens tapatybė, tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. kovo 4 d. įsakymu Nr. V-178.

12. Paciento dalyvavimas biomediciniuose tyrimuose ir mokymo procese

12.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicinius tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicinių tyrimų etikos įstatymas.

12.2. Įtraukiant pacientą į biomedicinius tyrimus ir mokymo procesą, turi būti vadovaujamas nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus.

13. Trečiosios šalies dalyvavimas vizito pas gydytoją metu

13.1. Paciento pageidavimu konsultacijos metu gali dalyvauti trečiasis asmuo, jei jo dalyvavimas atitinka paciento valią. Trečioji šalis dalyvaujanti paciento apsilankymo metu gali būti vertėjai, globėjai, giminaičiai, draugai, kitas sveikatos priežiūros personalas, studentai, rezidentai.

13.2. Paciento sutikimas dalyvauti trečiajai šaliai apsilankymo metu, bei atliekant vidaus / intymius tyrimus gaunamas žodžiu prieš prasidedant vizitui ar tyrimui.

13.3. Paciento atsisakymas dalyvauti trečiajai šaliai įforminamas raštu paciento sveikatos istorijoje.

13.4. Apie trečiojo asmens dalyvavimą paciento apžiūroje / konsultacijoje gydytojas turi atžymėti paciento sveikatos istorijoje.

14. Teisė atsisakyti gydymo

14.1. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiama kokia nors kita sveikatos priežiūros ar slaugos paslauga prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip. Jeigu yra galimybė, pacientui siūlomas kitas gydymas ar kitos sveikatos priežiūros paslaugos.

14.2. Būtinoji (pirmoji ar skubioji) medicinos pagalba, kai pacientas yra be sąmonės ar dėl kitos priežasties negalima sužinoti jo valios, o paciento gyvybei ar sveikatai gresia pavojus, teikiama ir nesant paciento sutikimo. Tokia pagalba teikiama ir nesant paciento atstovo sutikimo, jei jo negalima gauti laiku arba atstovas atsisako duoti sutikimą, o sveikatos priežiūros paslaugas pacientui teikiančio gydytojo ar slaugos darbuotojo nuomone, medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus. Apie tai turi būti įrašas paciento medicinos dokumentuose.

14.3. Jeigu paciento įstatyminis atstovas atsisako duoti sutikimą gydymui, kuris nėra skubus, o gydančiojo gydytojo nuomone, medicinos pagalbos teikimas atitinka paciento interesus, tokiam gydymui sutikimą turi teisę duoti Lietuvos medicinos etikos komitetas. Į šį komitetą kreipiasi Įstaigos direktorius ar sveikatos priežiūros paslaugas pacientui teikiantis gydytojas.

14.4. Paciento, sergančio ir psichikos liga, gydymo ypatumus nustato Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

15. Teisė pateikti skundą

15.1. Nepatenkintas sveikatos priežiūra pacientas turi teisę kreiptis į sveikatos priežiūros paslaugas jam teikiančią gydytoją, Įstaigos direktorių dėl pažeistų teisių, konfliktų su Įstaigos darbuotojais ir kt. Skundai Įstaigoje nagrinėjami vadovaujantis Pacientų skundų nagrinėjimo tvarka.

15.2. Pacientas turi teisę apskusti Įstaigos veiklą Sveikatos apsaugos ministerijai, kitoms kontroliuojančioms institucijoms, teismui.

16. Teisė į žalos atlyginimą

16.1. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą.

III SKYRIUS PACIENTO PAREIGOS

17. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis ir vykdyti jose nurodytas pareigas.

18. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Įstaigos specialistais ir darbuotojais.

19. Pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, į Įstaigą turi atvykti nurodytu laiku. Negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti Įstaigą ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.

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

21. 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.

22. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.

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

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

25. Pacientas privalo informuoti registratūros ar kitus paslaugą teikiančius medicinos darbuotojus apie pasikeitusį adresą ir kitus kontaktinius duomenis.

26. Pacientas privalo laikytis viešosios tvarkos Įstaigos patalpose ir teritorijoje: netriukšmauti, nešiukšlinti, nerūkyti, nevartoti alkoholio, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui, laikytis asmens higienos ir kita.

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

28. Pacientui draudžiama

28.1. Į Įstaigą ar jo teritoriją atsinešti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą bei atsivesti (atsinešti) gyvūnus.

28.2. Naudotis mobiliuoju telefonu asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijų ir kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu.

28.3. Savavališkai įeiti į Įstaigos tarnybines patalpas.

28.4. Pacientas turi tausoti Įstaigos turta, už jo sugadinimą ar sunaikinimą atsakyti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.