



Vytautas Brazauskas

2020.05.15

## VŠĮ TILŽĖS G. BPG KABINETO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VŠĮ Tilžės g. BPG kabinetas, kodas 145628128, adresu Tilžės g. 67, Šiauliai yra ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros įstaiga (toliau - Kliniką).
2. Kliniką veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais, sveikatos apsaugos ministro įsakymais, medicinos standartais (medicinos, higienos normomis) ir Klinikos nuostatais.
3. Kliniką teikia privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau - PSDF) ir paciento lėšomis apmokamas pirminės ir antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kitas sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nurodytos Klinikai išduotoje asmens sveikatos priežiūros licencijoje Nr. 1922.
4. Klinikos vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) paruoštos vadovaujantis Lietuvos Respublikos Civiliniu kodeksu, sveikatos priežiūros įstaigų, sveikatos sistemos, sveikatos draudimo, pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymais, sveikatos apsaugos ministro įsakymais, Klinikos nuostatais bei kitais norminiais teisės aktais.
5. Taisyklių privalo laikytis visi Klinikos darbuotojai, pacientai ir lankytojai.

### II. KLINIKOS DARBO LAIKAS

1. Kliniką dirba kiekvieną dieną išskyrus savaitgalius ir valstybinių švenčių dienas. Pirmadieniais – penktadieniais Klinikos skyriai pacientus priima nuo 8.00 val. iki 19.00 val.
2. Darbo laikas gali keistis esant nenumatytoms aplinkybėms (pavyzdžiui, gripo pandemija ar pan.). Apie darbo laiko pakeitimus skelbiama Klinikoje gerai matomoje vietoje, Klinikos interneto svetainėje adresu <http://www.tilzcsbpg.lt/>.

3. Klinikos administracijos darbo laikas pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 16.30 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.30 val. Pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.30 val.
4. Klinikos nedarbo metu pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikia VšĮ Respublikinė Šiaulių ligoninė.
5. Dėl skubios medicinos pagalbos pacientai kreipiasi į greitosios medicinos pagalbos stotį telefonu 112 visą parą.

### **III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į KLINIKĄ TVARKA**

1. Pacientai dėl Klinikos teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų registruojasi:
  - 1.1. svetainėje <http://www.tilzesbpg.lt/>;
  - 1.2. Klinikos registratūroje;
  - 1.3. telefonais: registratūra 841 55 00 65; mob.: +37051650550, odontologai: 841 55 00 75.
2. Atvykę į Kliniką pacientai turi kreiptis į registratūrą. Asmenys iki 16 metų privalo būti lydimi tėvų ar globėjų.
3. Visi, besikreipiantys į Kliniką, pacientai turi turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
4. Pacientai kreipiasi į Kliniką savo laisvu apsisprendimu dėl sveikatos priežiūros paslaugų.
5. Jei pacientas kreipiasi dėl sveikatos priežiūros paslaugų, kurių Klinika neteikia, arba laikinai negali suteikti, pacientui suteikiama informacija, kur jis galėtų kreiptis.
6. Registruodamasis pas gydytoją, pacientas registratūros darbuotojui nurodo vardą, pavardę ir gimimo datą arba asmens kodą bei telefono numerį (pageidautina). Pacientai privalo įsiminti ar užsirašyti registratūros darbuotojo nurodytą priėmimo pas gydytoją datą ir laiką bei kabineto numerį (kreipiantis telefonu).
7. Tą pačią dieną patekti pas šeimos gydytoją galima ūmios ligos atveju, kai pacientas karščiuoja ir pasireiškia vidutinio stiprumo skausmas, jei per parą jam esant ramybės būsenoje atsiranda dusulys, galvos skausmas ir svaigimas, pykinimas ir vėmimas, sutrinka koordinacija, pasireiškia staiga progresuojantis tinimas ir jei žmogus patyrė įvairios kilmės traumų ar susižeidė. Visais šiais atvejais pacientas pas šeimos gydytoją priimamas per 24 valandas, nuo jo kreipimosi į Kliniką momento.

8. Paūmėjus lėtinei ligai ir kitais atvejais pacientas priimamas pas šeimos gydytoją per 7 kalendorines dienas nuo kreipimosi į Kliniką.
9. Pacientai pas gydytoją priimami tik tam priėmimui užregistruotu atitinkamu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją, jo priėmimas nėra užtikrinamas.
10. Pacientai, pageidaujantys gauti planines sveikatos priežiūros paslaugas skubos tvarka ir nenorintys registruotis į bendrąją eilę, tokią teisę turi, tačiau tuomet už suteiktą paslaugą apmoka patys pagal Klinikos nustatytus mokamų paslaugų įkainius.
11. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku. Klinikos darbuotojai apie gydytojo vėlavimą pacientą informuoja žodžiu.
12. Gydytojui susirgus ir nesant galimybės aptarnauti iš anksto pas jį užsiregistravusius jo pacientus, pastarieji apie tai informuojami skambučiu arba SMS, jei yra nurodę aktualų kontaktinį telefono numerį.

#### IV. GYVENTOJŲ PRISIRAŠYMO PRIE KLINIKOS TVARKA

1. Kiekvienas asmuo, pageidaujantis prisirašyti prie Klinikos, gali laisvai pasirinkti gydytoją (šeimos gydytoją, gydytoją psichiatrą). Pasirinkęs Kliniką ir gydytoją, asmuo registratūroje turi pateikti asmens tapatybę liudijantį dokumentą, užpildyti ir pasirašyti nustatytos formos prašymą bei informuoto paciento sutikimą.
2. Asmeniui pasirinkus Kliniką bet nepasirinkus gydytojo, savo sutikimą gydytis pas Klinikos administracijos paskirtą gydytoją asmuo patvirtina pasirašydamas prašymo formoje.
3. Pakeisti asmens sveikatos priežiūros įstaigą galima pateikus prašymą Klinikai. Tokio prašymo pagrindu asmuo yra įtraukiamas į Klinikos aptarnaujamų gyventojų sąrašą. Pacientui pasirinkus kitą gydymo įstaigą jo asmens sveikatos istorija (ambulatorinė kortelė) perduodama pacientui naujai pasirinktai įstaigai. Asmens sveikatos istorija ar vaiko raidos istorija perduodama per 3 darbo dienas nuo naujai pasirinktos sveikatos priežiūros įstaigos prašymo Klinikai pateikti šiuos asmens sveikatos priežiūros dokumentus gavimo dienos.



4. Asmuo (globėjas), anksčiau nei po 6 mėnesių pasirinkęs kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, už prisirašymo dokumentų tvarkymą ir medicininių dokumentų persiuntimą jo pasirinktai įstaigai apmoka 2,90 eurų mokestį.
5. Asmuo, pageidaujantis gydytis pas kitą šeimos gydytoją Klinikoje, turi užpildyti nustatytos formos prašymą.
6. Šeimos gydytojui nutraukus darbo santykius su Klinika, administracija skiria kitą gydytoją, jeigu pacientas nepasirenka kitaip.
7. Jei prisirašantis prie Klinikos asmuo jau yra prisirašęs pagal individualų prašymą prie kito tos pačios teritorinės ligonių kasos veiklos zonos psichikos sveikatos centro, psichikos sveikatos paslaugos jam/jai teikiamos toliau šiame centre.

#### **V. PRISIRAŠIUSIŲ PRRE KLINIKOS IŠREGISTRAVIMO TVARKA**

1. Prisirašęs asmuo automatiniu būdu išregistruojamas iš Klinikos aptarnaujamų asmenų sąrašo, kai jis:
  - 1.1. miršta (išregistruojamas nuo mirties datos);
  - 1.2. teisės aktų nustatyta tvarka deklaruoja išvykimą iš Lietuvos Respublikos (išregistruojamas nuo išvykimo deklaravimo datos);
  - 1.3. pasirenka kitą pirminės sveikatos priežiūros įstaigą (išregistruojamas nuo prisirašymo prie kitos įstaigos datos).
2. Klinikos atsakingi darbuotojai išregistruoja (išbraukia iš aptarnaujamų asmenų sąrašo) prisirašiusį asmenį jei:
  - 2.1. asmuo pateikia laisvos formos prašymą jį išregistruoti (išregistruojamas nuo prašymo pateikimo datos);
  - 2.2. Klinika likviduojama arba nustoja teikti paslaugas.
3. Kitai asmens sveikatos priežiūros įstaigai Klinikos pacientai priskiriami, jeigu Klinikos teisės ir pareigos perimamos pagal Klinikos reorganizavimo sąlygas ar kitu teisėtu juridiniu pagrindu.

## **VI. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA**

1. Pirminės sveikatos priežiūros paslaugos, nurodytos šeimos gydytojo medicinos normoje ir teikiamos pagal sutartį su teritorine ligonių kasa, prisirašiusiems ir draustiems privalomuoju sveikatos draudimu pacientams, teikiamos nemokamai, nereikalaujant iš pacientų už šias paslaugas papildomo mokesčio.
2. Neprisirašiusiems prie Klinikos ir neapdraustiems privalomuoju sveikatos draudimo pacientams sveikatos priežiūros paslaugos yra mokamos.
3. Tyrimai, priskirti šeimos gydytojo kompetencijai, atliekami tik šeimos gydytojui juos paskyrus. Pacientas turi teisę reikalauti, kad šeimos gydytojas aiškiai ir suprantamai pacientui paaiškintų laboratorinių tyrimų skyrimo / neskyrimo motyvus.
4. Nemokamai Klinikoje būtinoji medicinos pagalba teikiama visiems asmenims, neatsižvelgiant į tai, ar jie apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, taip pat neatsižvelgiama į jų gyvenamąją vietą ir kokioje pirminės sveikatos priežiūros įstaigoje jie prisirašę. Būtinoji medicinos pagalba teikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. V-208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos ir būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“, kuris numato būklių, kai teikiama būtinoji medicinos pagalba, mastą (šio įsakymo 1 priedas) ir šių paslaugų teikimo tvarką.
5. Mokamoms paslaugoms, teikiamoms Klinikoje priskiriamos paslaugos, kurių išlaidos nekompensuojamos iš:
  - 5.1. valstybės ir savivaldybių biudžeto lėšų;
  - 5.2. privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų;
  - 5.3. valstybės, savivaldybių žmonių ir kitų organizacijų sveikatos fondų bei lėšų skirtų sveikatos programoms finansuoti.
6. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, jei jos neatitinka būtiniosios medicinos pagalbos kriterijų teikiamos, kai:
  - 6.1. pacientas savo iniciatyva pasirenka brangiau kainuojančias paslaugas, medžiagas, procedūras (tokiu atveju jis apmoka jų faktinių ir bazinių kainų skirtumą);

- 6.2. pacientas, turintis teisę į nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, savo iniciatyva, neturėdamas gydytojo siuntimo, pasirenka papildomas paslaugas (konsultacijas, stacionarinį gydymą, procedūras, tyrimus ir pan.);
- 6.3. pacientas, neturėdamas šeimos gydytojo siuntimo, pageidauja gauti gydytojo specialisto konsultaciją;
- 6.4. pacientą konsultuotis pas gydytoją specialistą siunčia gydytojas, dirbantis asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, nesudariusioje sutarties su teritorine ligonių kasa;
- 6.5. teikiamos mokamos paslaugos, įrašytos į sveikatos apsaugos ministro patvirtintą mokamų paslaugų sąrašą.
- 6.6. pacientas nenori registruotis į bendrąją eilę ir pageidauja gauti planines sveikatos priežiūros paslaugas skubos tvarka;
7. Kitos mokamos paslaugos teikiamos, kai:
  - 7.1. mokama už odontologines medžiagas ir vienkartinės priemonės (išimtis - vaikai, moksleiviai, besimokantys dieninėse bendrojo lavinimo mokyklose, profesinių mokyklų dieniniuose skyriuose, bet ne ilgiau nei jiems sukanka 24 metai, bei socialiai remtini asmenys, pateikę gyvenamosios vietos savivaldybės socialinės paramos skyriaus pažymą)
  - 7.2. paciento pageidavimu pasirenkama papildoma asmens sveikatos priežiūros paslauga, tyrimas, procedūra, kuri Klinikoje nėra apmokama iš PSDF lėšų ir Klinikos licencija leidžia teikti tokią paslaugą.
8. Mokamą paslaugą teikiantis Klinikos darbuotojas supažindina pacientą bei kitus suinteresuotus asmenis su mokamų paslaugų teikimo tvarka, sąrašu ir kainomis. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų gavimo turi patvirtinti parašu.
9. Klinikai išnaudojus lėšų limitą numatytą sutartyje su teritorine ligonių kasa, ir laikinai, dėl lėšų trūkumo, nesant galimybės teikti tam tikrą planinio gydymo paslaugą, pacientai už ambulatorines specializuotas gydymo paslaugas moka pagal patvirtintą kainoraštį. Esant medicininėms indikacijoms, Klinika išduoda apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu tinkamai įformintą siuntimą teikti jiems aukštesnio lygio ar kito profilio sveikatos priežiūros paslaugas. Siunčiant pas specialistus, šeimos gydytojas savo



kompetencijos apimtyje ištiria pacientą ir tik tada siunčia gydytojo specialisto konsultacijai.

10. Asmens medicinos dokumentuose (ambulatorinėje kortelėje ir pan.) turi būti duomenys apie pacientui suteiktas mokamas paslaugas (jų sąrašas) ir nustatytos formos, paciento sutikimas dėl mokamų paslaugų teikimo". Paslaugos pažymimos bei suvedamos į teritorinių ligonių kasų informacinę sistemą.
11. Formoje, "paciento sutikimas (prašymas) dėl mokamų paslaugų teikimo" nurodoma:
  - 11.1. paciento parašu patvirtintas sutikimas (prašymas) dėl mokamų paslaugų teikimo;
  - 11.2. suteiktos mokamos paslaugos pavadinimas ir jos teikimo pagrindas;
  - 11.3. paslaugos apmokėjimo faktą patvirtinančio dokumento numeris ir data.
12. Apmokėjus už paslaugas, pacientui išduodamas mokėjimo už paslaugas dokumentas (kasos kvitas, kasos pajamų orderis, sąskaita ir pan.), kuriame nurodoma paslaugos kaina, teikimo data, paslaugos, už kurią mokama pavadinimas.
13. Apmokėjus už paslaugą, pacientas nukreipiamas pas sveikatos priežiūros specialistą atitinkamai paslaugai gauti.
14. Sumokėtos lėšos už suteiktas mokamas paslaugas, nepriklausomai nuo suteiktos paslaugos rezultato, nėra gražinamos.
15. Dėl objektyvių priežasčių nesuteikus pageidaujamų mokamų paslaugų, už paslaugas sumokėti pinigai yra gražinami. Asmuo, pageidaujantis susigražinti sumokėtus pinigus, Klinikos direktoriui privalo pateikti prašymą su Klinikos atsakingo už pacientui mokamos paslaugos suteikime darbuotojo rašytiniu patvirtinimu, jog konkreti paslauga nebuvo suteikta, bei dokumentą, patvirtinantį apmokėjimo faktą (kasos kvitą, kasos pajamų orderį ar kt.).
16. Už mokamų paslaugų teikimo procedūrų pažeidimus atsako šias procedūras pažeidę Klinikos darbuotojai.
17. Mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos aprašas bei atskirų mokamų paslaugų sąrašai ir kainos tvirtinami bei keičiami Klinikos direktoriaus įsakymu.
18. Pacientai susipažinti su Klinikai išduota licencija gali Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie SAM internetiniame puslapyje adresu: [www.vaspvt.gov.lt/node/150](http://www.vaspvt.gov.lt/node/150)

19. Pacientai pageidaujantys susipažinti su Klinikos sudaryta sutartimi su teritorinėmis ligonių kasomis gali ją rasti Klinikos internetinėje svetainėje adresu:  
<http://www.tilzesbpg.lt/>

## **VII. PACIENTŲ TEISĖS KLINIKOJE**

### **1. Teisė į sveikatos priežiūrą**

- 1.1. Klinikoje pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų.
- 1.2. Pacientams turi būti suteikta kvalifikuota sveikatos priežiūra. Gydytojai ir slaugos darbuotojai turi gerbti pacientų asmens privatumą. Pacientai turi teisę būti gydomi taip, kad į jų diagnozę, gydymą ir slaugą būtų žiūrima pagarbiai.
- 1.3. Jeigu Klinikoje ribotos gydymo galimybės neleidžia visiems pacientams suteikti tuo pačiu metu vienodą gydymą, gydytojo pasirinktas gydymas turi būti mediciniškai pagrįstas ir nediskriminuojantis kitų pacientų.
- 1.4. Prieš siunčiant pacientą į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui turi būti išsamiai paaiškintas tokio sprendimo pagrįstumas.
- 1.5. Pacientams turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminančios priemonės, kad jie nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.
- 1.6. Pacientai turi teisę būti prižiūrimi ir numirti pagarboje.

### **2. Teisė į sveikatos priežiūros prieinamumą**

- 2.1. Paciento teisę gauti nemokamą sveikatos priežiūrą (pagalbą), kompensuojamą iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.
- 2.2. Būtinoji medicinos pagalba pacientui suteikiama neatidėliotinai
- 2.3. Teisę į kitos rūšies sveikatos priežiūrą nustato kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai.

### **3. Teisė pasirinkti gydytoją, slaugos darbuotoją**

- 3.1. Pacientas turi teisę pasirinkti Klinikoje dirbantį gydytoją ir slaugos darbuotoją.
- 3.2. Ši teisė gali būti ribojama Lietuvos Respublikos įstatymuose nurodytais pagrindais ir teisės aktų nustatyta tvarka.

### **4. Teisė į informaciją**



- 4.1. Pacientas turi teisę reikalauti ir gauti informaciją apie Klinikoje teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas bei galimybes jomis pasinaudoti.
- 4.2. Pacientui turi būti pateiktas jį gydančio gydytojo ir slaugos specialisto vardas, pavardė, pareigos ir informacija apie kvalifikaciją.
- 4.3. Pacientas informuojamas (pasirašytinai) apie Klinikos vidaus tvarkos taisyklėse nustatytas paciento teises, pareigas.
- 4.4. Pacientui suprantamu būdu ir forma privalo būti paaiškinta apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, diagnostikos ir gydymo metodus, jų galimas pasekmes ir gydymo prognozę. Pacientas turi teisę leisti arba atsisakyti taikyti siūlomus diagnostikos ir gydymo metodus.
- 4.5. Minėtos informacijos pacientui galima nepranešti tik tais atvejais, jeigu pranešimas būtų aiški prielaida rimtai žalai pacientui atsirasti (pakenktų paciento sveikatai ir sukeltų pavojų jo gyvybei). Tokiais atvejais visa numatyta informacija pateikiama paciento atstovui, kas prilygsta informacijos pateikimui pacientui. Pacientui minėtos informacijos Klinika nepraneša ir tuo atveju, jei pacientas atsisako informacijos. Ši informacija pateikiama pacientui iš karto, kai išnyksta pavojus, kad jos pranešimas pacientui gali sąlygoti minėtą žalą.
- 4.6. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo ambulatorinės kortelės ar kitų medicinos dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Pacientas į rankas savo ligos istorijos gauti negali ir jokių išimčių netaikoma nei skubiu, nei kitu atveju. Pacientas nuosavybės teisės į ambulatorinę kortelę neturi.
- 4.7. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslius, 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. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Klinikos vadovas.

4.8. Pacientas turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą bei diagnozę.

4.9. Paciento psichikos ligonio teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

## **5. Informacijos apie pacientą teikimo terminai.**

5.1. Žodinė informacija pacientui suteikiama – gydytojo priėmimo metu;

5.2. Rašytinė informacija suteikiama ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo Klinikoje) dienos, jei informacija teikiama nemokamai, per 10 (dešimt) darbo dienų nuo paklausimo gavimo dienos;

5.3. Rašytinė informacija pagal prašymus su nuoroda „skubos tvarka“ suteikiama ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo Klinikoje), jei informacija teikiama nemokamai, per 3 (tris) darbo dienas nuo paklausimo gavimo dienos;

5.4. Paciento prašymu asmens sveikatos istorijos kopijos padaromos ir išduodamos ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną nuo paciento kreipimosi ir sumokėjimo už išduodamus dokumentus dienos;

5.5. Tuo atveju, kai Klinika neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas), ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos. Už informacijos teikimą sumokėtas nustatytas mokestis, grąžinamas jį sumokėjusiam asmeniui pateikus prašymą.

## **6. Teisė rinkti diagnostikos bei gydymo metodikas ir atsisakyti gydymo**

6.1. Pacientai, įskaitant nepilnamečius pacientus nuo 16 iki 18 metų, gali būti gydomi arba jiems teikiama kokia kita sveikatos priežiūra ar slauga, tik kai yra jų sutikimas, o nepilnamečiams, kai yra jų atstovų sutikimas.

6.2. Kai laikantis sveikatos priežiūros normų yra galimybė rinktis diagnostikos ir gydymo metodikas, pacientas turi būti supažindintas su šių metodikų ypatybėmis ir jam turi būti suteikta pasirinkimo galimybė. Pacientų, įskaitant nepilnamečius nuo 16 iki 18 metų, pasirinkimas įforminamas raštu.

6.3. Už nepilnamečius pacientus iki 16 metų, taip pat už kitus pacientus, kurie dėl savo būklės negali objektyviai vertinti diagnostikos ir gydymo metodikų, pasirenka ir pasirašo



jų atstovai. Jei yra nesutarimų tarp nepilnamečio paciento iki 16 metų ir jo atstovų, tai diagnostikos ir gydymo metodikas parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

- 6.4. Prieš prašant sutikimo gydymui, pacientui (jo atstovui) išaiškinami intervencijos į paciento sveikatą tikslas, pobūdis, padariniai ir pavojai. Apie visas suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas turi būti įrašyta į paciento medicinos dokumentus. Sutikimas dėl paslaugų, dėl kurių nesudaryta sveikatos priežiūros paslaugų sutartis, patvirtinamas paciento (jo atstovo) parašu medicininiuose dokumentuose.
- 6.5. Pacientas bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą gydytis.
- 6.6. Kai nėra nustatyta tvarka išreikštos paciento (jo atstovo) valios, slauga, diagnostika ir gydymas gali būti taikomi tik įstatymų nustatytais pagrindais ir tvarka, kai yra reali grėsmė paciento arba aplinkinių asmenų sveikatai ar gyvybei.
- 6.7. Teikiant būtinąją (pirmąją arba skubiąją) medicinos pagalbą pacientui, kuris dėl amžiaus ar sveikatos būklės negali tinkamai išreikšti savo valios, yra būtinas paciento atstovo sutikimas. Pacientas, kiek įmanoma, dalyvauja, kai sprendžiamas sutikimo gydyti klausimas. Pagalba gali būti teikiama be atstovo sutikimo, jeigu jo nėra arba sutikimo negalima gauti laiku, arba atstovas atsisako duoti sutikimą, o medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus. Apie tai pažymima paciento medicinos dokumentuose.
- 6.8. Jeigu paciento, kuris dėl amžiaus ar sveikatos 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 gydytojų konsiliumo, Klinikos medicinos etikos komisijos ar Lietuvos bioetikos komiteto sutikimas. Gydytojų konsiliumas sudaromas gydančio gydytojo prašymu. Į Medicinos etikos komisiją ar Lietuvos bioetikos komitetą gali kreiptis Klinikos administracija ar gydantis gydytojas. Psichikos ligonio gydymo ypatumus nustato Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos priežiūros įstatymas. Visais atvejais pacientas, kiek įmanoma, dalyvauja duodamas sutikimą gydyti.

## **7. Teisė skųstis**

- 7.1. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę skųstis.



7.2. Skundų pateikimo ir nagrinėjimo tvarka pateikta Ginčų ir konfliktų tarp Klinikos ir pacientų sprendimo tvarkoje.

## **8. Teisė į žalos atlyginimą**

8.1. Pacientas ir asmuo, kuris buvo mirusio paciento išlaikomas arba jo mirties dieną turėjo teisę gauti iš jo išlaikymą (nepilnamečiai vaikai (įvaikiai), sutuoktinis, nedarbingi tėvai (įtėviai) ar kiti faktiniai nedarbingi išlaikytiniai), taip pat mirusio paciento vaikas, gimęs po jo mirties, turi teisę į turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos (toliau – žala), atlyginimą. Teisę į neturtinės žalos atlyginimą taip pat turi mirusio paciento darbingi tėvai (įtėviai) ir pilnamečiai vaikai (įvaikiai), kuriuos su pacientu siejo ypač artimas ir glaudus ryšys. Dėl mirusio paciento ir jo tėvų bei pilnamečių vaikų ryšio artimumo ir glaudumo sprendžia Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisija (toliau – Komisija) pagal mirusio paciento tėvų (įtėvių) ir pilnamečių vaikų (įvaikių) ar jų atstovo pateiktus duomenis, patvirtinančius paciento ir jo tėvų bei pilnamečių vaikų ypač artimą ir glaudų ryšį (atsižvelgiant į bendravimo intensyvumą ir rūpinimosi vienas kitu pobūdį).

8.2. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas ir kiti norminiai teisės aktai.

## **9. Teisė nežinoti**

9.1. Pacientui informacija apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę neturi būti 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 medicininuose dokumentuose.

9.2. Šios nuostatos netaikomos, kai, informacijos nepateikus pacientui ar kitiems asmenims, gali atsirasti žalingų pasekmių ir tų pasekmių galima išvengti pateikus informaciją paciento šeimos nariams, jo atstovui ar kitiems asmenims. Apie informacijos pateikimą pacientui prieš jo valią pažymima paciento medicinos dokumentuose.

## **10. Privataus gyvenimo neliečiamumas**

- 10.1. Pacientų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie gyvenimo faktus gali būti renkama pacientų sutikimu ir tik tuo atveju, jei tai yra būtina diagnozuoti ligą, gydyti ar slaugyti.
- 10.2. Duomenys apie paciento buvimą Klinikoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo bei slaugos priemonės įrašomi į Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga.
- 10.3. Visa informacija apie paciento buvimą Klinikoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia net ir po paciento mirties. Tokios konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti norminiai teisės aktai.
- 10.4. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą. Be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikta asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę tais atvejais ir tik tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikta valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą prieš jo valią. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos apimtis.
- 10.5. Kai pacientas yra praradęs sąmonę ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tik tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.
- 10.6. Nepilnamečio paciento atstovai turi teisę susipažinti su nepilnamečio paciento medicinos dokumentais, jeigu tai neprieštaruoja šio įstatymo reikalavimams ir nepilnamečio paciento interesams.



- 10.7. Naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamos paciento asmens privatumas. Pacientų medicinos dokumentuose esančios informacijos panaudojimo tvarką mokslo tikslams nustato Lietuvos Respublikos biomedicininų tyrimų etikos įstatymas, o šios informacijos panaudojimo mokymo reikalams tvarką nustato Vyriausybė arba jos įgaliota institucija.
- 10.8. Užtikrinant paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, turi būti vadovaujamas nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą bei panaudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka. Be turtinės žalos, pacientui taip pat atlyginama ir neturtinė žala.
- 10.9. Pacientas turi teisę į anoniminę (neatskleidžiant asmens tapatybės) sveikatos priežiūrą pagal 2010 m. kovo 4 d. SAM įsakymą Nr. V-178 „Dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarkos aprašo patvirtinimo“.
- 11. Paciento teisė gauti nuotolines sveikatos priežiūros (NSP) paslaugas.**
- 11.1. „NSP paslaugos paskirtis – skirti pacientui pakartotinius tyrimus, testų vaistinių preparatų ar medicinos pagalbos priemonių (įskaitant tuos, kurių įsigijimo išlaidos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis) (toliau – vaistai ir MPP) skyrimą“.
- 11.2. Pacientas gali gauti NSP paslaugą tik tada, kai pasirašo Klinikos vadovo patvirtintą sutikimo NSP paslaugai gauti formą.
- 11.3. NSP paslaugos teikiamos informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį (pvz. paciento nurodytu telefono numeriu arba kitais paciento nurodytais būdais ir adresais (pvz. socialiniais tinklais, Skype, Virbe ir kt.)).
- 11.4. Dėl NSP paslaugų gavimo pacientas ar jo atstovas pagal įstatymą arba pavedimą (toliau – atstovas) turi kreiptis į Klinikos registratūrą.
- 11.5. Jei pacientas kreipiasi dėl NSP paslaugų į registratūrą, medicinos registratorė :
- 11.5.1. identifikuoja pacientą pagal nustatytą tvarką;
- 11.5.2. patikslina paciento kontaktinius duomenis;
- 11.5.3. registruoja pacientą NSP paslaugai gauti Klinikos informacinėje sistemoje į artimiausią, šeimos gydytojo, prie kurio yra prisirašęs teisės aktų nustatyta tvarka



NSP paslaugai teikti skirtą laisvą registracijos vietą. Ir informuoja pacientą ar jo atstovą, kada su juo susisieks šeimos gydytojo komandos narys.

- 11.6. Šeimos gydytojo komandos narys nurodytu NSP paslaugos teikimo laiku skambina pacientui ar jo atstovui Klinikos informacinėje sistemoje nurodytu kontaktiniu telefono numeriu.
- 11.7. NSP paslaugą suteikti gali bet kuris šeimos gydytojo, prie kurio yra prisirašęs teisės aktų nustatyta tvarka, komandos narys (šeimos gydytojas, vidaus ligų gydytojas, vaikų ligų gydytojas, akušerį ginekologas, chirurgas, bendrosios praktikos slaugytojas, bendruomenės slaugytojas, akušeris).
- 11.8. Prieš pradėdamas teikti NSP paslaugas pacientui, šeimos gydytojo komandos narys identifikuoja pacientą pagal paciento, norinčio gauti NSP paslaugą, identifikavimo tvarką.
- 11.9. Pacientas identifikuojamas:
  - 11.9.1. Pagal skambinančiojo telefono numerį - kuris nurodytas paciento (arba jo atstovo) pasirašytame prašyme dėl NPS paslaugos teikimo telefonu;
  - 11.9.2. Pagal skambinančiojo teisingus atsakymus į jam užduotus klausimus apie pacientą, kai pacientas pasirašęs prašymą dėl NPS paslaugos teikimo identifikuojant pagal klausimus. Šeimos gydytojo komandos narys arba medicinos registratorė išklausiusi paciento ar jo atstovo pageidavimą gauti NSP paslaugą, užduoda skambinančiajam klausimus leidžiančius tinkamai identifiкуoti pacientą: pacientas (ar jo atstovas) turi nurodyti: paciento vardą pavardę ir/arba gimimo datą ir/arba adresą ir/arba telefono numerį ir/arba asmens kodo vieną iš paskutinių 4-skaitmenų.
- 11.10. Pradėdamas teikti NSP paslaugą, šeimos gydytojo komandos narys pirmiausia išsiaiškina subjektyvią paciento sveikatos būklę (remdamasis paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis) ir sprendžia dėl tolesnio paslaugos teikimo:
  - 11.10.1. šeimos gydytojo komandos nariui suteikus NSP paslaugą, formoje Nr. 025/a nurodoma NSP paslaugos suteikimo data, laikas, naudotos informacinės ir ryšių technologijos, paciento kreipimosi priežastis, subjektyvi paciento sveikatos būklė (arba gali būti nurodomas su NSP paslaugos teikimu susijusios skaitmeninės medžiagos atsekamumas) ir suteikta paslauga;

- 11.10.2. šeimos gydytojo komandos nariui nusprendus NSP paslaugos neteikti (negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateikiamų duomenų apie sveikatą tikrumu, prašoma paslauga nėra NSP paslauga, nes tai naujas gydymo atvejis, šeimos gydytojo komandos narys negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros, prašoma paskirti vaistų ar MPP, kurių jis anksčiau nevartojo, ir pan.), pacientas turi būti registruojamas į konsultaciją įprastine tvarka. Apie atsisakymo suteikti NSP paslaugą pacientui priežastį įrašoma formoje Nr. 025/a .
- 11.11. Šeimos gydytojo komandos narys, teikdamas NSP paslaugą, gali:
- 11.11.1. Tęsti anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, išrašydamas receptą LR SAM 2002 m. kovo 8 d. įsakymo Nr. 112 nustatyta tvarka;
- 11.11.2. Vaikams receptą išrašyti gali ne ilgiau kaip 1 mėnesio laikotarpiui.
- 11.11.3. Jei paciento būklė stabili, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą, vaistų ar MPP vartojimą.
- 11.12. Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už informacinėmis ar elektroninio ryšio technologijomis pateiktų duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.

#### VIII. PACIENTŲ PAREIGOS

1. Atvykti į Kliniką registracijos dokumente (talone) nurodytu laiku.
2. Užsiregistravus planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalinti atvykti nustatytu laiku, apie tai informuoti Kliniką ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.
3. Laiku susimokėti už suteiktas mokamas paslaugas.
4. Pagarbiai elgtis personalo ir kitų pacientų ar lankytoju atžvilgiu.
5. Klinikoje netriukšmauti, nerūkyti, nevartoti alkoholinių gėrimų, narkotikų.
6. Laikytis asmens higienos reikalavimų.
7. Vykdyti gydytojo nurodymus dėl ligos (-ų) gydymo ir profilaktikos.
8. Pateikti, gydytojui prašant, reikiamus duomenis apie ligos diagnozę, atliktus tyrimus, taikant gydymą.
9. Informuoti gydytojus, kurie teiks sveikatos priežiūros (pagalbos) paslaugas apie turimą ypač pavojingų užkrečiamųjų ligų infekciją.

10. Informuoti gydytoją apie sveikatos būklės pasikeitimus gydymo metu, gydymo metodų ne toleravimą.
11. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Klinikos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais Klinikos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.
12. Laikytis šių vidaus tvarkos taisyklių reikalavimų.
13. 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.
14. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktinaudžiauti, bendradarbiauti su Klinikos specialistais ir darbuotojais.
15. Pacientas privalo tausoti bendrojo naudojimo Klinikos turtą. Už jo sugadinimą ar sunaikinimą pacientas atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

#### **IX. PASLAUGŲ NAMUOSE TEIKIMO ORGANIZAVIMO TVARKA**

1. Paslaugas namuose teikia šeimos gydytojo komandos nariai.
2. Paslaugos namuose teikiamos:
  - 2.1. naujagimiams, gavus informaciją apie jų išvykimą iš gimdymo namų ir atvykimą į namus, jei jų namuose neaplanke 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;
  - 2.2. sergantiems vaikams iki 1 metų amžiaus;
  - 2.3. vaikams, kuriems nustatytas sunkus neįgalumo lygis;
  - 2.4. asmenims, kuriems yra nustatytas 0–25 procentų darbingumo lygis arba specialusis nuolatinės slaugos poreikis;
  - 2.5. pacientams, kuriems ūmiai sutriko judėjimo funkcija (negali savarankiškai judėti);
  - 2.6. pacientams, kuriems karščiavimo metu atsirado naujų odos bėrimų;
  - 2.7. pacientams, kuriems pakilo aukštesnė kaip 38,5 °C temperatūra ir kurios neveikia temperatūrą mažinantys vaistai.



3. Sprendimą dėl paslaugų namuose teikimo reikalingumo šio skyriaus 2 punkte nenurodytais atvejais priima pacientą gydantis šeimos gydytojas arba vaikų ligų gydytojas arba vidaus ligų gydytojas arba gydytojas chirurgas.
4. Jeigu paciento skundai ir būklė neatitinka išvardintų indikacijų šeimos gydytojo vizitui į namus, o pacientas nesutinka atvykti į Kliniką šeimos gydytojas privalo susisiekti su pacientu telefonu ir aptarti jo būklę. Jeigu šeimos gydytojas, įvertinęs paciento būklę ir skundus nusprendžia nevykti pas pacientą, o pacientas atsisako atvykti į Kliniką šeimos gydytojas padaro atitinkamus įrašus asmens sveikatos istorijoje ir informuoja administracijos vadovą apie atvejį. Administracijos vadovas užregistruoja įvykį neatitikčių registravimo žurnale.
5. Kviečiant gydytoją į namus nepilnamečiam vaikui, namuose turi būti jo tėvai arba globėjai.
6. Bendrosios praktikos slaugytojas, akušeris, bendruomenės slaugytojas pas prisirašiusius prie Klinikos pacientus į namus vyksta, kai:
  - 6.1. vykstama pas naujagimį gavus informaciją apie jo išvykimą iš gimdymo namų ir atvykimą į namus, jei jo namuose neaplankė slaugytojas ar akušeris;
  - 6.2. vykdomos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros skatinamosios programos ir kitos iš PSDF biudžeto apmokamos paslaugos pagal TLK nomenklatūrą.
7. Gripo epidemijos metu paslaugos namuose teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2009 m. lapkričio 26 d. įsakymu Nr. V-962 „Dėl pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių įstaigų darbo organizavimo gripo epidemijos laikotarpiu“.
8. Iškvietimą į namus galima užregistruoti atvykus į Klinikos registratūrą arba paskambinus telefonu darbo dienomis nuo 8.00 iki 12.00 val.
9. Sveikatos priežiūros paslaugos namuose prie Klinikos neprisirašiusiems pacientams teikiamos Klinikos direktoriaus nustatyta tvarka. Už suteiktas paslaugas namuose prie Klinikos neprisirašiusiems pacientams apmokama teisės aktų nustatyta tvarka.
10. Planine tvarka pacientus (planiniai vizitai pas naujagimius ir neįgaliuosius) namuose lanko šeimos gydytojas, bendrosios praktikos slaugytojas. Lankymo namuose datą ir laiką specialistai nusistato patys.

## **X. PACIENTO SIUNTIMO GYDYMUI Į AMBULATORINĖS IR STACIONARINĖS PAGALBOS GYDymo ĮSTAIGĄ TVARKA**

1. Gydytojas, įtaręs arba nustatęs paciento sveikatos sutrikimą ar sunkią sveikatos būklę, skubiai siunčia pacientą į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigą, kuri teikia reikalingas stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Teikiant skubią pagalbą vaikui, jis siunčiamas į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigą, teikiančią reikiamas stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
2. Gydytojas, įtaręs arba nustatęs tam tikrą paciento sveikatos sutrikimą ar būklę, planine tvarka siunčia pacientą į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigą, kuri teikia reikalingas stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
3. Siuntimas - tai gydytojo kreipimasis į kitą gydytoją, siekiant pasikonsultuoti dėl paciento sveikatos būklės, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo.
4. Siuntimas išduodamas ne pagal paciento norą o pagal poreikį. Pacientas, esant indikacijoms (sprendžia gydantis gydytojas suderinęs su pacientu), siunčiamas užpildžius siuntimą (forma E 027/a, o tais atvejais kai neveikia ESPBI IS f-027/a):
  - 4.1. į stacionarą (ligoninę);
  - 4.2. specialisto konsultacijai;
  - 4.3. į kitas gydymo įstaigas;
  - 4.4. į sanatorijas ir reabilitacinio gydymo įstaigas;
  - 4.5. į slaugos ir palaikomojo gydymo įstaigas.
5. Gydytojai darbe vadovaujasi Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro nustatyta pacientų siuntimo į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigas dėl stacionariųjų skubių ir/ arba planinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašu ir Klinikos direktoriaus patvirtintu "Siuntimų į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas išdavimo tvarkos aprašu".
6. Siuntimą ambulatorinėms specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms turi teisę išduoti šeimos gydytojas ar gydytojas specialistas, o brangiesiems tyrimams ir procedūroms, apmokamiems iš PSDF biudžeto lėšų - tik gydytojas specialistas, teikiantis antrinio ar tretinio lygio asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

7. Apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu, turintiems gydytojo siuntimą, ambulatorinės antrinio ar tretinio lygio gydymo paslaugos sutartis su ligonių kasa sudariusiose įstaigose yra teikiamos nemokamai.
8. Siuntimas neprivalomas kreipiantis dėl skubios medicininės pagalbos arba kai numatytas ilgalaikis paciento stebėjimas, siuntimo nereikia ir kreipiantis į gydytoją dermatovenerologą.

## XI. KLINIKOS TEISĖS IR PAREIGOS

1. Klinika privalo:
  - 1.1. užtikrinti būtinąją medicinos pagalbą;
  - 1.2. įgyvendinti būtinąsias visuomenės sveikatos priežiūros priemones pagal sveikatos apsaugos ministro patvirtintą sąrašą;
  - 1.3. teikti tik tas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nurodytos Klinikai išduotoje licencijoje;
  - 1.4. pildyti ir saugoti pacientų ligos istorijas, ambulatorines korteles bei teikti informaciją apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka;
  - 1.5. užtikrinti lygias pacientų teises į teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas;
  - 1.6. saugoti paciento medicininę paslaptį, išskyrus atvejus, kai Klinika privalo pateikti informaciją apie pacientą arba kai pacientas duoda sutikimą skelbti informaciją apie jo sveikatos būklę;
  - 1.7. informuoti Sveikatos apsaugos ministeriją, savo steigėjus ar savininkus apie Klinikoje įvykusius vidaus infekcijų atvejus ir protrūkius, kitus žalos pacientų sveikatai padarymo atvejus;
  - 1.8. teikti nemokamas planinės sveikatos priežiūros paslaugas, įsitikinus, kad pacientas turi teisę tokias paslaugas gauti;
  - 1.9. teisės aktų nustatytais atvejais teikti informaciją apie teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
  - 1.10. užtikrinti nepertraukiamą (visomis dienomis ištisą parą) pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų (išskyrus pirminės ambulatorinės psichikos



sveikatos ir odontologijos priežiūros paslaugas) teikimą sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka;

- 1.11. naudoti, instaliuoti ir prižiūrėti medicinos priemonės vadovaujantis gamintojo su medicinos priemonėmis pateikiama informacija ir laikantis sveikatos apsaugos ministro nustatytų reikalavimų;
- 1.12. sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka registruoti ir teikti informaciją apie naudojamą medicinos priemones ir sveikatos priežiūros technologijas, susijusias su medicinos priemonėmis;
- 1.13. sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka registruoti ir teikti informaciją apie incidentus, susijusius su medicinos priemonėmis;
- 1.14. sužinojus, kad medicinos priemonės neatitinka sveikatos apsaugos ministro nustatytų reikalavimų ar gali kenkti pacientų, medicinos priemonių naudotojų saugai, nutraukti medicinos priemonių naudojimą ir (ar) imtis reikiamų veiksmų keliamam pavojui pašalinti, taip pat apie tai informuoti sveikatos apsaugos ministro įgaliotą instituciją, atsakingą už medicinos priemones;
- 1.15. pasiūlyti pacientui artimiausią objektyviai įmanomą asmens sveikatos priežiūros paslaugos suteikimo datą ir laiką ir registruoti visus pacientus jų kreipimosi į Kliniką momentu, neribojant registravimosi terminų, sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka.
2. Kliniką garantuoja, kad asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikia specialistai, turintys licencijas atitinkamai veiklai, kurie vadovaujasi teisės aktų nustatytais šių paslaugų teikimo reikalavimais ir jų teikimo metodikomis.
3. Klinikose dirbantis specialistas už padarytas klaidas, aplaidumą netinkamą jam priskirtų funkcijų atlikimą ar bioetikos reikalavimų pažeidimą, taip pat už kompetencijos viršijimą atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

## **XII. PACIENTO SUTIKIMAI, JŲ ATSISAKYMAS. PASLAUGŲ TEIKIMAS BE PACIENTO SUTIKIMO.**

1. Laikoma, kad savanoriškai į Kliniką dėl ambulatorinės sveikatos priežiūros atvykęs arba į namus sveikatos priežiūros specialistą iškvietęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad Klinikos sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų įvertintų jo sveikatos būklę,

paskirtų ir atliktų būtinų tyrimų ir gydymo procedūras, jei Klinika yra užtikrinusi, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi Klinikoje metu, o Klinikos darbuotojai atsakytų į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija.

2. Visais atvejais pacientas, kiek įmanoma, dalyvauja duodamas sutikimą gydyti. Pacientas bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą gydytis.
3. Klinikos darbuotojų pacientui suteikiama ir suprantamai paaiškinama informacija apie:
  - 3.1. teikiamų mokamų, iš dalies mokamų paslaugų teikimo sąlygas, kainas ir galimybes jomis pasinaudoti;
  - 3.2. teikiamų nemokamų paslaugų teikimo sąlygas ir galimybes jomis pasinaudoti;
  - 3.3. siuntimo į kitas sveikatos priežiūros įstaigas tvarką;
  - 3.4. Klinikos vidaus tvarkos taisykles;
  - 3.5. sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių specialistų profesinę kvalifikaciją, galimybę rinktis sveikatos priežiūros specialistą;
4. Nepilnamečiui pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos Klinikoje teikiamos tik su jo atstovų pagal įstatymą (tėvai, tėviai, globėjai, rūpintojai) sutikimu, išskyrus būtinąsias pagalbos atvejus.
5. Kai pacientas yra tokios sveikatos būklės, kad negali pareikšti savo valios dėl sutikimo gydytis ir dėl diagnostikos bei gydymo metodikų pasirinkimo, kiek įmanoma, nepakenkiant paciento interesams, atsižvelgiama į jo anksčiau raštu pareikštą valią. Pagalba gali būti teikiama be atstovo sutikimo, jei jo nėra arba sutikimo negalima gauti laiku, arba atstovas atsisako duoti sutikimą, o medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus. Apie tai pažymima paciento ligos istorijoje.
6. Jeigu paciento, kuris dėl amžiaus ar sveikatos būklės negali išreikšti savo valios, atstovas atsisako duoti sutikimą gydymui, kuris nėra skubus, o medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus, tokiame pacientui gydymas galimas, jei yra gydytojų komisijos sutikimas.
7. Pacientui davus sutikimą teikti sveikatos priežiūros paslaugas, o vėliau atsisakius konkrečių diagnostikos; ir/ar gydomųjų veiksmų ir/ar sveikatos priežiūros paslaugų teikimo bendrai, paciento valią (sprendimą) gydytojas įrašo į medicinos dokumentus. Šį įrašą pasirašo pacientas (arba jo įstatyminis atstovas).



8. Kai nėra nustatyta tvarka išreikštos paciento (jo atstovo) valios, diagnostika ir gydymas gali būti taikomi tik įstatymų nustatytais pagrindais ir tvarka, kai yra reali grėsmė paciento arba aplinkinių asmenų sveikatai ar gyvybei.

### **XIII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP KLINIKOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

1. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą Klinikos direktoriui, laikydamasis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatyto pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.
2. Skundą pateikti gali pacientas arba jo teisėtas atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šiame punkte nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.
3. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.
4. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.
5. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu Klinikoje.
6. Klinika, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų.
7. Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas Klinikos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas.



Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

8. Pacientų skundus nagrinėjančių valstybės institucijų sprendimus pacientai turi teisę apskųsti įstatymų nustatyta tvarka.
9. Anoniminiai skundai nenagrinėjami.

#### **XIV. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ IR KITŲ NORMINIŲ TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS**

1. Pacientui Klinikoje teikiamos tik saugios sveikatos priežiūros paslaugos.
2. Klinikoje naudojamos tik tos sveikatos priežiūros technologijos, kurios yra nustatyta tvarka aprobuotos ir (ar) leistos naudoti Lietuvos Respublikoje, išskyrus įstatymų numatytus atvejus.
3. Klinikos darbuotojai gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems, atitinkantiems saugos reikalavimus įrenginiams bei darbo priemonėms ir tinkamai sutvarkytai darbo vietai.
4. Darbų saugai užtikrinti darbo vietoje ir Klinikos patalpose privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitais teisės aktais, susijusiais su darbų sauga, pareiginėmis instrukcijomis ir procedūrų atlikimo taisyklėmis, direktoriaus įsakymais.
5. Darbuotojai privalo susipažinti (pasirašytinai) su saugos darbe normatyviniais dokumentais, dalyvauti periodiniuose instruktažuose.
6. Už darbo saugos normatyvinių dokumentų laikymąsi atsakingi Klinikos darbuotojai.
7. Už saugos darbe normatyvinių dokumentų (su kuriais supažindinti) reikalavimų nesilaikymą darbuotojai atsako pagal Lietuvos Respublikos įstatymus.
8. Klinikos pacientai ir lankytojai privalo atsargiai elgtis savo ir aplinkinių atžvilgiu, apie įvykusį nelaimingą atsitikimą Klinikoje nedelsiant informuoti darbuotojus.
9. Už saugaus darbo Klinikoje užtikrinimą atsakingas direktorius ar įgaliotas asmuo darbuotojų saugai ir sveikatai.

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

1. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai Klinikoje saugojimui nepriimami ir Klinika už juos neatsako.

**XVI. VIDAUS TVARKOS TAISYKLIŲ TAIKYMAS**

1. Šios Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo datos.
  2. Visi darbuotojai turi būti supažindinami su šiomis Taisyklėmis pasirašytinai.
  3. Su šiomis Taisyklėmis galima susipažinti skelbimų lentose, Klinikos interneto svetainėje adresu <http://www.tilzesbpg.lt/>.
  4. Šios Taisyklės galioja Klinikos skyriuose adresu: Tilžės g. 67, Šiauliai.
-