

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ŠIAULIŲ REABILITACIJOS CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Šiaulių reabilitacijos centro vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstatymo 46 straipsniu, įstaigos įstatais. Taisyklės reglamentuoja viešosios įstaigos Šiaulių reabilitacijos centro (toliau – Įstaiga) vidaus tvarką, apibrėžia darbuotojų ir Įstaigoje besilankančių pacientų santykius bei elgesį.
2. Įstaiga veikia vadovaudamasi Steigėjo patvirtintais įstatais, galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, sveikatos priežiūros normomis (medicinos (MN), higienos (HN)), Šiaulių miesto savivaldybės tarybos sprendimais ir nutarimais, reguliuojančiais Įstaigos veiklą.
3. Be šių Taisyklių, Įstaigos darbuotojų darbinės funkcijas ir pareigas reglamentuoja Darbo tvarkos taisyklės, darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai (instrukcijos), Įstaigos direktoriaus įsakymai, Kokybės vadybos sistemos procedūros.
4. Šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių teisinių santykių neapibrėžia Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.
5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:
  - 5.1. **Įstaiga** – Šiaulių reabilitacijos centras, turintis teisę teikti antrinės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugas pagal išduotą Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos licenciją ir Šiaulių miesto savivaldybės tarybos sprendimu patvirtintas paslaugas;
  - 5.2. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi teisės aktais nustatytas teises bei pareigas;
  - 5.3. **nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);
  - 5.4. **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;
  - 5.5. **nemokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų, kaip tai nustatyta Sveikatos draudimo įstatyme ir dėl kurių Įstaiga turi sudariusi sutartį su teritorine ligonių kasa; kompensuojamos iš savivaldybės biudžeto tokia tvarka, kokią numato Šiaulių miesto savivaldybės tarybos sprendimai;
  - 5.6. **mokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurias pacientai savo iniciatyva pasirenka papildomai ir už kurias susimoka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys bei savarankiškos draudimo įstaigos taip, kaip numatyta teisės aktuose ar Įstaigos direktoriaus įsakymuose.

### II. ĮSTAIGOS TEISĖS IR PAREIGOS

6. Šiaulių reabilitacijos centras yra Šiaulių miesto savivaldybės įsteigta viešoji įstaiga, teikianti Įstaigos licencijoje ir Šiaulių miesto savivaldybės tarybos sprendimuose nurodytas paslaugas, ir turinti teisę:

- 6.1. turėti sąskaitas banko įstaigose, savo firminį ženklą, antspaudą;
- 6.2. naudoti, valdyti, pirkti ar kitokiais būdais įsigyti savo veiklai reikalingą turtą bei disponuoti juo Lietuvos Respublikos įstatymuose bei Įstaigos įstatuose nustatyta tvarka;
- 6.3. gauti labdarą ir paramą;
- 6.4. teikti nemokamas ir mokamas paslaugas, nurodytas Įstaigos išduotoje licencijoje. Fizinės gerovės, grožio ir kūno rengybos paslaugas, jeigu tuo metu Įstaigoje yra teikiamos, patvirtintas Šiaulių miesto savivaldybės tarybos sprendimais;
- 6.5. sudaryti sandorius ir priimti įsipareigojimus;
- 6.6. naudoti Įstaigos lėšas įstatuose numatytiems tikslams ir uždaviniams įgyvendinti;
- 6.7. skelbti viešuosius pirkimus, konkursus priemonėms, paslaugoms ir darbams, susijusiems su Įstaigos veikla, įsigyti.
7. Veiklos procesams gerinti Įstaiga yra įdiegusi Kokybės vadybos sistemą (toliau – KVS) ir dirba vadovaudamasi patvirtintomis KVS procedūromis.
8. Įstaiga privalo:
  - 8.1. užtikrinti būtiniosios medicinos pagalbos teikimą (būtiniosios medicinos pagalbos mastą ir teikimo tvarką nustato Sveikatos apsaugos ministro įsakymai; žr. Priede Nr.1);
  - 8.2. teikti tik tas nemokamas ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nurodytos Įstaigos išduotoje licencijoje ir patvirtintos Šiaulių miesto savivaldybės teisės aktais;
  - 8.3. užtikrinti, kad būtų naudojamos tik tokios sveikatos priežiūros technologijos, gaminiai ir priemonės, kurios yra aprobuotos ir (ar) leistos naudoti Lietuvos Respublikoje;
  - 8.4. užtikrinti, kad būtų tinkamai pildomos ir saugomos asmens sveikatos istorijos, asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelės ir kita teisės aktais bei Įstaigos direktoriaus įsakymais patvirtinta medicininė dokumentacija;
  - 8.5. užtikrinti vienodas pacientų teises į teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
  - 8.6. saugoti paciento medicininę paslaptį, išskyrus atvejus, kai Įstaiga teisės aktų nustatyta tvarka privalo pateikti informaciją apie pacientą tretiesiems asmenims;
  - 8.7. gerbti pacientų asmens privatumą.
9. Teisės aktų nustatyta tvarka informuoti Sveikatos apsaugos ministeriją ir Įstaigos steigėją apie nustatytas vidaus infekcijas, jų protrūkius bei kitus pavojaus pacientų sveikatai atvejus.
10. Įstaigos darbuotojai pagal savo kompetenciją privalo informuoti pacientus apie Įstaigos darbo tvarką, teikiamas paslaugas, atliekamus tyrimus ir procedūras bei suteikti informaciją kitais klausimais, susijusiais su paciento sveikata.
11. Tvarkydama lankytojų asmens duomenis, Įstaiga privalo laikytis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – „Reglamentas“), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (toliau – „ADTAI“) Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (ERI) ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą, nuostatų.

### **III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ IR APTARNAVIMO JOJE TVARKA**

12. Pacientai registruotis gali: atvykę į Įstaigą, registratūros telefonais (8 41) 455 688; (8 41) 598 439 arba elektroniniu būdu per išankstinę pacientų registravimo informacinę sistemą (toliau IPR IS).
13. Pacientai, atvykę į Įstaigą:
  - 13.1. Kreipiasi į registratūrą.
  - 13.2. Registratūroje pacientas pateikia asmens tapatybę liudijantį dokumentą. Registratūros darbuotoja patikrina elektroninėje sveikatos sistemoje, ar pacientas turi šeimos gydytojo arba gydytojo specialisto išduotą siuntimą, forma Nr. 027/a arba pacientas gali turėti siuntimą su savimi. Jei pacientas turi visus reikalingus dokumentus, registruojamas vizitui pas gydytoją. Pacientai, kurie kreipiasi be siuntimo ar dėl sveikatinimo procedūrų, jeigu tuo metu Įstaigoje šios paslaugos yra teikiamos, registruojami mokamoms paslaugoms gauti.

13.3. Užsiregistravęs registratūroje, pacientas gauna taloną, kuriame nurodytas kabinetas, gydytojo pavardė ir priėmimo laikas. Užsiregistravus telefonu ar per IPR IS, pacientui telefonu ar trumpąja SMS žinute suteikiama visa reikalinga informacija apie vizitą pas gydytoją.

13.4. Gydytojo kabinete pacientas apžiūrimas, jam paskiriamas gydymas. Pacientas pasirašytinai patvirtina, kad yra supažindintas su paskirtu gydymu, vidaus tvarkos taisyklėmis ir parašu patvirtina, kad sutinka sumokėti už mokamas paslaugas, jei tokios paslaugos jam bus paskirtos. Supažindinamas su jo asmens duomenų tvarkymu, įklijuojant į kortelę pasirašytą pranešimą pacientui (jo atstovui) apie jų asmens duomenų tvarkymą.

13.5. Iš gydytojo kabineto pacientas grįžta į registratūrą.

13.6. Registratūros darbuotojas suderina procedūrų atlikimo datą, laiką, nurodo kabineto numerį, informuoja pacientą, kad po gydymo procedūrų paskyrimo lapą gražintų į registratūrą. Kasos čekį už sumokėtas procedūras registratūros darbuotojai atiduoda pacientui.

13.7. Procedūroms paskirtas laikas, pacientui pageidaujant, gali būti keičiamas pagal tą dieną Įstaigoje galiojančią vidaus tvarką.

13.9. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinąsios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus.

14. Pacientai, pageidaujantys gydytis Įstaigoje, bet neturintys gydytojo siuntimo ir socialiai nedrausti, sumoka už gydytojo konsultaciją ir visas gydymo paslaugas, pradedant pirmąja procedūra.

15. Įstaigoje pacientams teikiamos mokamos (pradedant pirmąja procedūra) fizinės gerovės, grožio ir kūno rengybos paslaugos, kurių kainos patvirtintos Šiaulių miesto savivaldybės tarybos sprendimu, jeigu tuo metu šios paslaugos Įstaigoje yra teikiamos.

16. Nemokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos Sveikatos sistemos 1994 m. liepos mėn. 19 d. įstatymo Nr. I-552 49 straipsnis "Valstybės laiduojamų (nemokamų) asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo LNSS įstaigose tvarka".

17. Nemokamų asmens sveikatos priežiūros gydymo paslaugų sąrašą ir skaičių nustato gydymo taryba pagal tą dieną Įstaigoje patvirtintą „Procedūrų skyrimo tvarkos aprašą" (žr. Priedas Nr.2).

18. Mokamoms paslaugoms galioja kainos, patvirtintos galiojančiais Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos teisės aktais ir Šiaulių miesto savivaldybės tarybos sprendimais.

#### **IV. MOKAMŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO IR APMOKĖJIMO TVARKA**

19. Įstaiga teikia ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas (žr. Priedas Nr. 3), už kurias gavėjai (juridiniai ir fiziniai asmenys) privalo sumokėti patys.

20. Mokamoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms priskiriamos paslaugos, kurių išlaidos nekompensuojamos iš:

20.1. valstybės ir savivaldybės biudžetų;

20.2. privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto;

20.3. valstybės, savivaldybių, įmonių ir kitų organizacijų sveikatos fondų bei lėšų, skirtų sveikatos programoms finansuoti.

21. Už mokamas paslaugas (toliau – mokamos paslaugos), moka:

21.1. patys pacientai arba už juos gali sumokėti kiti fiziniai ar juridiniai asmenys;

21.2. savanoriškojo sveikatos draudimo įstaigos.

22. Būtinąsios medicinos pagalbos paslaugos, kurių teikimo tvarka patvirtinta Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu ir yra teikiamos šalies nuolatiniams gyventojams, negali būti priskirtos prie mokamų paslaugų.

23. Mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašas ir šių paslaugų kainos tvirtinamos Įstaigos direktoriaus įsakymais, kurie rengiami vadovaujantis šiuo metu galiojančiais Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos teisės aktais. Fizinės gerovės, grožio ir kūno rengybos paslaugų sąrašas ir šių paslaugų kainos tvirtinamos Šiaulių miesto savivaldybės tarybos sprendimais.

24. Kitos mokamos sveikatos priežiūros paslaugos, kurios nėra išvardintos mokamų paslaugų sąrašė ir nepriskirtos būtinosios medicinos pagalbos paslaugoms, Įstaigoje teikiamos, kai:
- 24.1. pacientas yra neapdraustas privalomuoju bei savanoriškuoju sveikatos draudimu ir kreipiasi į sveikatos priežiūros įstaigą dėl paslaugų suteikimo;
- 24.2. paciento pageidavimu teikiamos papildomos paslaugos, kurias pasirenka pacientas, tačiau jos nėra susijusios su pagrindinės (diagnozuotos) ligos gydymu, o priklauso kitam lydinčiam susirgimui (ligai) ir gali būti teikiamos tik leidus tuo metu pacientą gydančiam gydytojui;
- 24.3. kai Įstaiga yra išnaudojusi lėšas (lėšų limitą), numatytas sutartyje su teritorine ligonių kasa, ir įstaigos administracija matomoje vietoje yra paskelbusi, kad laikinai, dėl lėšų trūkumo, negali teikti tam tikrų planinio gydymo paslaugų, o apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu pacientas, norėdamas gauti paslaugą skubos tvarka, sutinka pats už ją sumokėti;
- 24.4. sveikatos priežiūros įstaigoje paslaugos teikiamos užsienio piliečiams, jei tarptautinėse sutartyse nenurodyta kitokia sveikatos priežiūros paslaugų apmokėjimo tvarka.
25. Už Įstaigos mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarką atsako direktorius: pacientams matomoje vietoje skelbti mokamų paslaugų kainas ir apmokėjimo už jas tvarką.
26. Pacientas, norėdamas gauti mokamas procedūras:
- 26.1. sumoka ne mažiau, kaip už dvi procedūras ir po to registruojasi į eilę procedūroms atlikti;
- 26.2. užsisakęs procedūras telefonu, sumoka už procedūras prieš tris dienas iki atlikimo laiko.
27. Už procedūras sumokėjusiam ir užsiregistravusiam, bet paskirtu laiku neatvykusiam pacientui, pinigai už pirmąją vienos rūšies procedūrą negražinami. Už kitas apmokėtas procedūras pinigai gražinami 100 proc.
28. Neatlikus paslaugos ir pacientui pageidaujant gražinti sumokėtus pinigus, būtinas raštiškas paciento prašymas.
29. Pinigai už neatliktas procedūras gražinami 1 mėnesio laikotarpyje.
30. Pacientui neatvykus skirtu laiku atlikti procedūras dvi dienas iš eilės, skirtų procedūrų laikai panaikinami. Pacientui reikia registruotis iš naujo.
31. Jei pacientas lankosi Įstaigoje dėl ambulatorinės reabilitacijos ir jam reikalingos papildomos paslaugos: vandens procedūros, purvo ir parafino aplikacijos ir kt., jas paskiria FMR gydytojas.
32. Už papildomas procedūras pacientas sumoka įstaigos kasoje pagal šiuo metu galiojantį, Įstaigos direktoriaus patvirtintą kainyną, kuris parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais.
33. Pacientai, turintys dovanų čekį, pasirinkti ir gauti procedūras gali trijų mėnesių laikotarpyje, nuo dovanų čekio įsigijimo datos ir jei tuo metu Įstaigoje šios procedūros (paslaugos) yra teikiamos. Neišnaudojus dovanų čekio sumos per nurodytą terminą, pinigai negražinami, paslaugos nesuteikiamos. Išimtis taikoma, pateikus pateisinamus dokumentus.

## V. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE

34. Kiekvienas Įstaigos pacientas turi teisę gauti nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš valstybės ar savivaldybės biudžetų bei Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ir kitus teisės aktus. Mokamų ir nemokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų skaičius reglamentuojamas Įstaigos direktoriaus įsakymais. Būtinoji medicinos pagalba pacientui turi būti suteikta neatidėliotinai.
35. Įstaigos paciento teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ir pažiūrų.
36. Pacientams turi būti suteikta kvalifikuota ir kokybiška sveikatos priežiūra. Gydytojai ir slaugos darbuotojai turi gerbti paciento asmens privatumą. Pacientai turi teisę būti gydomi taip, kad į jų diagnozę, gydymą ar slaugą būtų žiūrima pagarbiai.
37. Paciento teises reglamentuoja Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas.
37. Pacientas turi teisę:
- 37.1. pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą teisės aktų nustatyta tvarka gali būti ribojama;
- 37.2. pasirinkti gydytoją ir slaugos specialistą;

- 37.3. gauti informaciją apie Įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti;
- 37.4. būti informuotas apie jį gydančio gydytojo, kineziterapeuto, slaugos ar kito specialisto vardą, pavardę, pareigas ir jo profesinę kvalifikaciją;
- 37.5. sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą bei diagnozę;
- 37.6. pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo metodus ir gydymo prognozę, kurie gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo;
- 37.7. atsisakyti informacijos apie sveikatos būklę, ligos diagnozę, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę suteikimo, aiškiai tai išreikšdamas ir patvirtindamas savo parašu;
- 37.8. pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo ligos istorijos ir kitų medicinos dokumentų kopijos.
38. 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. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.
- Paciento psichikos ligonio teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.
39. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į mokymo procesą ir biomedicininis tyrimus (Biomedicininis tyrimų etikos įstatymas). Jis negali būti gydomas ar jam teikiama kokia kita sveikatos priežiūra ar slauga prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip.
40. Teikiant būtinąją (pirmąją ar skubiąją) medicinos pagalbą, jeigu pacientas yra be sąmonės ar dėl kitos priežasties negalima sužinoti jo valios ir gresia rimtas pavojus jo gyvybei ar sveikatai, tokia medicinos pagalba turi būti suteikta ir be paciento sutikimo.
41. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, tyrimų duomenis, gydymo metodus, gydymo prognozę neturi būti pacientui pateikta prieš jo valią.
42. Pacientas, nepatenkintas sveikatos priežiūra, turi teisę raštu kreiptis į Įstaigos direktorių. Atsakymas į raštišką paciento kreipimąsi pateikiamas teisės aktų nustatyta tvarka.
43. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, 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. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.
44. 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.
45. Nepilnamečio paciento atstovai turi teisę susipažinti su nepilnamečio paciento medicinos dokumentais, jeigu tai neprieštaruoja Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo reikalavimams ir nepilnamečio paciento interesams.
46. 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 būtina paciento interesams apsaugoti.
47. Paciento pareigos:
- 47.1. privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros Įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;
- 47.2. privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros Įstaigos specialistais ir darbuotojais;

- 47.3. 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;
- 47.4. pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu;
- 47.5. privalo 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;
- 47.6. pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros Įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais;
- 47.7. Įstaigoje ir jos teritorijoje nerūkyti, nevertoti alkoholinių gėrimų, narkotinių bei toksinių medžiagų;
- 47.8. pacientas, žinodamas, kad serga užkrečiama liga, privalo apie tai informuoti gydytoją (vadovaujantis Lietuvos Respublikos žmonių užkrečiamųjų ligų profilaktikos ir kontrolės įstatymu).
- 47.9. 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,
- 47.10. skubos tvarka pranešti personalui apie procedūrų metu atsiradusias komplikacijas;
- 47.11. laikytis sanitarinių-higieninių reikalavimų;
- 47.12. tausoti Įstaigos patalpas ir inventorių.

## **VI. PACIENTO NUKREIPIMAS Į KITAS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS**

48. Nepriskirtais gydytojo kompetencijai pagal FMR gydytojo normą atvejais, taip pat visais neaiškiais atvejais bei negerėjant ar blogėjant paciento būklei, pacientas siunčiamas specialistų konsultacijai ir gydymui, užpildant siuntimą (forma 027/a).
49. Siunčiant pacientą reabilitacijai, sveikatą grąžinamajam gydymui, gydytojas vadovaujasi šiuo metu galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

## **VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ SU PACIENTAIS SPRENDIMO TVARKA**

50. Visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros Įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia.
51. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, raštu gali kreiptis į Įstaigos direktorių, gydymo ir slaugos tarybą, medicininės etikos komisiją, Įstaigos steigėją ar asmens sveikatos priežiūros įstaigų veiklą kontroliuojančias Sveikatos apsaugos ministerijos institucijas (žr. Priedas Nr. 4).
52. Pacientas, nepatenkintas šių taisyklių 51 punkte nurodytų įstaigų nagrinėjimo rezultatais, raštu gali kreiptis į teismą arba į valstybės institucijas, kurios pagal Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymą kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikėją.
53. Jei pacientas elgiasi agresyviai, grasina, yra apsvaigęs nuo alkoholio, toksinių ar narkotinių medžiagų, Įstaigos personalas turi teisę iškviesti policiją.

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

54. Informacija apie sveikatos būklę, ligos diagnozę, tyrimų duomenis, gydymo metodus, gydymo prognozę neturi būti pateikta prieš jo valią. Apie informacijos pateikimą pacientui prieš jo valią, pažymima paciento medicinos dokumentuose.
55. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento

sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikta tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

56. 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.

57. Nepilnamečio paciento atstovai turi teisę susipažinti su nepilnamečio paciento dokumentais, jeigu tai neprieštaruoja LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo reikalavimams ir nepilnamečio paciento interesams.

58. 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 būtina paciento interesams apsaugoti.

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

59. Visa informacija apie pacientą yra konfidenciali ir gali būti teikiama tik gavus raštišką paciento sutikimą (žr. Priedas Nr. 5).

60. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo ligos istorijos ir (ar) kitų medicinos dokumentų kopijos.

61. Institucijos, norinčios gauti informacijos apie pacientą, sveikatos priežiūros įstaigai pateikia raštišką prašymą, antspauduotą ir pasirašytą institucijos vadovo. Prašyme turi būti nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas.

62. Prie institucijos prašymo pridedamas raštiškas paciento sutikimas. Kilus abejonių dėl parašo autentiškumo, sveikatos priežiūros įstaiga turi teisę tai patikslinti.

63. Konfidencialumo reikalavimas netaikomas ir informacija gali būti suteikta tik tarnybiniais tikslais, neturint raštiško paciento sutikimo:

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

63.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas;

63.3. teismui, prokuratūrai, kvotos organams bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

64. Įstaiga turimą informaciją apie pacientą pateikia teisės aktų nustatyta tvarka.

65. Teikiamą informaciją apie pacientą pasirašo gydantis ar gydęs gydytojas. Lydraštį pasirašo Įstaigos direktorius ar jo įgaliotas asmuo.

66. Žodžiu (telefonu) informacija apie pacientą neteikiama.

67. Pageidaujantys medicininių dokumentų išrašo pacientai kreipiasi į registratūrą. Registratorius nukreipia jį pas FMR gydytoją, kuris užpildo ambulatorinę kortelę, formą Nr. 027/a ar ambulatorinės reabilitacijos epikrizę iš ligos istorijos. Ambulatorinė kortelė lieka gydytojo kabinete, po to grąžinama į registratūrą, o išrašas atiduodamas pacientui arba pateikiamas elektroninėje sveikatos sistemoje.

## **X. BŪTINOSIOS (NEATIDĖLIOTINOS) MEDICINOS PAGALBOS TEIKIMO TVARKA**

68. Būtinoji (neatidėliotina) medicinos pagalba teikiama visiems be išimties gyventojams, kurie kreipiasi į Įstaigą darbo valandomis. Pacientą dėl būtiniosios pagalbos medicinos registatoriai nukreipia pas bet kurį, tuo metu dirbantį gydytoją.

69. Pirmosios medicinos pagalbos vaistinėle ir pirmosios pagalbos rinkiniai sukomplektuoti, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos teisės aktais bei Įstaigos direktoriaus įsakymais.

70. Būtiniosios medicinos pagalbos paslaugos, kurių sąrašas patvirtinamas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu ir yra teikiamos šalies nuolatiniams gyventojams, negali būti priskirtos prie mokamų paslaugų.

## **XI. ĮSTAIGOS DARBO IR POILSIO LAIKAS**

72. Paslaugos Įstaigoje teikiamos pirmadieniais – penktadieniais nuo 7.00 val. iki 20.00 val.
73. Darbuotojai dirba pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Gydytojų darbo valandos nurodomos ant kabineto durų.
74. Įstaigos administracijos darbo laikas - nuo 8.00 val. iki 17.00 val. (penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val.), pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val.
75. Darbuotojai pietų pertrauką naudoja savo nuožiūra, bet ne vėliau kaip po penkių valandų darbo darbuotojams turi būti suteikta pietų pertrauka, skirta pailsėti ir pavalgyti. Šios pertraukos trukmė negali būti trumpesnė negu trisdešimt minučių ir ne ilgesnė kaip dvi valandos, nebent šalys susitaria dėl suskaidytos darbo dienos laiko režimo. Per pietų pertrauką darbuotojas gali palikti darbovietę (LR DK 122 str. 2 d. 2 p.).

## **XII. BENDROSIOS ĮSTAIGOS VIDAUS TVARKĄ IR DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIOS NUOSTATOS**

76. Įstaigos teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.
77. Įstaigos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.
78. Įstaigos darbuotojams draudžiama Įstaigoje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.
79. Pacientai ir darbuotojai Įstaigoje privalo laikytis gaisrinės saugos ir elektrosaugos reikalavimų.
80. Įstaigos darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.
81. Darbo metu Įstaigos darbuotojai privalo segėti identifikacines korteles, kuriose būtų nurodytas vardas, pavardė ir pareigos.
82. Įstaigos darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys būtų tik darbuotojui esant.
83. Įstaigos darbuotojai ir administracija neatsako už pacientų turimus dirbinius iš brangiųjų metalų, brangių protezų bei pinigų ir kitus asmeninius daiktus, paliktus nesaugomoje vietoje.

## **XIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

84. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.
85. Pacientai su taisyklėmis turi susipažinti pasirašytinai ambulatorinėje kortelėje F Nr. 025/a.
86. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus Įstaigos darbo organizavimui ar atitinkamiems teisės aktams.
-