

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS  
KAZLŲ RŪDOS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO  
**VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Viešoji įstaiga Kazlų Rūdos pirminės sveikatos priežiūros centras (toliau VšĮ Kazlų Rūdos PSPC), įmonės kodas 165801331. Steigėjas – Kazlų Rūdos savivaldybės taryba.
2. Įstaiga veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministerijos norminiai aktais, nacionaliniais, Europos Sąjungos ir tarptautiniais medicinos standartais (medicinos ir higienos normomis, Kazlų Rūdos savivaldybės tarybos sprendimais, reguliuojančiais įstaigos veiklą, steigėjo patvirtintais įstaigos įstatais.
3. Įstaiga teikia kvalifikuotą ir specializuotą pirminio lygio ambulatorinę asmens sveikatos priežiūros medicininę pagalbą, kuri nurodyta VšĮ Kazlų Rūdos PSPC įstatuose.
4. Darbuotojų pareigas reglamentuoja darbo sutartis, pareigybės aprašymas, saugos darbe instrukcijos, vidaus darbo organizavimo nuostatai.
5. Šių taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių teisinių santykių nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.
6. Šių taisyklių privalo laikytis visi įstaigos darbuotojai.
7. Esant reikalui šios taisyklės gali būti tikslinamos, papildomos ar keičiamos.
8. Būtiniosios pagalbos sveikatos priežiūros paslaugos nuolat gyvenantiems Lietuvoje pacientams, (Lietuvos Respublikos, kitų valstybių piliečiams ir asmenims be pilietybės) įstaigoje teikiamos neatsižvelgiant į tai, ar jie apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, bei nepriklausomai nuo to, turi pacientas siuntimą joms ar ne. Būtiniosios medicinos pagalbos tvarką bei mąstą reglamentuoja Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. gegužės 23 d. įsakymu Nr. V-598 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašo patvirtinimo“.
9. Užsienio šalių piliečiams, asmenims be pilietybės, nepriskiriamiems nuolatiniais Lietuvos Respublikos gyventojams, įstaiga teikia tik mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, įskaitant ir būtinąją pagalbą, išskyrus būtinąją pagalbą teikiamą užsieniečiams – Europos sąjungos šalių narių piliečiams, pateikusiems jų draustumą patvirtinantį dokumentą; forma E111; E106; E21.

**II. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į PSPC TVARKA**

10. Pacientai kreipiasi PSPC patys arba registruojasi telefonu.
11. Pacientai, atvykstantys į įstaigą, kreipiasi į registratūrą. Besikreipiantys privalo turėti:  
asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, valstybinio socialinio draudimo pažymėjimą, vaiko gimimo liudijimą, sveikatos draudimo pažymėjimą arba dokumentus patvirtinančius, kad yra draudžiamas valstybės lėšomis, (pensininko, invalido, moksleivio ar studento pažymėjimus, galiojantį darbo biržos pažymėjimą ir kt.), ar patys moka savanoriškojo sveikatos draudimo įmokas.
12. Pacientai, kurie kreipiasi dėl būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų, atleidžiami be

Eilės pagal būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarką ir mastą, dėl planinės pagalbos – per 7 dienas.

13. Padidėjus ligonių srautams ir nesant laisvo talono pas gydytoją, sudaryti pacientui galimybę pasikonsultuoti su gydytoju dėl paslaugos suteikimo.

14. Pacientai registruojami pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – PSPC) darbo laiku telefonu arba jiems atvykus į PSPC. Paciento registracija žymima registracijos žurnale, nurodant paciento pavardę, vizito dieną ir laiką. Būtinajai pagalbai registruojama be eilės, planinei pagalbai – 7 dienų laikotarpyje. Išimtiniais atvejais, pacientui reikalaujant ir gydytojui sutikus, galima anoniminė konsultacija. Pacientai registruojami e sistemoje.

15. Iškvietai į namus registruojami nuo 8:00 iki 12:00 val. Registruojant iškvietimą į namus, pacientui sudaroma galimybė telefonu pasikonsultuoti su šeimos gydytoju dėl iškvietimo atlikimo skubotumo. Iškvietai į pacientų namus atliekami kiekvieną dieną vadovaujantis įstaigos direktoriaus 2014 m. gegužės 2 d. įsakymu Nr. V- 15 „Dėl medicinos paslaugų teikimo paciento namuose ir globos namuose organizavimo ir tvarkos patvirtinimo“ patvirtintu tvarkos aprašu.

16. Planinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos nemokamai teikiamos asmenims, pasirinkusiems šią gydymo įstaigą ir apsidraudusiems privalomuoju sveikatos draudimu.

17. Pacientui pasirinkus kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jo asmens sveikatos istorija (forma Nr. 025/a) perduodama pacientui pasirinktai įstaigai, šiai pateikus „Prašymą dėl ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų perdavimo“ (forma Nr. 25-025-3/a). Ambulatorinė kortelė perduodama per tris darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos.

18. Gydytojui nutraukus darbo santykius, administracija skiria kitą gydytoją, jeigu pacientas nepasirenka pats. Apie gydytojo darbo santykių nutraukimą arba specialybės pakeitimą informuojama pirmo apsilankymo poliklinikoje metu. Asmens sutikimas lankytis pas paskirtą gydytoją arba kito gydytojo pasirinkimas registruojamas formos Nr. 025-025-2/a prašymu.

19. Paciento ambulatorinė kortelė siunčiama pasirinktai įstaigai registruotu laišku arba per įgaliotąjį asmenį.

20. Jei pacientui skirtas konkretus laikas ir PSPC savo iniciatyva nori jį pakeisti, naujas priėmimo laikas pacientui, palikusiam savo telefono numerį, turi būti praneštas ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki priėmimo pradžios.

21. Pacientams, kurie kreipėsi į PSPC dėl būtiniosios pagalbos paslaugų suteikimo, gydytojo siuntimas nereikalingas.

22. Pirminė asmens sveikatos nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga (toliau – NSP paslauga) naudojantis informacinėmis ir elektroninėmis ryšių priemonėmis, kuriomis yra galimybė indentifikuoti asmenį, nustatyta tvarka teikiama šeimos gydytojo, gydytojų komandos nario pagal teisės aktais nustatytą kompetenciją. Ši paslauga teikiama pacientui neatvykstant į gydymo įstaigą.

23. NSP paslaugos paskirtis – skirti pacientui pakartotinius tyrimus, tęsti vaistinių preparatų ar medicinos pagalbos priemonių skyrimą.

24. Registravimo paslaugai gauti ir paciento norinčio gauti NSP paslaugą indentifikavimo

tvarka:

24.1. pacientai arba jų atstovai registruojami konsultacijai nuo 7:30 iki 15:00 val. įprasta tvarka, įrašant pokalbį. Registratūros telefono numeris 8 343 95062;

24.2. prieš gaunant NSP reikia atvykti pas savo šeimos gydytoją, užsiregistruojant iš anksto, ir užpildyti specialią formą „Dėl sutikimo gauti sveikatos priežiūros paslaugas nuotoliniu būdu. Sutikime būtina nurodyti koks asmuo gali kreiptis dėl NSP paslaugos, nurodyti atstovo vardą, pavardę ir gimimo datą, telefono numerį. Kreipiantis pačiam pacientui ar jo atstovui, skambinant būtina prisistatyti vardu, pavarde ir pasakyti gimimo datą;

24.3. suteikus NSP paslaugą, pacientas sekantį kartą dėl tos pačios priežasties privalo atvykti į sveikatos priežiūros įstaigą.

25. 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 yra naujas gydymo atvejis. Šeimos gydytojas ar komandos narys negali įvertinti paciento sveikatos būklės be paciento apžiūros, arba kai prašoma paskirti vaistų ar medicinos pagalbos priemonių, kurių anksčiau pacientas nevartojo. Tokiu atveju pacientas gydytojo konsultacijai registruojamas įprasta tvarka.

26. Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už informacinėmis ar elektroninio ryšio priemonėmis pateiktų duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.

### III. NEMOKAMOS PASLAUGOS

27. VšĮ Kazlų Rūdos PSPC sudariusi sutartis su Kauno teritorine ligonių kasa dėl pirminės asmens ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugų apmokėjimo iš privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto, pacientams, apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu. Šios paslaugos yra teikiamos nemokamai. Nemokamai yra teikiamos šios asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

27.1. gydytojo (šeimos gydytojo, gydytojo odontologo, gydytojo ginekologo, suaugusiųjų ir vaikų gydytojo psichiatro, gydytojo chirurgo, vidaus ligų gydytojo ir gydytojo pediatro) konsultacija ir atliekamos procedūros bei manipuliacijos;

27.2. bendrosios praktikos slaugytojų atliekamos procedūros;

27.3. laboratoriniai tyrimai, kuriuos skiria atlikti įstaigoje dirbantys gydytojai:

27.3.1. bendras kraujo tyrimas;

27.3.2. šlapimo tyrimas;

27.3.3. cukraus tyrimas kapiliariniame kraujyje;

27.3.4. bendrojo cholesterolio tyrimas kapiliariniame kraujyje;

27.3.5. C reaktyvinis baltymas (kokybinis tyrimas);

27.3.6. gliukozės tolerancijos testas;

27.3.7. kreatinino tyrimas;

27.3.8. šlapalo tyrimas;

27.3.9. kalio tyrimas;

27.3.10. alaninę transaminazę (ALAT), asparagininę transaminazę (ASAT), šarminę fosfatazę (ŠF) ir gama-gliutamil transferazę (GGT);

27.3.11. bilirubiną;

27.3.12. tireotropinį hormoną (TTH) ir laisvą tiroksiną (FT4);

27.3.13. prostatos specifinį antigeną (pacientams po radikalaus priešinės liaukos vėžio gydymo);

27.3.14. geležies kiekio kraujyje;

27.3.15. mikroalbumino kiekio šlapime.

28. Prieš planines operacijas atliekami šie kraujo tyrimai:

28.1. protrombino laiko (SPA) ir tarptautinio normalizacijos santykio (INR) nustatymas;

28.2. aktyvinto dalinio tromboplastino laiko (ADTL) nustatymas;

28.3. kraujo grupės pagal ABO antigenus ir rezus Rh (D) priklausomybės faktoriaus nustatymas.

29. Būtinoji medicinos pagalba teikiama teisės aktų nustatyta tvarka ir apimtis.

30. Pas gydytoją psichiatrą, ginekologą, pediatrą, vidaus ligų gydytoją, odontologą pacientai kreipiasi patys, o kitas nurodytas paslaugas pacientams skiria šeimos gydytojai.

#### IV. MOKAMOS PASLAUGOS

31. Mokamos paslaugos – tai paslaugos, už kurias jų gavėjai (fiziniai asmenys ir juridiniai asmenys) privalo sumokėti. Mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašas ir jų kainos tvirtinamos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu.

32. Nedrausti asmenys ir prirašyti prie šios gydymo įstaigos, už paslaugas susimoka patys.

33. Jei pacientai, turintys teisę į nemokamas paslaugas, savo iniciatyva pasirenka papildomas paslaugas, arba pacientas nenori laukti bendroje eilėje ir nori paslaugą gauti greičiau, už šias paslaugas jie moka patys, vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 1999 m. liepos 30 d. įsakymu Nr. 357 „Dėl mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašo, kainų nustatymo ir jų indeksavimo tvarkos bei šių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos, bei įstaigos direktoriaus 2011 m. gegužės 9 d. įsakymu Nr. 15 „dėl mokamų sveikatos priežiūros paslaugų kainų tvirtinimo“.

34. Jei pacientai, turintys teisę į nemokamas paslaugas, savo iniciatyva pasirenka brangiau kainuojančias paslaugas, už jas apmoka patys vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro bei įstaigos direktoriaus galiojančiais įsakymais. Savo sutikimą mokėti už suteiktas paslaugas, pacientas turi patvirtinti parašu.

35. Apie VšĮ Kazlų Rūdos PSPC teikiamas mokamas paslaugas informacija teikiama įstaigos registratūroje, raštinėje bei gydytojų kabinetuose.

36. pacientams, neapdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu, visos sveikatos priežiūros paslaugos yra mokamos, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugas, kurų apimtis patvirtinta Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. V-208 „Dėl būtinosios medicinos pagalbos ir būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“.

37. VšĮ Kazlų Rūdos PSPC mokamos sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos užsienio piliečiams, jei tarptautinėse sutartyse nenurodyta kitokia sveikatos priežiūros paslaugų apmokėjimo tvarka.

38. Pacientas, pageidaujantis gauti mokamą paslaugą, kreipiasi į VšĮ Kazlų Rūdos PSPC registratūrą, kur jam suteikiama išsami informacija apie paslaugos kainą ir veiksmus, kuriuos jis turi atlikti.

39. Pacientui pageidaujant atlikti tyrimus ar procedūras, kurių suteikimui nėra medicininių indikacijų, šios paslaugos suteikiamos mokamai, vadovaujantis patvirtintu mokamų medicininių paslaugų kainynu.

40. Mokamos paslaugos neprirašytiems prie gydymo įstaigos suteikiamos tik apžiūrėjus PSPC gydytojui. Pacientas moka ir už apžiūrą ir už paskirtus tyrimus.

40. Pacientas sumoka už paslaugą įstaigos kasoje ir gautą mokestį patvirtinantį dokumentą (kasos pajamų orderio kvitą) pateikia paslaugą teikiančiam darbuotojui.

41. Pacientas, mokantis už plombines medžiagas, turi apsilankyti pas gydytoją odontologą ir turėti nukreipimą, kuriame surašytos naudojamos medžiagos ir kainos. Už plombines medžiagas mokama kasoje, vadovaujantis patvirtintais įkainiais.

42. Mokamų paslaugų apskaitą vykdo įstaigos buhalterija teisės aktų nustatyta tvarka.

43. Mokamų paslaugų kainynas yra įstaigos registratūroje ir kasoje.

## V. PACIENTŲ TEISĖS

44. Teisė į kokybišką sveikatos priežiūrą:

44.1. pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių;

44.2. kiekvienas pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir sveikatos priežiūros įstaigos personalo pagarbų elgesį teikiant paslaugas pacientui bei ja mirus;

44.3. kiekviena investicija į paciento sveikatą, įskaitant tyrimus, turi būti atliekama laikantis atitinkamų profesinių pareigų ir standartų;

44.4. pacientams turi būti teikiamos mokliškai pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jie nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.

45. Teisė į sveikatos priežiūros prieinamumą:

45.1. pacientui sveikatos priežiūra turi būti prieinama;

45.2. būtinoji medicinos pagalba pacientui turi būti suteikiama neatidėliotinai;

45.3. gelbstint asmenų, kuriems nelaimingo atsitikimo, avarijų, ekologinių ir gaivalinių nelaimių arba dėl ūmaus susirgimo yra būtina medicinos pagalba, gyvybę, pirmąją pagalbą, privalo nedelsdami suteikti sveikatos priežiūros, farmacijos specialistai ir kiti asmenys buvę kartu su nukentėjusiais ar ligoniais nelaimingų atsitikimų ar gyvybei pavojingo ūmaus susirgimo vietose ir pagal nustatytą tvarką privalantys tokią pagalbą teikti;

45.4. jeigu paciento buvimo vietovės sveikatos priežiūros įstaigoje nėra galimybių laiku suteikti tinkamą būtinąją medicinos pagalbą arba jo sveikatos priežiūros įstaiga pagal savo kompetenciją pacientui būtinosios medicinos pagalbos suteikti negali, ji turi informuoti apie tai pacientą ir užtikrinti, kad pacientas, kaip įmanoma greičiau, būtų pervežtas į kitą sveikatos priežiūros įstaigą.

46. Teisė pasirinkti gydytoją, slaugos specialistą ir sveikatos priežiūros įstaigą.

Pacientas turi teisę pasirinkti gydytoją, slaugos specialistą ir sveikatos priežiūros įstaigą. Ši teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymuose nurodytais pagrindais ir teisės aktų nustatyta tvarka.

**47. Teisė į informaciją:**

47.1. pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigose teikiamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti;

47.2. pacientui turi būti pateiktas jį gydančio gydytojo ir slaugos specialisto vardas, pavardė, pareigos ir informacija apie kvalifikaciją;

47.3. pacientas turi būti supažindintas su sveikatos priežiūros įstaigos vidaus tvarkos taisyklėse nustatytais paciento teisėmis ir pareigomis;

47.4. pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę;

47.5. informacija pacientui turi būti pateikta atsižvelgiant jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus;

47.6. informacijos pacientui, įskaitant nepilnamečius nuo 16 iki 18 metų amžiaus gali nepranešti tais atvejais, jeigu pranešimas būtų aiški prielaida rimtai žalai pacientui atsirasti (pakenktų jo sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei). Tokiais atvejais visa šiame punkte numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui;

47.7. atstovui pateikta informacija pateikiama pacientui iš karto, kai išnyksta pavojus, kad jo pranešimas pacientui gali nulemti minėtą žalą;

47.8. informacija pranešama pacientui ir tuo atveju, jei pacientas atsisako informacijos;

47.9. paciento pageidavimu turi būti pateikta ambulatorinė kortelė ar kiti paciento medicinos dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei. Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi ligos istorijoje;

47.10. Psichikos ligonio teises susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas;

47.11. pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytas jo ligos istorijos ir (ar) medicinos dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;

47.12. gydytojas paaiškina pacientui įrašų jo ligos istorijoje prasmę;

47.13. jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, gydytojas ištaiso, užbaigia panaikina ir (ar) pakeičia netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga;

47.14. jeigu gydantis gydytojas nesutinka su tokiu paciento pageidavimu, ar paciento pageidavimas pagrįstas, sprendžia gydytojų konsiliumas.

#### **48. Teisė rinktis diagnostikos bei gydymo metodikas ir atsisakyti gydymo:**

48.1. pacientai, įskaitant nepilnamečius pacientus nuo 16 iki 18 metų amžiaus, gali būti gydomi arba jiems teikiama kokis kita sveikatos priežiūra ar slauga, tik kai yra jų sutikimas;

48.2. sveikatos priežiūra ar slauga nepilnamečiams pacientams iki 16 metų amžiaus teikiama, kai yra jų atstovų sutikimas, išskyrus atvejus, jei tokio sutikimo prašymas prieštarauja nepilnamečio paciento interesams;

48.3. kai laikantis sveikatos priežiūros normų yra galimybė rinktis diagnostikos ir gydymo metodika, pacientas supažindinamas su šių metodikų ypatybėmis ir jam suteikiama pasirinkimo galimybė;

48.4. pacientų, įskaitant nepilnamečius pacientus nuo 16 metų iki 18 metų amžiaus pasirinkimas įforminamas raštu;

48.5. 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;

48.6. jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečių pacientų iki 16 metų ir jo atstovų, tai diagnostikos ir gydymo metodikas parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus;

48.7. prieš prašant sutikimo, pacientui (jo atstovui) išaiškinami intervencijos į paciento sveikatą tikslas, pobūdis, padariniai ir pavojai;

48.8. asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikėjas apie visas asmens sveikatos priežiūros paslaugas įrašo į paciento medicinos dokumentus;

48.9. sutikimas dėl paslaugų, patvirtinamas paciento (jo Atstovo) parašu paciento medicinos dokumentuose;

48.10. pacientas bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą gydytis;

48.11. kai pacientas yra tokios būklės, kai negali pareikšti savo valios dėl sutikimo gydytis ir dėl diagnostikos bei gydymo metodikų pasirinkimo, kiek įmanoma, nepakenkiant paciento interesams, atsižvelgiama į jo anksčiau pareikštą valią;

48.12. 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;

48.13. teikiant būtiną (pirmąją ar skubiąją) medicinos pagalbą pacientui, kuris dėl amžiaus ar sveikatos būklės negali rinkamai išreikšti savo valios, yra būtinas paciento atstovo sutikimas;

48.14. pacientas, kiek įmanoma, dalyvauja kai sprendžiamas sutikimo gydymui klausimas;

48.15. pagalba gali būti suteikiama 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;

48.16. jeigu paciento, kuris dėl amžiaus ar sveikatos būklės negali išreikšti savo valios, atstovas atsisako duoti sutikimą gydyti, kuris nėra skubus, o medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus, toks paciento gydymas galimas, jei yra gydytojų konsiliumo, sveikatos priežiūros įstaigos medicinos etikos komisijos ar Lietuvos bioetikos komiteto sutikimas;

48.17. Gydančio gydytojo prašymu sveikatos priežiūros įstaigos administracija sudaro gydytojų konsiliumą;

48.18. į medicinos etikos komisiją ar Lietuvos bioetikos komitetą gali kreiptis sveikatos priežiūros įstaigos administracija ar gydantis gydytojas;

48.19. paciento, psichikos ligonio, nesugebančio teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, gydymo ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas;

48.20. visais atvejais pacientas, kiek įmanoma dalyvauja duodamas sutikimą gydytis.

#### **49. Teisė nežinoti:**

49.1. informacija apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę neturi būti pateikta pacientui prieš jo valią;

49.2. paciento, įskaitant nepilnamečius nuo 16 iki 18 metų, valia turi būti patvirtinta paciento parašu paciento medicininiuose dokumentuose;

49.3. informacijos nepateikimas netaikomas kai informacijos nepateikus pacientui ar kitiems asmenims, gali atsirasti žalingų pasekmių ir tų pasekmių negalima išvengti pateikus informaciją paciento šeimos nariams, jo atstovui ar kitiems asmenims;

49.4. apie informacijos pateikimą pacientui prieš jo valią gydytojas pažymi paciento medicinos dokumentuose;

49.5. elgesio su pacientu, kuris dėl psichinės ligos nesugeba teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

#### **50. Privataus gyvenimo neliečiamumas:**

50.1. paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas;

50.2. informacija apie pacientų gyvenimo faktus turi būti renkama pacientų sutikimu ir tik tuo atveju, jei tai yra būtina diagnozuojant ligą, gydyti ar slaugyti;

50.3. sveikatos priežiūros įstaigose duomenys apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo bei slaugos priemones įrašomi į Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytos formos ir rūšių pacientų medicinos dokumentus;

50.4. nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga;

50.5. visa informacija apie paciento buvimą ligoninėje, 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;

50.6. tokios konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir Sveikatos apsaugos ministro tvirtinami teisės aktai;

50.7. konfidenciali informacija gali būti suteikta asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą;

50.8. 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;

50.9. 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;

50.10. kai pacientas yra praradęs sąmonę ir nėra jo sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tik tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina interesams apginti;

50.11. nepilnamečio paciento atstovai turi teisę susipažinti su nepilnamečio paciento medicinos dokumentais, jeigu tai neprieštaruoja Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatos atlyginimo įstatymo reikalavimams ir nepilnamečio paciento interesams;

50.12. užtikrinant paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, turi būti vadovujamasi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesnė už visuomenės interesus;

50.13. už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą ir panaudojimą atsako teisės aktų nustatyta tvarka;

50.14. be turtinės žalos, pacientui taip pat atlyginama ir neturtinė žala.

#### **51. Teisę skųstis:**

51.1. manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento teisės, pacientas (jo atstovas) raštu kreipiasi į sveikatos priežiūros įstaigos vadovą;

51.2. sveikatos priežiūros įstaigos vadovas ar jo pareigas einantis asmuo per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau kaip per 5 darbo dienas privalo išnagrinėti kreipimąsi ir raštu pranešti pacientui (jo atstovui) nagrinėjimo rezultatus;

51.3. nepatenkintas nagrinėjimu ir jo rezultatais, pacientas (jo atstovas) gali kreiptis į teismą arba į valstybines institucijas, kontroliuojančias sveikatos priežiūros įstaigas.

#### **52. Teisė į žalos atlyginimą.**

52.1. pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teise teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą;

52.2. žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, taip pat Civilinis kodeksas, Draudimo įstatymas, kiti teisės aktai.

## **VI. PACIENTŲ PAREIGOS**

53. Atvykti į asmens sveikatos priežiūros įstaigą diagnozavimui, gydymui ir kitai sveikatos priežiūrai (profilaktiniam patikrinimui, konsultavimui, ištyrimui ir t.t.t) siuntime ar kitame dokumente nurodytu laiku (identiškas reikalavimas taikytinas užsiregistravus telekomunikacinių ryšio priemonių pagalba (telefonu, internetu).

54. Turėti dokumentus, įrodančius tapatybę, draustumą privalomuoju sveikatos draudimu, atstovavimo pacientui bei kitus dokumentus (pvz., gydytojo siuntimą) ir informuoti apie kitas reikšmingas aplinkybes (pvz.: jei asmuo yra teismo pripažintas ribotai veiksnus).

55. Laikytis asmens sveikatos priežiūros įstaigos vidaus tvarkos ir gydymosi (ambulatorinio) režimo reikalavimų (pvz.: laikytis nustatyto ambulatorinio režimo, nesigydyti patiems, nerūkyti, nevartoti alkoholinių gėrimų, psichotropinių medžiagų ar narkotikų ir t.t.).

56. Gydančiam gydytojui ir slaugytojui teikti teisingą ir visą informaciją, kuri pagrįstai



reikalinga diagnozuoti ligą, būklę ar sveikatos sutrikimą ir gydyti pacientą (pvz.: apie esamas ir buvusias ligas, traumas ar intervencijas (operacijas), vartotus vaistus, pastebėtas alergines reakcijas nuo vaistų ar vitaminų ir t.t.).

57. Informuoti gydantį gydytoją ir slaugytoją apie pakitusią savo sveikatos būklę asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu.

58. Laikytis gydančio gydytojo ir slaugytojo nurodymų ir rekomendacijų, ne tik dėl gydymo, tačiau ir dėl profilaktikos, slaugos ar tęstinio gydymo namuose.

59. Medicinos dokumentuose patvirtinti parašu apie visus veiksmus, kuriems atlikti paciento buvo duotas informuoto paciento sutikimas ar kitais asmens sveikatos priežiūros įstaigos vidaus tvarkos taisyklėse (ar kitose procedūrose) numatytais atvejais.

60. Savo veiksmais nediskriminuoti ir nežeminti asmens sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojų, jos klientų (kitų pacientų) ir jų artimųjų (lankytojų) garbės ir orumo, gerbti jų teises.

61. Tausoti asmens sveikatos priežiūros įstaigos ar jos pacientui laikinai patikėtą turtą.

62. Pagal pateiktus finansinius dokumentus apmokėti už asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios yra nekompensuojamos iš privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto, valstybės ar savivaldybių biudžetų lėšų.

## **VII. PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**

63. Jei įstaigoje nėra galimybių pacientui suteikti jam būtinas sveikatos priežiūros paslaugas, pacientas turi būti nukreipiamas į kitas sveikatos priežiūros įstaigas išrašant jam siuntimą forma Nr. 027/a, ar išrašant rekomendaciją.

64. Jeigu būtina patikslinti diagnozę ar gydymo taktiką, pirminės sveikatos priežiūros gydytojas siunčia pacientą į aukštesnio lygio konsultacines, universitetines ar specializuotas asmens sveikatos priežiūros įstaigas, kuriose medicinos paslaugos apdraustiesiems, jeigu yra siuntimas, teikiamos nemokamai. Siuntime nurodoma konsultanto specialybė, konsultacijos pobūdis ir tikslas, nenurodant konkrečios gydymo įstaigos. Pacientas gydymo įstaigą gali pasirinkti savo nuožiūra.

## **VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTO SPRENDIMO TVARKA**

65. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento teisės, turi teisę pateikti skundą VšĮ Kazlų Rūdos PSPC direktoriui raštu, pateikiant savo tapatybę liudijantį dokumentą.

66. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardę, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu kreipiasi. Neįskaitomi, nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai gražinami pacientui ir nurodoma gražinimo priežastis.

67. 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.

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

69. Įstaigos direktorius per penias darbo dienas privalo atsakyti į paciento skundą.

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

71. Anoniminiai skundai nenagrinėjami.

72. Įstaiga yra apsidraudusi sveikatos priežiūros įstaigų civilinės atsakomybės už pacientams padarytą žalą privalomuoju draudimu.

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

73. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Informacija pacientui turi būti pateikta jam suprantama forma paaiškinant specialius medicinos terminus. Informuodamas apie gydymą, gydytojas turi paaiškinti pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo. Informacija neturi būti pateikta pacientui prieš jo valią, tačiau toks jo noras turi būti aiškiai išreikštas ir apie tokį paciento pageidavimą turi būti pažymima jo ligos istorijoje.

74. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams turi būti pateikta jiems suvokiama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio ir jo tėvų ar globėjų, gydantis gydytojas, pateikdamas informaciją, turi vadovautis nepilnamečio paciento interesais.

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

76. Visa informacija apie paciento būklę, diagnozę, gydymą, slaugą gali būti suteikta kitiems asmenims tik gavus raštišką paciento (jo atstovo) sutikimą. Telefonu informacija neteikiama.

77. Gydytojas sudaręs tyrimo ir gydymo planą supažindina su juo pacientą (jo atstovą), pažymi ambulatorinėje kortelėje, kas pacientas (jo atstovas) su tyrimo ir gydymo planu supažindintas ir sutinka. Pacientas (jo atstovas) tai patvirtina savo parašu ambulatorinėje kortelėje.

78. Jeigu pacientas (jo atstovas) atsisako paskirto tyrimo ir gydymo, apie tai gydytojas įrašo ambulatorinėje kortelėje. Pacientas atsisakymą patvirtina savo parašu ambulatorinėje kortelėje, kurią gydytojas pateikia pacientui pasirašyti.

79. Gydytojas supažindina pacientą su nustatyta ligos diagnoze, tyrimų ir gydymo rezultatais, konsultacijų išvadomis.

80. Visa informacija apie pacientą, neturint raštiško sutikimo paciento at jo atstovo sutikimo gali būti suteikta tarnybiniais tikslais, kai informacija privaloma teikti įstatymų nustatyta tvarka:

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

80.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas;

80.3. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, savivaldybių vaiko teisy apsaugos tarnyboms bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

## **IX. AMBULATORINIŲ KORTELIŲ IR KITŲ DOKUMENTŲ KOPIJŲ DARYMO IR IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITAM FIZINIAM IR JURIDINIAM ASMENIUI, TVARKA**

81. Pacientui pageidaujant turi būti pateikta ambulatorinė kortelė ar kiti jo medicininiai dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net jo gyvybei pavojų (apie tai sprendžia jį gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas).

82. Pacientas turi teisę prašyti raštu (užpildo prašymą), kad jo lėšomis būtų padarytas jo ambulatorinės kortelės ar kitų dokumentų kopijos per 3 darbo dienas. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

83. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą turi būti laikoma konfidencialia net ir po paciento mirties.

84. Reikalavimai dėl informacijos konfidencialumo netaikomi: kai susipažinti su informacija kreipiasi teismai ar kitos valstybės institucijos, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

## **X. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

85. Šios taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

86. Šios taisyklės skelbiamos įstaigoje viešai.

87. Visi įstaigos darbuotojai su šiomis vidaus tvarkos taisyklėmis supažindinami pasirašytinai.