

PATVIRTINTA

UAB „Šeimos sveikatos centras“ direktoriaus

2022 m. birželio 1 d. Nr. 22-24/VTT

## UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „ŠEIMOS SVEIKATOS CENTRAS“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### 1. Bendroji dalis

1.1. UAB „Šeimos sveikatos centras“ (toliau tekste – Centras, įmonė) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) parengtos pagal LR Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio reikalavimus, reglamentuoja: pacientų kreipimosi į Centrą tvarką, nemokamų paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką, pacientų teises ir pareigas Centre, pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarką; ginčų ir konfliktų tarp Centro ir pacientų sprendimo tvarką; informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką; ambulatorinių kortelių, kitų dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką; Centro ir administracijos darbo laiką, darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatas, paciento turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo bei saugojimo tvarką Centre adresu: J. Basanavičiaus g. 22, Mažeikiai.

1.2. *Taisyklės parengtos vadovaujantis šiais pagrindiniais teisės aktais ir aktualiomis jų redakcijomis:*

1.2.1. Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu 1996 m. birželio 6 d. Nr. I-1367,

1.2.2. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu 1996 m. spalio 3 d. Nr. I-1562; Lietuvos Respublikos sveikatos draudimo įstatymu 1996 m. gegužės 21 d. Nr. I-1343

1.2.3. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas; OL 2016 L 119, p. 1),

1.2.4. Rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašu vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. gegužės 20 d. įsakymu Nr. V-506.

1.2.5. Informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarkos aprašu vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001 m. vasario 1 d. įsakymu Nr. 65 (Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. lapkričio 21 d. įsakymo Nr. V-1328 a.r.),

1.2.6. Reikalavimų paciento skundai ir dokumentams, teikiamiems su skundu, aprašu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. sausio 9 d. įsakymu Nr. V-36,

1.2.7. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro, Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro ir Lietuvos Respublikos generalinio prokuroro 2002 m. sausio 28 d. įsakymu Nr. 55/42/16 „Dėl informacijos apie asmenis su kūno sužalojimais, kurie gali būti susiję su nusikaltimu, teikimo“,

1.2.8. Kitais aktualiais Centro veiklai Lietuvos Respublikos teisės aktais.

1.3. Taisyklėmis vadovaujasi visi Centro darbuotojai, išoriniai paslaugų teikėjai, ir kt. patalpose esantys asmenys, pacientai (jų atstovai), pacientą lydintys asmenys. Centro medicinos darbuotojai turi teisę nukrypti nuo šių Taisyklių, jeigu konkrečiu atveju formalus šių Taisyklių laikymasis prieštarautų paciento interesams. Nukrypimas nuo šių Taisyklių pažymimas paciento medicininėje dokumentacijoje.

1.4. Taisyklėse naudojamos sąvokos, sutrumpinimai:

1.4.1. **ASPP** – asmens sveikatos priežiūros paslaugos.

1.4.2. **ASPI** – asmens sveikatos priežiūros įstaiga.

1.4.3. **Diagnostikos ir gydymo metodika** – universitetų, mokslo tiriamųjų įstaigų, gydytojų profesinių draugijų parengtas, medicinos mokslo ir praktikos įrodymais pagrįstas dokumentas, kuriuo nustatomi bendrieji sveikatos sutrikimų ir ligų diagnozavimo, ir gydymo principai.

1.4.4. **Invazinė ir (ar) intervencinė procedūra** – medicininė procedūra, kai sveikatos priežiūros specialistas, siekdamas diagnozuoti, gydyti ar koreguoti organų ir jų sistemų funkciją, medicinos priemonėmis ir prietaisais veikia paciento audinius ir (ar) organus, pažeisdamas audinių ir (ar) organų vientisumą arba jo nepažeisdamas.

1.4.5. **Kokybiškos sveikatos priežiūros paslaugos** – prieinamos, saugios, veiksmingos sveikatos stiprinimo, ligų prevencijos, diagnostikos, ligonių gydymo paslaugos, kurias tinkamam pacientui, tinkamu laiku, tinkamoje vietoje suteikia tinkamas sveikatos priežiūros specialistas pagal šiuolaikinio medicinos mokslo lygį ir gerą patirtį, atsižvelgdami į paslaugos teikėjo galimybes ir paciento poreikius bei lūkesčius, juos tenkindami ar viršydami.

1.4.6. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

1.4.7. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

1.4.8. **Paciento prašymas** – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.

1.4.9. **Paciento skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Centrą vėliau į kompetentingą valstybės instituciją, kur nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

## 2. Pacientų kreipimosi į Centrą tvarka

2.1. Pacientai į Centrą kreipiasi laisvu apsisprendimu.

2.2. Rekomenduojama vizitui registruotis iš anksto telefonu. Registratūros telefono numeris: 844325566 arba 869853300. Registracija internetu: [www.seimossveikatoscentras.lt](http://www.seimossveikatoscentras.lt). Kiekvieną darbo dieną iki 16 val. registratūros darbuotojos peržiūri dienos gautų skambučių išklotinę, pagal neatsilieptų skambučių sąrašą, susisiekiama su pacientais ir išsiaiškina kreipimosi į priežastį. Pacientui (jo atstovui) suteikiama informacija apie Centre dirbančius specialistus, kvalifikaciją, darbo grafiką. Registruojantis telefonu suderinama atvykimo data, valanda, adresas, gydytojo pavardė.

2.2.1. Pacientas užsiregistravęs tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku apie tai privalo informuoti Centrą ne vėliau kaip prieš 24 (dvidešimt keturias) val. iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios. Pacientai privalo atvykti tiksliai numatytu vizitui laiku.

2.2.2. Pacientai, pavėlavę daugiau nei 10 min., gali būti nepriimami. Jeigu Centras savo iniciatyva dėl pateisinamų priežasčių nori pakeisti paciento planinei ASPP skirtą laiką, Centras kreipiasi į pacientą ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki numatomo ASPP gavimo laiko pradžios su pasiūlymu pakeisti nustatytą laiką nauju laiku.

2.3. Pirmą kartą besikreipiantis pacientas privalo susipažinti su Taisyklėmis, užpildyti pateiktus dokumentus, sutikimus gauti ASPP, intervencines paslaugas, leisti valdyti asmens sveikatos duomenis, kt.

2.4. Pacientas, atvykęs vizitui pas gydytoją, paprašytas Centro registratūros darbuotojo pateikia asmens tapatybės dokumentą (pasą, asmens tapatybės kortelę, vaiko gimimo liudijimą, vairuotojo pažymėjimą, neįgalumo pažymėjimą). Prieš gaudamas paslaugas pacientas privalo išsiaiškinti ar jo gaunamos paslaugos yra mokamos jo paties lėšomis ar kompensuojamos (dalis kompensuojama) teisės aktu nustatyta tvarka. Mokamų ASPP teikimo tvarka bei įkainiai nustatomi vadovaujantis LR SAM ir Centro įsakymais.

2.5. Skubos tvarka (be eilės) medicinos pagalba teikiama esant būtiniosios medicinos pagalbos atvejams, kurių sąrašas patvirtintas LR SAM 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu bei su visais jo pakeitimais Nr. V-208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos ir būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“ (Žin., 2004, Nr. 55-1915), kreipiantis į gydytoją, jam nedirbant – į registratūrą.

2.6. Įstaigos nedarbo metu (pasibaigus darbo laikui arba šventinėmis dienomis), nemokama būtinoji medicinos pagalba teikiama VšĮ Mažeikių ligoninės priėmimo - konsultavimo skyriuje.

2.7. Esant būtinybei Šeimos gydytojas (įstaigos darbo laiku) vyksta pas pacientą į namus. Esant užkrečiamųjų ligų rizikos periodams (vietiniu lygiu, apskrities ar valstybės mastu) nustatoma atskira pacientų priėmimo ir Centro darbo tvarka, reikalaujama ja vadovautis.

### 3. Nemokamų paslaugų nomenklatūra ir asortimentas, jų teikimo tvarka

3.1. Nemokamai teikiama būtinoji medicinos pagalba – pirmoji medicinos pagalba. Įmonė turi Pirmosios medicinos pagalbos, anafilaksinio šoko vaistų ir medicinos pagalbos priemonių rinkinius.

3.2. Gydytojai teikia skubią būtinąją medicinos pagalbą, esant poreikiui kviečiamas Greitosios medicinos pagalbos (GMP) ekipažas. Ši paslauga teikiama tiek Lietuvos, tiek užsienio piliečiams. Esant klinikinėms indikacijoms bei Centrai neturint reikiamų specialistų ar medicininės įrangos, pacientas su GMP pervežamas į kitą ASPĮ.

### 4. Pacientų teisės ir pareigos įstaigoje Pacientų teisės

4.1. **Teisė į kokybiškas sveikatos paslaugas.** Kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato SAM ministras. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.

4.2. **Teisė pasirinkti ASPĮ ir sveikatos priežiūros specialistą.** Įstaigoje direktoriaus nustatyta tvarka pasirinkamas gydytojas, pateikiamas jį gydančio gydytojo ir slaugos specialisto vardas, pavardė, pareigos ir informacija apie jo profesinę kvalifikaciją.

4.3. **Teisė į informaciją.** Apie teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti pacientai gali sužinoti tinklalapyje <https://www.seimossveikatoscentras.lt> Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Centre taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės gauti informaciją ypatumus nustato Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

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

4.5. **Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose.** Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją paaiškina pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, 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 direktorius. Paciento pildoma forma pateikta Taisyklių gale.

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

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

4.6. **Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą.** Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama asmens duomenų tvarkymą reguliuojančių teisės aktų nustatyta tvarka tik tuo atveju, jeigu tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti. Duomenys apie paciento buvimą Centre, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo priemonės įrašomi į asmens sveikatos istoriją. Dokumentai pildomi raštu arba elektroninėje laikmenoje gydytojo arba slaugytojo darbo vietoje.

4.6.1. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyti tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

4.6.2. Visa informacija apie paciento buvimą Centre, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

4.7. **Teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą ypatumai.** Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms LR įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą ir naudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka. Centras siekia užtikrinti paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, vadovaujasi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Šios nuostatos taikymas ribojamas įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai. Apie sužalotus pacientus (suaugusius ir vaikus), kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, nedelsiant pranešama teisėsaugos institucijoms.

4.8. **Teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą.** Teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Už paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis. Šią tvarką reglamentuoja Vyriausybė ar jos įgaliota institucija.

4.9. **Teisė dalyvauti biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese.** Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininus tyrimus. Tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas. Laikoma, kad pacientas, pasirašytinai susipažinęs su Centro, kuriose mokomi sveikatos priežiūros specialistai, vidaus tvarkos taisyklėmis, sutinka, kad jis būtų įtraukiamas į mokymo procesą. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu. Rašytinis pareiškimas saugomas medicinos dokumentuose.

4.10. **Teisė į žalos atlyginimą.** Tvarką nustato LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, kt. teisės aktai.

## 5. Paciento pareigos

- 5.1. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Centro vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.
- 5.2. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su specialistais ir darbuotojais.
- 5.3. Pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti **ne vėliau kaip prieš 24 (dvidešimt keturias) valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios**.
- 5.4. Pacientai, norėdami gauti ASPP, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinuosius sveikatos priežiūros atvejus.
- 5.5. Pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti ASPP.
- 5.6. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas ASPP, šio įstatymo nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių ASPP suteikimo turi patvirtinti raštu.
- 5.6.1. **Sutikimo dėl sveikatos priežiūros išreiškimas.** Laikoma, kad savanoriškai į Centrą atvykęs arba į namus sveikatos priežiūros specialistą iškvietęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras, jei Centras yra užtikrinęs, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi Centre metu, o Centro darbuotojai atsakytų į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija. Centro būtina informacija yra laikoma: teikiamų mokamų, iš dalies mokamų paslaugų kainos, nemokamos paslaugos ir galimybės jomis pasinaudoti, siuntimo į kitas sveikatos priežiūros įstaigas tvarka, Vidaus tvarkos taisyklės, sveikatos specialistų profesinė kvalifikacija, galimybė rinktis sveikatos priežiūros specialistą, taip pat paciento pareiga bendradarbiauti su ASPP paskyrusiu (ar teikiančiu) sveikatos priežiūros specialistu, vykdyti jo paskyrimus ir nurodymus, pranešti apie bet kokius nukrypimus nuo paskyrimų.
- 5.6.2. **Sutikimo skiepytis nuo užkrečiamosios ligos išreiškimas.** Laikoma, kad savanoriškai į Centrą skiepytis nuo užkrečiamosios ligos, atvykęs pacientas uždavęs jam rūpimus klausimus ir gavęs aiškius, jam suprantamus atsakymus, pasirašęs sutikimo formas yra informuotas ir sutinka, kad jis būtų paskiepytas. Užtikrinama, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi Centre (skiepijimo kabinete) metu, o Centro darbuotojai atsakytų į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija. Būtina informacija laikoma informacija apie skiepijimo nuo užkrečiamosios ligos eigą, žinomas ir galimas komplikacijas (nepageidaujamus padarinius), kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti arba atsisakyti skiepijimo, taip pat galimi padariniai atsisakius. Informacijos teikimo tvarką nustato SAM.
- 5.7. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba šio įstatymo nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų ASPP. Pacientas privalo informuoti medicinos specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.
- 5.8. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Centro darbuotojais ir kitais pacientais. 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.
- 5.9. Laikino nedarbingumo metu pacientas privalo vykdyti gydytojo nurodytą režimą, su juo supažinti pasirašytinai. Gydymosi režimo pažeidimu laikoma: neatvykimas gydytojo paskirtu laiku arba į GKK posėdį; nesilaikymas gydytojo nustatyto gydymo ir (ar) slaugos režimo; paskirtų gydymo, diagnostikos ir

(ar) slaugos procedūrų neatlikimas; atvykimas pas gydytoją neblaiviam, apsisvaiginusiam nuo psichiką veikiančių medžiagų; alkoholio, narkotikų, toksinių ar psichotropinių medžiagų; darbas, mokymasis, keliavimas; kai paciento veiksmai užtęsė laikinojo nedarbingumo trukmę; kai asmuo, kuriam išduotas pažymėjimas sergančiam šeimos nariui slaugyti, jo neslaugo ar neprižiūri.

5. 10. Pacientas turi ir kitas pareigas:

5.10.1. Be Centro direktoriaus raštiško sutikimo negali pacientas (jo atstovas) filmuoti/fotografuoti, daryti garso įrašus.

5.10.2. Tausoti bendrojo naudojimo Centro turtą.

5.10.3. Laiku mokėti už teikiamas mokamąsias paslaugas.

5.10.4. Nepasiimti jam nepriklausančių dokumentų, įrangos, kitų pacientų daiktų (vagystės atveju pranešame policijai).

5.11. Už savo veiksmais Centru ar jos darbuotojams padarytą žalą atsakyti LR įstatymų nustatyta tvarka.

## 6. Ginčų ir konfliktų tarp paciento ir įmonės sprendimo tvarka

6.1. Pacientas (jo atstovas) pagal įstatymą ar pagal pavedimą manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, turi teisę pateikti skundą Centro direktoriui ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos.

6.2. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, **užtikrinančiomis galimybe nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę**). Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, Centras pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą.

6.3. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas. Išsamius skundai ir dokumentams, teikiams su skundu, keliamus reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras. **Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu**, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, Centras ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo Centre dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju, pacientas turi teisę skundą Centru pateikti iš naujo.

6.4. Skundai nenagrinėjami/grąžinami asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais:

6.4.1. kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija ir skundą pateikęs asmuo per šio 6.3 p. nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

6.4.2. skundas parašytas neįskaitomai.

6.5. Skundai pateikti atitinkant aukščiau pateiktus reikalavimus, išnagrinėjami. Nagrinėjimo rezultatai raštu pranešami pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui *ne vėliau kaip per 20 darbo dienų* nuo skundo gavimo Centre dienos. Nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas. Skundai Centre nagrinėjami neatlygintinai.

6.6. Pacientų skundai (prašymai) gali būti pateikiami Centro administracijai ir žodžiu. Žodiniai skundai (prašymai) priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir Centro interesų. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio skundo (prašymo) nagrinėjimo rezultatais, savo skundą (prašymą) pateikia raštu, aukščiau pateikta tvarka.

6.7. Pacientas gavęs Centro skundo nagrinėjimo rezultatus raštu bei jais nepatenkintas turi teisę kreiptis į kitas valstybines institucijas.

## **7. Medicininių ir kt. dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarka**

7.1. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, gauna informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Centre taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo, jam suprantama forma.

7.2. Informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas atsisako šios informacijos (atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu. Informacijos pateikimo pacientui apribojimais netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims). Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima paciento medicinos dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa šiame straipsnyje numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima Formoje 025/a.

7.3. Informacija apie pacientą telefonu ir el. būdu neteikiama, išskyrus kai pacientas (atstovas) pagal įstatymą ar pavedimą pageidauja gauti nuotolinę ASPP, teikiamą Centro direktoriaus patvirtinta nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos teikimo tvarka.

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

7.5. Konfidenciali informacija suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas gali nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. 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.

7.6. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą ir naudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka.

7.7. Vadovaudamasi LR įstatymais ir kitais teisės aktais, Centras informaciją (Asmens sveikatos duomenis) apie pacientą pateikia savo iniciatyva (pacientui nesant) šiais atvejais:

7.7.1. kai reikia pranešti apie nusikaltimą;

7.7.2. savivaldybės vaiko teisių apsaugos skyriui esant pagrįstų įtarimų, kad pažeidžiamos vaikų teisės, įskaitant: kai įtariama vaiko nepriežiūra (pvz.: netenkinami vaiko fiziniai ir psichiniai poreikiai, neužtikrinama sveika vaikui aplinka); kai įtariamas emocinis, fizinis ir (ar) seksualinis smurtas vaiko atžvilgiu; kai vaiko atstovai pagal įstatymą neužtikrina ASPP vaikui teikimo (pvz.: nevykdo sveikatos priežiūros specialistų rekomendacijų, neužtikrina, kad vaikui būtų atlikta profilaktiniai sveikatos tikrinimai, atsisako vaiko būtino gydymo); kai įtaria, kad vaiko atstovai pagal įstatymą dėl sveikatos būklės (pvz.: psichikos ir elgesio sutrikimo, hospitalizavimo, kai vaikai lieka be priežiūros) negali tinkamai vykdyti savo pareigų vaiko atžvilgiu.

8. Paciento medicinos dokumentų išrašų, kopijų pateikimo paslauga mokama vadovautis LR SAM 2011 m. gegužės 20 d. įsakymu Nr. V-506 „Rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašu“. Paslaugos įkainį žiūrėti Centro paslaugų kainyne. Paslauga pradama teikti po apmokėjimo.

## **8. Centro ir administracijos darbo laikas.**

8.1. Centras teikia ASPP darbo dienomis 08.00 val. - 18.00 val. Šeštadieniais nedirba

8.2. Direktorius priima iš anksto registratūroje užsiregistravusius asmenis suderintu laiku tik darbo dienomis nuo 10.00 val. iki 11.00 val.

## **9. Darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatos**

9.1. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės, elektros saugos reikalavimų, vadovautis LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, pareigų instrukcijų reikalavimų ir procedūrų atlikimo taisyklių, kitų Centro direktoriaus įsakymų.

9.2. Darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems, atitinkantiems saugos reikalavimus, įrenginiams bei medicinos ir darbo priemonėms, tinkamai sutvarkytai, išvalytai ir dezinfekuotai darbo vietai; turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, darbuotojai privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą aprangą (vienkartinį darbo chalata arba Covid-19, kitų užkrečiamųjų ligų atvejais – epidemiologinei rizikos klinicinei situacijai sumažinti skirtas asmens apsaugos priemones pritaikytas tiek darbuotojo, tiek paciento saugos atžvilgiu); naudoti tinkamas, CE ženklų paženklintas asmens saugos priemones bei darbą organizuoti pagal patvirtintą Centro Infekcijų kontrolės procedūrų vadovą ir jo aprašus (vykdyti rankų, medicinos priemonių (prietaisų), paviršių higienos ir visuomenės saugos reikalavimus).

9.3. Darbuotojai privalo laiku pasitikrinti sveikatą, pateikti darbdaviui tai patvirtinančius dokumentus. Siūloma skiepytis Centro sąskaita nuo užkrečiamųjų ligų, kurių riziką nustato darbdavys. Darbuotojas privalo išreikšti savo valią raštu, pasirašyti Sutikimo/atsisakymo skiepytis VHB vakcina ar/ir kt. formose.

9.4. Centre rūkyti, svaigintis alkoholiu, narkotikais, psichotropinėmis medžiagomis-draudžiama.

9.5. Centro org. technika: elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais ir kanceliarinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojas gali naudotis tik darbo tikslais. Centro patalpose esantiems darbuotojams, kaip ir pacientams, privaloma vadovautis informacinių, draudžiamųjų ir kitų ženklų reikalavimais.

9.6. Centro darbuotojas užtikrina pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose ir Centro direktoriaus patvirtintose tvarkose.



## **10. Pacientų perkėlimo, siuntimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarka**

10.1. Keisdamas gyvenamąją vietą ar dėl kt. svarbių priežasčių, pacientas raštu gali kreiptis į Centrą prašydamas pateikti jo medicininės dokumentacijos kopijas ar išrašus (išrašymas iš Centro). Medicininių dokumentų kopijos (išrašo) paruošimas yra mokama paslauga pagal Centro direktoriaus patvirtintą kainyną.

10.2. Gydytojas, įtaręs arba nustatęs paciento sveikatos sutrikimą ar būklę, reikalaujančią stacionarinio ištyrimo, gydymo siunčia pacientą į atitinkamo lygmens ASPĮ, kuri teikia reikalingas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

10.3. Jeigu Centre nėra galimybių (įrangos, specialistų bei reikiamų medicinos priemonių) suteikti pacientui jam būtinas ASPP, pacientas nukreipiamas į kitas ASPĮ, išrašant jam Medicinos dokumentų išrašą/siuntimą (F Nr. 027/a, e-siuntimą, toliau - Siuntimas) išsamiai paaiškinant tokio sprendimo pagrįstumą ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumą.

10.4. Kai informacija pateikiama paciento atstovui (nurodytam paciento medicinos dokumentuose asmeniui) arba jeigu paciento atstovas Centrai yra pateikęs atstovavimą patvirtinantį dokumentą, atitinkantį teisės aktuose nustatytus reikalavimus, su Centro sprendimu paciento atstovas supažindinamas pasirašytinai.

## **11. Paciento dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų, pinigų registravimo ir saugojimo tvarka**

11.1. Centras brangių daiktų išorinių (ne įstaigos pacientams) saugojimo paslaugų neteikia.

11.2. Jei pacientas pageidauja, prieš atliekant tyrimus, ar gaunant paslaugas kurių metu gali būti tam tikro laipsnio sąmonės sutrikimas, ar pacientui reikia odontologinių paslaugų dėl protezų išsiuntimo į laboratoriją, paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai, gali būti registruojami ir saugomi tokia tvarka: sudaromas turimų vertybių sąrašas dviem egzemplioriais; po kiekvienu egzemplioriumi pasirašo gydytojas, atliekantis procedūrą, ir pats pacientas; vieną sąrašo egzempliorių paima pacientas, kitas įdedamas į specialų voką; į voką sudedamos išvardintos vertybės, vokas užklijuojamas, užantspauduojamas ir įdedamas į įstaigoje esantį seifą; po procedūros (paslaugą suteikus) pacientui gražinamas vokas, kurį pacientas atplėšia gydytojo ir dar vieno Centro darbuotojo akivaizdoje, sutikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo tame sąrašė, kad vertybes atgavo; paciento pasirašytas sąrašas įklijuojamas į jo medicininę kortelę ir joje saugomas.

11.3. Įmonė neatsako už brangius daiktus, pinigus, pacientų paliktus (užmirštus) Centro bendro naudojimo patalpose (WC), pastato bendro naudojimo erdvėse, taip pat neatsako už padarytą žalą paciento automobiliui paliktam šalia pastato.

PATVIRTINTA  
 UAB „Šeimos sveikatos centras“ direktoriaus  
 2022 m. birželio 1 d. Nr. 22-24/VTT

### Paciento prašymo pataisyti sveikatos informaciją forma

Paciento vardas, pavardė		
Adresas		
Gimimo metai		
Asmens kodas		
<b>Pildo pacientas, nurodydamas ką reikia pataisyti</b>		
Įrašas, kurį reikia pataisyti		
Data ir kas padarė įrašą		
<p>Prašome paaiškinti, kas informacijoje yra netikslu ar nepilna. Kokia turėtų būti informacija, kad būtų tikslesnė ar pilnesnė.</p>		
<p>Aš suprantu, kad UAB „Šeimos sveikatos centras“, į medicininius dokumentus gali pridėti papildomą įrašą, pagrįstą mano prašymu, arba atsisakyti tai padaryti, tačiau pradinio įrašo mano sveikatos istorijoje jokių atveju pakeisti negali. Bet kuriuo atveju šis mano prašymas pataisyti bus įtrauktas į mano sveikatos istoriją.</p>		
Paciento /atstovo parašas:	Data:	Laikas:
<b>Pildo UAB „Šeimos sveikatos centras“ darbuotojai</b>		
Prašymo gavimo data:	<input type="checkbox"/> Priimta	<input type="checkbox"/> Atsisakyta
<p>Atsakymo motyvas, priežastis, turinys:</p> <p><input type="checkbox"/> ši informacija buvo sukurta ne UAB „Šeimos sveikatos centras“.</p> <p><input type="checkbox"/> informacija yra tiksli ir pilna.</p> <p><input type="checkbox"/> Kita.....</p>		
<p>UAB „Šeimos sveikatos centras“, gydytojo parašas:</p>		
<p><input type="checkbox"/> pranešta pareiškėjui apie atsisakymą raštu (laiško kopija pridedama)</p>		
<p>UAB „Šeimos sveikatos centras“ direktoriaus v. pavardė, parašas (spaudas), data:</p>		