

PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos Utenos pirminės
sveikatos priežiūros centro direktoriaus
2024 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D-49

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS UTENOS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Utenos pirminės sveikatos priežiūros centro vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja Viešosios įstaigos Utenos pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – Centras arba Įstaiga) vidaus tvarką, apibrėžia darbuotojų ir besilankančių įstaigoje pacientų tarpusavio santykių principus, teises, pareigas ir elgesio normas.

2. Centras yra Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos Utenos rajono savivaldybės viešojo asmens sveikatos priežiūros įstaiga, teikianti jos įstatuose numatytas asmens sveikatos priežiūros paslaugas pagal Įstaigai suteiktą licenciją.

3. Įstaiga dirba vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų, Lietuvos Respublikos viešųjų įstaigų, Lietuvos Respublikos sveikatos draudimo, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, kitais teisės aktais ir norminiais dokumentais, reglamentuojančiais sveikatos priežiūros Įstaigos veiklą, medicinos standartais, Utenos rajono savivaldybės teisės aktais, Centro įstatais, vidaus dokumentais ir šiomis Taisyklėmis.

4. Centras teikia pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas Įstaigą pasirinkusiems pacientams bei būtinają pagalbą visiems šalies gyventojams ir užsienio šalių piliečiams pagal galiojančią Įstaigos licenciją.

5. Taisyklių nuostatos yra privalomos visiems Centro darbuotojams, pacientams, jų atstovams, kitiems lankytojams. Pažeidus Taisyklės gali būti taikomos drausminės arba kitos priemonės Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

6. Pacientai, susipažinę su Taisyklėmis, tai patvirtina pasirašydami Paciento valios pareiškimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo viešojoje įstaigoje Utenos pirminės sveikatos priežiūros centre (toliau – Paciento valios pareiškimas). Paciento valios pareiškimas patvirtintas Centro direktoriaus įsakymu.

7. Taisyklės viešai skelbiamos Centro interneto svetainėje www.utenospspc.lt ir Centro informaciniuose stenduose.

8. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

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

8.2. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą gali pasirinkti pacientas nuo 16 metų. Šis atstovavimas įforminamas notarine tvarka arba pacientas apie savo pasirinktą atstovą pasirašytinai nurodo savo medicinos dokumentuose.

8.3. **Lankytojas** – bet kuris asmuo, nesantis darbuotoju, pacientu ar paciento atstovu, esantis Įstaigos teritorijoje.

8.4. **Asmens sveikatos priežiūros paslaugos** – paslaugos, kurių tikslas laiku diagnozuoti asmens sveikatos sutrikimus ir užkirsti jiems kelią, padėti atgauti ir sustiprinti sveikatą, teikiamos turint Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos išduotą licenciją.

8.5. **Valstybės laiduojama (nemokama) asmens sveikatos priežiūra** – asmens sveikatos priežiūros paslaugos, apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybių biudžetų, kaip tai nustatyta Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

8.6. **Mokamos paslaugos** – asmens sveikatos priežiūros paslaugos už kurias moka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai ar juridiniai asmenys pagal Įstaigos vadovo ar Įstaigos steigėjo patvirtintą mokamų paslaugų teikimo tvarką ir įkainius.

8.7. **Asmens duomenų tvarkymas** – bet kuris su asmens duomenimis atliekamas veiksmas: rinkimas, užrašymas, kaupimas, saugojimas, klasifikavimas, grupavimas, jungimas, keitimas (papildymas ar taisymas), teikimas, paskelbimas, naudojimas, loginės ir (arba) aritmetinės operacijos, paieška, skleidimas, naikinimas ar kitoks veiksmas arba veiksmų rinkinys.

8.8. **Asmens dokumentas** – pasas, asmens tapatybės kortelė, leidimas laikinai (nuolat) gyventi Lietuvoje, vaiko gimimo liudijimas.

8.9. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.

II SKYRIUS PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

9. Pacientai, pageidaujantys gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas Centre, Prašymą leisti gydytis pasirinktoje pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje ar psichikos sveikatos centre (forma Nr. 025-025-1/a) (toliau – prašymas) gali užpildyti Centro registratūroje arba internetu per Elektroninius valdžios vartus ar kitu elektroniniu būdu, leidžiančiu patvirtinti asmens tapatybę. Kreipiantis į Centro registratūrą reikia pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, leidimą laikinai (nuolat) gyventi Lietuvoje (užsieniečiams), vaikams – gimimo liudijimą, pasą arba asmens tapatybės kortelę, leidimą laikinai (nuolat) gyventi Lietuvoje (užsieniečiams) ir vieno iš tėvų (ar globėjų) asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašytas prašymas siunčiamas elektroniniu paštu statistika@utenospspc.lt, neturint elektroninio parašo, prašymas pasirašomas ranka, nuskanuojamas ir siunčiamas tuo pačiu elektroninio pašto adresu. Prie prašymo būtina pridėti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, patvirtintą teisės aktų nustatyta tvarka. Siunčiant prašymą paprastuoju paštu, prie prašymo būtina pridėti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, patvirtintą teisės aktų nustatyta tvarka. Jei šalyje ar Utenos rajono savivaldybėje yra paskelbta ekstremalioji situacija ar karantinas ir asmuo negali pateikti prašymo aukščiau nurodytais būdais, jis nuskenuotą ar nufotografuotą prašymą kartu su asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija gali siųsti elektroniniu paštu statistika@utenospspc.lt. Asmuo prašymo originalą per 30 kalendorinių dienų (bet ne anksčiau kaip pasibaigus ekstremaliajai situacijai ar karantinui) turi pateikti (tiesiogiai atvykęs, paštu ar per pasiuntinį) Centrai. Pildant prašymą galima pasirinkti konkretų Centre dirbantį šeimos, vidaus ligų ar vaikų ligų gydytoją. Nepasirinkus konkretaus gydytojo, prašymą teikiantis asmuo savo parašu turi patvirtinti sutikimą, kad gydytoją jam priskirtų Centro administracija.

10. Jei paciento (jo atstovo) pasirinkto šeimos, vidaus ligų arba vaikų ligų gydytojo aptarnaujamų gyventojų skaičius viršija nustatytą šių gydytojų darbo krūvį, Centro atsakingas darbuotojas, atsižvelgdamas į prie Centro gydytojų prisirašiusių pacientų skaičių, pacientui parenka kitą gydytoją ir apie tai informuoja pacientą.

11. Už prisirašymo dokumentų tvarkymą Centre pacientas (jo atstovas) moka 0,29 Eur. Jei pacientas pasirenka kitą gydymo įstaigą anksčiau nei po šešių mėnesių, už prisirašymo dokumentų tvarkymą ir medicininės dokumentacijos persiuntimą naujai pasirinktai gydymo įstaigai mokama 2,90 Eur. Ambulatorinė asmens sveikatos istorija naujai pasirinktai gydymo įstaigai ir (ar) psichikos sveikatos centrui yra perduodama per 3 darbo dienas nuo tos įstaigos Prašymo perduoti ambulatorinę asmens sveikatos istoriją / vaiko sveikatos raidos istoriją (forma Nr. 025-025-3/a) gavimo dienos.

12. Pacientas, pageidaujantis gydytis pas kitą Centro gydytoją, registratūroje pateikia užpildytą ir pasirašytą Prašymą leisti gydytis pas kitą pasirinktos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ar psichikos sveikatos centro gydytoją (forma Nr. 025-025-2/a).

13. Sulaukę 18 metų pacientai lieka prirašyti Centre pas tą patį šeimos gydytoją arba Centro atsakingo darbuotojo perregistruojami prie kito šeimos gydytojo, jei anksčiau buvo prisirašę prie vaikų ligų gydytojo.

14. Pasikeitus apylinkės gydytojui, pacientą (jo atstovą) apie pakeistą apylinkės gydytoją Centras informuoja: asmeniui (jo atstovui) atvykus į Centrą, telefonu arba elektroniniu paštu, nurodytu paciento medicinos dokumentuose.

15. Informacija apie šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytojų pasikeitimus apylinkėse ir šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytojus, kurie dar formuoja savo apylinkes, skelbiama Centro interneto svetainėje www.utenospspc.lt.

16. Pacientai pas gydytoją ar kitą sveikatos priežiūros specialistą priimami tik iš anksto užsiregistravę. Be išankstinės registracijos pas gydytoją ar kitą sveikatos priežiūros specialistą pacientams teikiama tik būtinoji (skubioji) medicinos pagalba.

17. Apsilankymui pas gydytoją ar kitą sveikatos priežiūros specialistą pacientas gali užsiregistruoti pats arba jį užregistruoti gali paciento atstovas.

18. Pacientas (jo atstovas) registruotis asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gali:

18.1. paskambinus į Centro registratūrą / Psichikos sveikatos centro registratūrą / Odontologijos skyriaus registratūrą / Centro darbuotojams perskambinant pacientui jo (jo atstovo) Centru pateiktu telefonu. Skambinant į Centrą, atsiliepęs darbuotojas identifikuoja paciento asmens tapatybę užduodamas ne mažiau 4 (keturis) asmenį identifikuojančius klausimus: paciento vardas, pavardė; paciento 4 paskutiniai asmens kodo skaičiai; gyvenamosios vietos adresas; paciento gimimo data ar kiti kontaktiniai duomenys (pvz., elektroninio pašto adresas), kita paciento informacija Centro informacinėje sistemoje (pvz., gydančio gydytojo pavardė, paskutinis vizitas pas gydytoją ir pan.);

18.2. pacientui (jo atstovui) atvykstant į atitinkamą Centro registratūrą: darbuotojas paprašo pateikti ir patikrina paciento asmens tapatybės dokumentą, prireikus – atstovavimo pacientui dokumentą arba įrašą apie atstovavimą Elektroninėje sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo informacinėje sistemoje (toliau – ESPBI IS); prireikus atnaujina ir / ar papildo informaciją apie pacientą Centro informacinėje sistemoje;

18.3. pacientas (jo atstovas) savarankiškai registruojasi internetu per esveikata.lt Išankstinės pacientų registracijos sistemoje (toliau – IPR IS), vadovaudamasis registracijos vedliu laisvų laikų išankstinei registracijai paieškai.

19. Užregistravus pacientą apsilankymui, darbuotojas pacientui nurodo gydytojo ar kito sveikatos priežiūros specialisto kabinetą ir adresą, specialisto pavardę, apsilankymo laiką (metai, mėnuo, diena ir valanda). Užsiregistravus per IPR IS, pacientas savo nurodytu el. pašto adresu iš esveikata.lt gauna registracijos patvirtinimą su išsamia informacija ir priminimus.

20. Centro registratūros telefonu pacientui gali būti suteikta informacija apie dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų darbo grafiką, teikiamų paslaugų rūšis, galimą priėmimo laiką. Jei pacientui yra skirtas konkretus apsilankymo Centre laikas ir Centras savo iniciatyva ar esant poreikiui nori jį pakeisti, apie naują apsilankymo laiką kaip galima anksčiau iki planuotos paslaugos pradžios pacientui praneša atsakingas darbuotojas telefonu arba el. paštu, paciento (jo atstovo) pateiktu Centru.

21. Pacientas, negalintis atvykti į Centrą jam iš anksto rezervuotu laiku, turi ne vėliau kaip prieš 24 val. iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios užsiregistravus planinei paslaugai atšaukti apsilankymą per IPR IS arba pranešti Centru – atitinkamos registratūros telefonu.

22. Pacientui, vėluojančiam daugiau nei 15 min. nuo registracijos laiko pradžios, sveikatos priežiūros paslauga / konsultacija gali būti nebeteikiama (atsižvelgiant į jos trukmę, paciento sveikatos būklę ir laukiančiųjų eilę). Jei paslauga neteikiama, pacientas registruojamas iš naujo.

23. Sveikatos priežiūros specialistai, teikdami sveikatos priežiūros paslaugas, gali vėluoti 30 min. nuo nustatyto registracijos laiko (atsižvelgiant į užregistruotų pacientų sveikatos būklę, konsultacijos trukmę, skubios pagalbos teikimo poreikį).

24. Pirmoji naujagimio apžiūra organizuojama, kai naujagimio tėvai paskambina į Centro registratūrą ir informuoja, kad reikalinga naujagimio apžiūra. Per 1–3 darbo dienas nuo pranešimo gavimo dienos su naujagimio atstovu susisiekiama šeimos (vaikų ligų) gydytojas ar gydytojo komandos

slaugytojas ir susitaria dėl pirmojo vizito. Tolimesnė kūdikio / vaiko apžiūra atliekama Centre. Pirmą kartą atvykstant su naujagimiu į Centrą būtina turėti vaiko gimimo liudijimą, vieno iš tėvų asmens dokumentą, užpildyti Prašymą leisti gydytis pasirinktoje pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje ar psichikos sveikatos centre (forma Nr. 025-025-1/a) pasirenkant apylinkės gydytoją.

III SKYRIUS

NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

25. Centre teikiamos pirminio ir antrinio lygio (psichiatrijos dienos stacionaro) ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodytos galiojančioje Centro licencijoje.

26. Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, dėl kurių apmokėjimo Privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau – PSDF) biudžeto lėšomis sudarytos sutartys su teritorinėmis ligonių kasomis (toliau – TLK), teikiamos teisės aktų nustatyta tvarka visiems prie Centro prisirašiusiems pacientams, kurie teisės aktų nustatyta tvarka yra apdrausti Privalomuoju sveikatos draudimu.

27. Antrinio lygio (psichiatrijos dienos stacionaro) ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, dėl kurių apmokėjimo PSDF biudžeto lėšomis sudarytos sutartys su TLK, teikiamos teisės aktų nustatyta tvarka pacientams, kurie turi gydytojo siuntimą šioms paslaugoms gauti ir teisės aktų nustatyta tvarka yra apdrausti Privalomuoju sveikatos draudimu.

28. Centre teikiamos PSDF biudžeto lėšomis kompensuojamos paslaugos:

28.1. pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos: šeimos medicinos (šeimos (vaikų ligų, vidaus ligų, gydytojo chirurgo ir akušerio ginekologo) gydytojo ir jo komandos narių), psichikos sveikatos priežiūros komandos, odontologijos ir burnos higienisto praktikos, ambulatorinės slaugos paslaugos namuose, paliatyviosios pagalbos, imunoprofilaktikos, prevencinių programų paslaugos;

28.2. dienos stacionaro: suaugusiųjų psichiatrija.

29. Centras teikia mokamas paslaugas (asmens sveikatos priežiūros ir nemedicines paslaugas), kurių teikimą ir mokėjimą už jas reglamentuoja Centro direktoriaus įsakymu patvirtintas Mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos aprašas. Informacija apie mokamas paslaugas pacientams teikiama Centro registratūroje ir interneto svetainėje www.utenospspc.lt.

30. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtiniosios (skubiosios) medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais turi pasirinkti tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat jo atstovų valią. Jeigu yra nesutarimų tarp paciento iki 16 metų ir jo atstovų, diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

31. Pacientui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtiniosios (skubiosios) medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats. Pacientas, kuriam yra sukakę 16 metų, įgyja teises, pareigas prisiima ir jas įgyvendina pats arba, jeigu negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesus, jį atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas.

32. Planinės paslaugos neteikiamos neblaiviems, galimai apsvaigusiems nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų asmenims, išskyrus būtinąją (skubiąją) medicinos pagalbą. Kilus įtarimų dėl paciento blaivumo, apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų, paslaugą teikiantis darbuotojas pasiūlo pacientui patikrinti dėl blaivumo ir / ar apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Paciento atsisakymas patikrinti laikomas neblaivumo ir / ar atitinkamo apsvaigimo fakto pripažinimu bei fiksuojamas medicininėje dokumentacijoje.

33. Būtinoji medicinos pagalba teikiama kiekvienam besikreipiančiam į Centrą, nepriklausomai nuo jo gyvenamosios vietos ir socialinių garantijų, 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“ nustatyta apimtimi.

34. Pacientų priėmimo su gydytoju dirbantis slaugytojas yra atsakingas už aptarnavimo eilės reguliavimą pacientų priėmimo metu ir priėmimo be eilės priežasčių paaiškinimą kitiems laukiantiems pacientams.

35. Į gydytojo kabinetą be eilės priimami:

35.1. sergantys pacientai pagal ūmių klinikinių būklių ar skubiosios medicininės pagalbos teikimo indikacijas;

35.2. pacientai, grįžę tą pačią dieną su skubos tvarka paskirtų tyrimų atsakymais;

35.3. atvykus keletui pacientų, turinčių teisę būti priimtiems be eilės ar dėl kitų nenumatytų aplinkybių, priėmimo laikas nuo nurodyto gali skirtis ne daugiau 1 valandos.

36. Pacientai gali išsikviesti šeimos gydytoją, vaikų ligų gydytoją, vidaus ligų gydytoją arba gydytoją chirurgą į namus pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro patvirtintą šeimos medicinos paslaugų teikimo namuose organizavimo tvarką. Gydytojo vizitas į namus registruojamas šiais atvejais:

36.1. pas naujagimius, gavus informaciją apie jų išvykimą iš gimdymo namų (skyriaus) ir atvykimą į namus;

36.2. pas sergančius vaikus iki 1 metų amžiaus;

36.3. pas vaikus, kuriems nustatytas sunkus neįgalumo lygis;

36.4. pas asmenis, kuriems yra nustatytas 0-25 procentų dalyvumo lygis (iki 2023 m. gruodžio 31 d. – 0-25 procentų darbingumo lygis) arba individualios pagalbos teikimo išlaidų kompensacijos poreikio I arba II lygis (iki 2023 m. gruodžio 31 d. – specialusis nuolatinės slaugos poreikis);

36.5. pas pacientus, kuriems ūmiai sutriko judėjimo funkcija (negali savarankiškai judėti);

36.6. pas pacientus, kuriems karščiavimo metu atsirado naujų odos bėrimų;

36.7. pas pacientus, kuriems pakilo aukštesnė kaip 38,5°C temperatūra ir kurios neveikia temperatūrą mažinantys vaistai;

36.8. kitais atvejais sprendimą dėl vizito į namus reikalingumo priima pacientą gydantis šeimos gydytojas arba vaikų ligų gydytojas, arba vidaus ligų gydytojas, arba gydytojas chirurgas.

37. Gydytojo iškvietimai į namus registruojami iki 10 val. registratūroje.

38. Slaugos paslaugos namuose tarnybos paslaugos teikiamos Centre nustatyta tvarka ir apimtimi.

39. Centro pacientas, kuris nori gauti savo šeimos gydytojo ar bet kurio komandos nario, gydytojo psichiatro, vaikų ir paauglių psichiatro, medicinos psichologo nuotolines sveikatos priežiūros paslaugas (toliau – NSP paslauga) telefonu, kreipiasi į registratūrą, registracijos telefonai skelbiami www.utenospspc.lt interneto svetainėje.

40. Centro šeimos gydytojo komandos narys / psichikos sveikatos centro gydytojas ir (ar) gydytojas vaikų ir paauglių psichiatras, teikdamas NSP paslaugą, skambučio metu pacientą identifikuoja, užduodant ne mažiau kaip 4 klausimus, susijusius su jo asmens duomenimis. Pacientui nesutinkant dėl asmens duomenų naudojimo jo identifikavimui, nuotolinė pirminė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga neteikiama. Jeigu Centro šeimos gydytojo komandos nariai / psichikos sveikatos centro gydytojai psichiatrai ir (ar) gydytojai vaikų ir paauglių psichiatrai negali identifikuoti paciento, tai NSP paslauga pacientui telefonu neteikiama ir pacientas, norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo atvykti į Centrą.

41. Karantino ir (arba) valstybės lygio ekstremaliosios situacijos Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo laikotarpiu pacientų kreipimosi į centrą tvarka užtikrinama ir sveikatos priežiūros specialistų darbas organizuojamas vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministro, valstybės lygio ekstremaliosios situacijos valstybės operacijų vadovo nustatytais reikalavimais ir Centro direktoriaus įsakymais.

42. Šeimos gydytojo komanda teisės aktų nustatyta tvarka teikia pirmines ambulatorines paslaugas paciento namuose. Įstaiga teikia pacientams ambulatorines slaugos ir paliatyviosios pagalbos namuose paslaugas teisės aktų nustatyta tvarka.

43. Laikoma, kad savanoriškai į Centrą atvykęs arba į namus pirminės asmens sveikatos priežiūros specialistą iškviėtą pacientas yra informuotas ir sutinka, kad jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras.

44. Pacientas asmens sveikatos priežiūros specialistams prieš teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas pateikia jo asmens tapatybę įrodantį asmens dokumentą, siekiant, kad asmens sveikatos priežiūros specialistai tinkamai identifikuotų pacientą, kuriam teikiama asmens sveikatos priežiūros paslauga.

45. Teikiant paslaugas, paslaugos teikimo vietoje gali būti tik pacientas, jo atstovas, paslaugą teikiantys asmens sveikatos priežiūros specialistai. Paciento atstovai savo veiksmais neturi teisės trukdyti paslaugas teikiantiems asmens sveikatos priežiūros specialistams.

IV SKYRIUS PACIENTO TEISĖS IR PAREIGOS

46. Paciento teisės ir pareigos nustato Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas.

47. Paciento teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų ar pažiūrų ar dėl kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.

48. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos prieš jo valią, jeigu teisės aktais nenumatyta kitaip.

49. Paciento teisės:

49.1. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas:

49.1.1. kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras;

49.1.2. pacientas turi teisę gauti būtinąją medicinos pagalbą neatidėliotinai, pagal Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytą būtiniosios medicinos pagalbos mastą ir teikimo tvarką;

49.1.3. pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.

49.2. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą:

49.2.1. pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą;

49.2.2. pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą. Pirminės asmens sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarka nustatyta šių Taisyklių II skyriuje;

49.2.3. pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą Sveikatos apsaugos ministerijos ar jos įgaliotų institucijų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

49.3. Teisė į informaciją:

49.3.1. pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigose teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarka nustatyta šių Taisyklių III skyriuje;

49.3.2. pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.

49.3.3. pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę. Šios informacijos teikimo tvarka nustatyta Taisyklių VII skyriuje.

49.4. Teisė nežinoti. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu medicinos dokumentuose. Šiame punkte nurodyti informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

49.5. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose:

49.5.1. paciento pageidavimu jam turi būti pateikti susipažinti jo medicinos dokumentai. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų susipažinti priima gydantis gydytojas;

49.5.2. sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti 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, Centru gavus paciento prašymą raštu. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisyimo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia sveikatos priežiūros įstaigos vadovas;

49.5.3. su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais (įrašais) turi teisę susipažinti jo atstovai pagal Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nuostatas;

49.5.4. teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

49.6. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:

49.6.1. paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. 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;

49.6.2. duomenys apie paciento buvimą Centre, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos paciento medicinos dokumentus (popierinius ir /ar Centro medicininės informacinės sistemos, ESPBI IS);

49.6.3. 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 įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai / vaikai;

49.6.4. 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. Kai pacientas laikomas negalintį protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (itėvams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. 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 neturint jo sutikimo:

49.6.4.1. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose yra ar buvo gydomas, slaugomas pacientas, atliekama jo sveikatos ekspertizė ar pacientas užsiregistruoja sveikatos priežiūros paslaugoms gauti;

49.6.4.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugų teikimą;

49.6.4.3. neveikusių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms ir funkcijoms vykdyti;

49.6.4.4. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

49.6.5. apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, sveikatos priežiūros įstaigos privalo nedelsdamos pranešti teisėsaugos institucijoms;

49.6.6. paciento sveikatos informacijos privatumas ir konfidencialumas Centre saugomas teisės aktų nustatyta tvarka.

49.7. Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą:

49.7.1. teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys ligomis, kurios įrašytos į Ligų, kuriomis sergantys ne jaunesni kaip 16 metų pacientai turi teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, sąrašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. vasario 22 d. įsakymu Nr. V-164 „Dėl Ligų, kuriomis sergantys ne jaunesni kaip 16 metų pacientai turi teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, sąrašo patvirtinimo“. Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis, paslaugos teikiamos vadovaujantis Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarkos aprašo nuostatomis.

49.8. Paciento dalyvavimas biomediciniuose tyrimuose ir mokymo procese:

49.8.1. be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicinius tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicinių tyrimų etikos įstatymas;

49.8.2. Centre tam tikra apimtimi yra vykdomos medicinos rezidentūros studijos. Centre pacientai teisės aktų nustatyta tvarka gali būti įtraukiami į mokymo procesą. Laikoma, kad pacientas, pasirašytinai susipažinęs su šiomis 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. Jo rašytinis pareiškimas turi būti saugomas paciento medicinos dokumentuose.

49.9. Teisė skųstis:

49.9.1. pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės Centre, ne vėliau kaip per vienerius metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala, dėl kurios atlyginimo kreipiamasi Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatyta tvarka;

49.9.2. pacientas turi teisę į žalos atlyginimą Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

50. Paciento pareigos:

50.1. pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Taisyklėmis, kitais Centro nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

50.2. rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Centro sveikatos priežiūros specialistais, vykdyti jų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką. Apie atsisakymą vartoti kuriuos nors medikamentus, atlikti procedūras, tyrimus ir kt. informuoti gydantį gydytoją (gydantį sveikatos priežiūros specialistą);

50.3. laikytis Centre nustatytos prisirašymo, registracijos ir priėmimo pas asmens sveikatos paslaugą teikiančią darbuotoją tvarkos. Norint gauti sveikatos priežiūros paslaugas, pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtiniosios (skubiosios) sveikatos priežiūros paslaugų teikimo atvejus;

50.4. kiek įstengiant suteikti gydančiam sveikatos priežiūros specialistui teisingą ir visą informaciją apie sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas;

50.5. patvirtinti raštu savo sutikimą ar atsisakymą gavus informaciją apie skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, dėl sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo;

50.6. vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;

50.7. pagarbiai ir deramai elgtis su Centro darbuotojais ir kitais pacientais;

50.8. laiku atvykti paskirtam priėmimui, konsultacijai, tyrimui ar gydymui;

50.9. atšaukti apsilankymą per IPR IS arba informuoti Centro registratūros telefonu ne vėliau kaip prieš 24 (dvidešimt keturias) valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios

užsiregistravus planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalint atvykti nustatytu laiku;

50.10. tausoti laikinai jam patikėtą ar bendro naudojimo Centro turtą;

50.11. patvirtinti raštiškai savo sutikimą mokėti už suteiktas mokamas paslaugas ir laiku sumokėti nurodytą sumą nustatyta Lietuvos Respublikos sveikatos ministro ir Centro mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarka;

50.12. laikytis šių Taisyklių.

51. Pacientams draudžiama:

51.1. rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ir / ar psichotropines medžiagas Centro patalpose ir/ar teritorijoje;

51.2. įžeidinėti, nepagarbiai elgtis su Centro darbuotojais ir kitais lankytojais;

51.3. trukdyti Centro darbuotojams vykdyti savo pareigas;

51.4. į Centrą atsivesti gyvūnus;

51.5. į Centro vidų įeiti su paspirtuku ar dviračiu;

51.6. naudotis mobiliuoju telefonu asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijos, kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu;

51.7. savavališkai įeiti į Centro tarnybines patalpas, įeiti į pacientų priėmimo kabinetus, kai juose paslaugos teikiamos kitiems pacientams;

51.8. į Centrą atsinešti šaltąjį ir / ar šaunamąjį ginklą;

51.9. pacientai su viršutiniaisiais lauko rūbais (paltais, striukėmis) į kabinetus, kuriuose teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, neįleidžiami. Rūbai paliekami Centre įrengtoje rūbinėje. Už vertingus daiktus, paliktus viršutiniuose rūbuose, Centras neatsako;

51.10. 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 grėstų pavojus paciento gyvybei;

51.11. nutraukus paslaugų teikimą pacientui, nevykdančiam savo pareigų, atsakomybė dėl tolimesnės jo sveikatos būklės lieka pacientui;

51.12. pacientų atstovai padeda pacientui įgyvendinti jų teises naudodamiesi tomis pat teisėmis bei pareigomis kaip ir pacientai.

V SKYRIUS

PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

52. Jeigu Centre nėra galimybių suteikti pacientui jam būtinas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, pacientas nukreipiamas į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas, išrašant jam siuntimą (forma E027 „Siuntimas konsultacijai, tyrimams, gydymui“) ir informuojant, kuriose asmens sveikatos priežiūros įstaigose (nurodant bent 3 (tris) teikiamos atitinkamos sveikatos priežiūros paslaugos. Pacientas pasirenka, kurioje ASPĮ pageidauja gauti siuntime E027 nurodytas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, ir užsiregistruoja joms (užregistruoja jo atstovas) per IPR IS. Esant poreikiui, į pasirinktą gydymo įstaigą siuntime E027 nurodytoms paslaugoms per IPR IS užregistruoja apylinkės administratorius.

VI SKYRIUS

GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

53. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę pateikti skundą raštu Centrai, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta turtinė ir (arba) neturtinė žala.

54. Skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.

55. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.

56. Neįskaityti, nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai gražinami pacientui, nurodant gražinimo priežastis.

57. 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 įstaigoje 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 asmens sveikatos priežiūros įstaigai pateikti iš naujo.

58. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Paciento atstovas privalo pateikti tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Asmuo, atnešęs skundą, palieka jį administracijoje. 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.

59. Asmenys atsiuntę skundą elektroniniais ryšiais, turi patvirtinti tapatybę pasirašydami saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, į asmenų skundus galima atsakyti nedelsiant.

60. Asmuo, skundą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu elektroninio pašto adresu info@utenospspc.lt.

61. Pacientas turi teisę pateikti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

62. Direktorius pavedimu per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau kaip per 20 darbo dienų (į atsakymo laiką nėra įskaičiuojamas skundo trūkumų šalinimo laikas), skundas išnagrinėjamas ir raštu pranešama pacientui (jo atstovui) apie nagrinėjimo rezultatus. Vieno skundo nagrinėjimui gali būti paskirti keli atsakingi darbuotojai. Skundų nagrinėjimą kontroliuoja atitinkamą veiklos sritį kuruojantis Centro direktoriaus pavaduotojas ir/arba atsakingas darbuotojas.

63. Direktorius dėl skundo gali pavesti atlikti neplaninį vidaus medicininį auditą. Vidaus medicininis auditas atliekamas vadovaujantis Centro direktoriaus patvirtinta procedūra P-23 „Vidaus medicininio audito veiklos aprašas“. Skundo nagrinėjimas direktoriaus ar jo įgalioto darbuotojo sprendimu gali būti pavestas Medicinos etikos komisijai.

64. Skundo nagrinėti negali darbuotojas, kurio veiksmai (neveikimas) skundžiami.

65. Pareiškėjo skundo bei prie jo pridėdamų dokumentų kopijos ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos perduodamos atsakingam darbuotojui.

66. Skundo nagrinėjimo metu gaunami rašytiniai su skundu susijusių darbuotojų paaiškinimai, gali būti renkama papildoma informacija, peržiūrima paciento asmens sveikatos istorija, kita medicininė ir nemedicininė dokumentacija, apklausiami liudytojai ir pan. Visi Įstaigos darbuotojai privalo teikti skundą nagrinėjančiam darbuotojui informaciją ir/ar pagalbą savo kompetencijos ribose.

67. Skundo nagrinėjimo metu atsakingas (-i) darbuotojas (-ai) gali susisiekti su pareiškėju ir betarpiškai aiškintis nagrinėjimo metu iškilusius klausimus. Atsakingas (-i) darbuotojas (-ai), ketinantis susitikti su pareiškėju, privalo šį veiksmauderinti su skundo nagrinėjimą kontroliuojančiu Centro direktoriaus pavaduotoju.

68. Atsakymo projektas bei nagrinėjimo metu surinkta medžiaga pateikiama direktoriui. Savalaikį atsakymų parengimą, pateikimą atsakymą pasirašančiam darbuotojui užtikrina atsakingas darbuotojas.

69. Atsakymą pareiškėjui pasirašo Centro direktorius, direktoriaus pavaduotojas ar kitas įgaliotas darbuotojas.

70. Nepatenkintas nagrinėjimu ir jo rezultatais, pacientas (jo atstovas) gali kreiptis į valstybės institucijas, nagrinėjančias pacientų skundus.

71. Pacientas ar kitas asmuo, įstatymu nustatyta tvarka turintis teisę ir norėdamas gauti žalos (turtinės ar neturtinės) atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo.

VII SKYRIUS

INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE PACIENTO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

72. Pacientas (jo atstovas), pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę į informaciją apie savo (atstovaujamojo) sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Informuodamas apie gydymą/tyrimus, gydytojas paaiškina pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, Įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus, galimus alternatyvius gydymo/ tyrimo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo/tyrimo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo/tyrimo. Informacija pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicininis terminus.

73. Informaciją pacientui (jo atstovui) apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę teikia gydantis gydytojas.

74. Šių Taisyklių 75 punkte paminėta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu informacijos suteikimas pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas šio įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. 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 medicinos dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa 75 punkte numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

75. Be raštiško paciento sutikimo neviešinama konfidenciali informacija apie paciento gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, ir kita asmeninio pobūdžio informacija, kuri bus sužinota diagnozuojant ligą, gydant ir slaugant, mokymo procese, atliekant biomedicininis tyrimus, tvarkant statistinę, archyvinę medicininę dokumentaciją, išskyrus konkrečius teisės aktų numatytus atvejus.

76. Jei pacientas sutinka, kad informacija apie jo sveikatos būklę, diagnozes, taikomą gydymą ir medicininis tyrimų duomenis, prognozė ir kita asmeninio pobūdžio informacija būtų teikiama kitiems asmenims, įskaitant ir šeimos narius, užpildo ir pasirašo Paciento valios pareiškimą atitinkamą punktą, kuriame nurodo konkretaus asmens vardą, pavardę.

77. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui (sugyventiniui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu.

78. Informacijos teikimo tvarką detalizuoja Įstaigos direktoriaus įsakymu patvirtinta procedūra P-5 „Informacijos pacientui ir apie pacientą teikimo tvarka“.

79. Informacija apie sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę pacientui suteikiama suprantama forma, paaiškinant specialius medicininis terminus. Informuodamas apie gydymą, gydytojas turi paaiškinti pacientui 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.

80. Informacija pacientui, jo tėvams (globėjams) pateikiama jiems suvokiama forma. Jei yra nesutarimų tarp nepilnamečio paciento ir jo tėvų (globėjų), gydantis gydytojas, pateikdamas informaciją, vadovaujasi nepilnamečio paciento interesais.

VIII SKYRIUS

ASMENS SVEIKATOS ISTORIJŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS AR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

81. Ambulatorinė asmens sveikatos istorija yra Centro nuosavybė ir saugoma Įstaigoje. Pacientas ar kiti asmenys neturi teisės jos saugoti, nešioti ar išnešti iš Centro.

82. Pacientui pasirinkus kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jo medicinos dokumentai perduodami pasirinktai asmens sveikatos priežiūros įstaigai Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka.

83. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis turi būti padarytos ir išduotos patvirtintos paciento medicinos dokumentų kopijos ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi. Pacientai dėl kopijų kreipiasi į Centro atitinkamą registratūrą (apylinkės administratorių arba registratorių).

84. Pacientas, norintis gauti diagnozės ir gydymo aprašymus, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus ir raštišką prašymą. Prašyme turi būti nurodyta norimos gauti informacijos pobūdis, panaudojimo tikslas, paciento kontaktiniai duomenys. Jei prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Siunčiant elektroninėmis priemonėmis – prašymas gali būti patvirtintas kvalifikuotu elektroniniu parašu. Rašytinės informacijos gavimas yra mokamas sveikatos apsaugos ministro įsakymu nustatyta tvarka.

85. Jei dėl rašytinės informacijos suteikimo kreipiasi kiti asmenys, kartu su prašymu privalo būti pateiktas paciento sutikimas gauti rašytinę informaciją iš jo medicininių dokumentų.

86. Be paciento sutikimo jo medicininiai dokumentai, jų nuorašai, kopijos gali būti išduodami Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytoms institucijoms, gavus raštišką jų prašymą, kuriame įvardintas juridinis pagrindas šiai informacijai suteikti.

87. Pacientui persirašius į kitą gydymo įstaigą, jo asmens sveikatos istorija tai gydymo įstaigai išsiunčiama pagal pastarosios raštišką prašymą.

IX SKYRIUS

ISTAIGOS DARBO LAIKAS

88. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos Centre teikiamos pirmadienį – penktadienį nuo 7.00 val. iki 18.00 val., šeštadienį – nuo 8 iki 11 val. Centro ambulatorijų ir medicinos punktų darbo laikas nurodytas Įstaigos interneto svetainėje www.utenospspc.lt.

89. Registratūros dirba:

89.1. Šeimos medicinos skyriaus registratūra – pirmadienį – penktadienį nuo 6.45 val. iki 18.00 val., šeštadienį – nuo 7.45 val. iki 11 val.;

89.2. Odontologijos skyriaus registratūra – pirmadienį – penktadienį nuo 6.45 val. iki 17.00 val.;

89.3. Psichikos sveikatos centre pacientai registruojami pirmadienį – penktadienį nuo 7.00 val. iki 17.00 val.

89.4. Psichikos dienos stacionare pacientai registruojami pirmadienį – penktadienį nuo 8.00 val. iki 15.00 val.

90. Įstaigos nedarbo metu paslaugos prie jos prisirašiusiems gyventojams teikiamos asmens sveikatos priežiūros įstaigoje – viešojoje įstaigoje Utenos ligoninėje, Skubios medicinos pagalbos skyriuje, su kuria Įstaiga yra sudariusi pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo sutartį.

Ši informacija skelbiama ant Centro pagrindinio įėjimo durų bei Įstaigos interneto svetainėje www.utenospsc.lt.

91. Centro administracijos darbuotojų darbo laikas pirmadienį – ketvirtadienį nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadienį nuo 8.00 val. iki 15.45 val. Pietų pertrauka – nuo 12.00 val. iki 12.45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas 1 val.

X SKYRIUS

DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

92. Įstaigos patalpos ir teritorija turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.

93. Įstaigos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

94. Darbuotojams draudžiama Įstaigoje būti neblaiviams ar apsvaigusiems nuo narkotinių ar toksinių medžiagų.

95. Darbo vietoje kiekvienas dirbantisys privalo laikytis darbuotojų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, Įstaigos direktoriaus įsakymais.

96. Darbuotojai savo veikla privalo užtikrinti higienos normų, atliekų tvarkymo taisyklių reikalavimus.

97. Įstaigos darbuotojas, apie patirtą nelaimingą atsitikimą/incidentą darbe ar einant į darbą/iš darbo, iškilusius konfliktus darbo metu, nesusipratimus su pacientais ar jų atstovais, nedelsdamas informuoja struktūrinio padalinio vadovą, o šis - darbų saugos ir sveikatos specialistą.

98. Įstaigos darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys būtų tik darbuotojui esant.

99. Įstaigos darbuotojai privalo laikytis darbo drausmės, darbuotojų elgesio kodekso reikalavimų, ateiti ir išeiti iš darbo laiku, pagarbiai, dalykiškai bendrauti su kolegomis, pacientais, vykdyti tiesioginių vadovų ar įstaigos vadovo nurodymus. Darbe dėvėti švarią ir tvarkingą darbo aprangą. Įstaigos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose. Įstaigos administracija neatsako už darbuotojų asmeninius daiktus paliktus darbo vietoje.

100. Įstaigos darbuotojas, paskutinis toje patalpoje baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.

XI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

101. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai Centre nėra priimami saugoti.

102. Įstaigos administracija neatsako už daiktus, paliktus ne tam pritaikytose vietose (koridoriuje, laukiamajame, prie rūbinės ir t. t.).

103. Centras teikia tik ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, todėl pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas nevykdo.

104. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys, norintys filmuoti, fotografuoti įstaigoje, privalo tai suderinti su Įstaigos administracija. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ir/ar jį filmuoti, ir/ar fotografuoti Centre ar jo teritorijoje gali tik suderinę su Centro administracija bei gavę to paciento sutikimą.

105. Centro darbuotojai turi teisę neaptarnauti asmens, jeigu jo elgesys yra neadekvatus arba turi baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių (įžeidinėja darbuotoją, jam grasina ir kt.). Tokiu atveju Centro darbuotojai, kviečia policijos pareigūnus ir informuoja administraciją.

106. Taisyklės yra privalomos visiems Centro darbuotojams, pacientams, jų atstovams ir lankytojams.

107. Taisyklės gali būti keičiamos ar papildomos direktoriaus įsakymu, pasikeitus Įstaigos darbo organizavimui ar atitinkamiems teisės aktams.
