

PATVIRTINTA  
VšĮ Dainų pirminės sveikatos priežiūros centro  
direktorium 2024 m. rugsėjo 5 d.  
įsakymu Nr. V- 49

## DAIŪ PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŪROS CENTRAS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešoji įstaiga Dainų pirminės sveikatos priežiūros centras (toliau – Dainų PSpC) įsteigtas 1997-10-01 ir įregistruotas Šiaulių miesto savivaldybėje. Įstaiga įstatymų ir teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę teikti sveikatos priežiūros paslaugas.
2. Dainų PSpC vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja įstaigos vidaus tvarką, jos darbuotojų, pacientų ir jų atstovų teises, pareigas ir elgesį. Šios taisyklės nustato bendruosius Dainų PSpC darbuotojų, pacientų ir jų atstovų tarpusavio santykių principus bei elgesio normas.
3. Vidaus tvarkos taisyklės viešai skelbiamos įstaigoje. Taisyklės prieinamos susipažinimui pacientams ir darbuotojams matomoje vietoje (I aukšte).
4. Tvarkos apraše naudojamos šios sąvokos:
  - 4.1. asmens sveikatos priežiūros paslaugos – paslaugos, kurių tikslas laiku diagnozuoti asmens sveikatos sutrikimus ir užkirsti jiems kelią, patikrinti, padėti atgauti ir susistiprinti sveikatą, teikiamos turint Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos išduotą licenciją;
  - 4.2. asmens sveikatos priežiūros specialistas – Dainų PSpC darbuotojas, teikiantis asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
  - 4.3. mokamos paslaugos – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, už kurias susimoka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys bei savarankiškos draudimo įstaigos taip, kaip numatyta teisės aktuose ar Dainų PSpC direktoriaus įsakymuose;
  - 4.4. nemokamos paslaugos – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, kaip tai nustatyta Lietuvos Respublikos teisės aktuose, bei asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo lėšų, kaip tai nustatyta Sveikatos draudimo įstatyme ir dėl kurių Dainų PSpC turi sutartį su teritorine ligonių kasa, bei teikiamos tokia tvarka, kokią numato teisės aktai;
  - 4.5. nepilnametis pacientas – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);
  - 4.6. nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos – naudojantis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis, kuriomis yra galimybė identifikuoti pacientą, Dainų PSpC nustatyta tvarka teikiama šeimos gydytojo komandos nario pagal teisės aktais nustatytą kompetenciją paslauga pacientui, jam nevykstant į PAASP įstaigą;
  - 4.7. pacientas – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis;
  - 4.8. paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėviai, globėjai, rūpintojai) arba atstovas pagal pavedimą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;
  - 4.9. paciento prašymas – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus;
  - 4.10. paciento skundas – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą ar kompetentingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai;

- 4.11. paciento sveikatai padaryta žala – pakenkimas paciento sveikatai, jo sužalojimas ar mirtis.
5. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis: Lietuvos Respublikos konstitucija, Sveikatos sistemos, Sveikatos priežiūros įstaigų, Sveikatos draudimo, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo, Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymais, teisės aktais, normatyviniais dokumentais, įstaigos įstatais ir kitais teisės aktais.
6. Atsakomybė ir įgaliojimai:
- 6.1. Dainų PSPC vidaus medicinos auditorius atsako už šio tvarkos aprašo parengimą, peržiūrėjimą, keitimus ir paskirstymą;
- 6.2. šios Taisyklės privalomos visiems Dainų PSPC darbuotojams, pacientams, jų atstovams ir kitiems įstaigos patalpose esantiems asmenims.

## **II. SKYRIUS**

### **ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS**

7. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos pacientams teikiamos darbo dienomis nuo 7.30 val. iki 20.00 val. (Aido g. 18, Šiauliai); bendra registracija tel. (8 41) 552 813; registracija skiepams tel. (8-41) 591 424; registracija echoskopijoms tel. (370) 690 242 52.
8. Visi iškvietimai į namus registruojami darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 13.00 val.
9. Skubiais atvejais iškvietimai registruojami nuo 8.00 val. iki 17.00 val., iškvietimai užregistruoti nuo 13.00 iki 17.00 val. skiriami budinčiam gydytojui; šeštadieniais asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos nuo 8.00 iki 13.00 val. (Aido g. 18). Sekmadieniais nedirbama.
10. Psichikos sveikatos centro darbo laikas – nuo 8.00 iki 20.00 val. (Aido g. 18). Registracija ir informacija tel. (8 41) 416 653. Šeštadieniais ir sekmadieniais nedirbama.
11. Odontologinė pagalba teikiama darbo dienomis nuo 8.00 iki 20.00 val. ir šeštadieniais nuo 8.00 iki 13.00 val. (tik budintis gydytojas).
12. Rentgeno (tame tarpe dantų rentgenogramos) kabinetas pacientus priima nuo 8.30 iki 18.00 val.
13. Iškvietimai į namus išskirtiniais atvejais pas judėjimo negalią turinčius pacientus registruojami darbo dienomis visą registratūros darbo laiką.
14. Pacientas, pageidaujantis gauti nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugų, turi registruotis telefonu (8 41) 552 813, nurodytu Dainų PSPC internetiniame puslapyje ir įstaigos informacinių skelbimų vietose. Medicinos registratorė užregistravusi pacientą, sužino (arba patikslina) paciento telefono numerį ir jį įveda į Dainų PSPC informacinę sistemą. Paslauga teikiama tik turint paciento sutikimą, dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, bei nustatius paciento asmens tapatybę. Paciento tapatybė identifikuojama – žodžiu pasakius paskutinių keturių skaitmenų seką (iš savo asmens kodo). Paslauga teikiama šeimos/vidaus ligų/vaikų ligų gydytojo darbo metu, susisiekus su pacientu jo nurodytu telefono numeriu pagal informacinėje sistemoje registruotą laiką. Numatoma vienos nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos suteikimo trukmė 15 min.
15. Dainų PSPC personalas dirba pamainomis, pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus, kurie skelbiami informacinėse lentose, prie kabinetų durų, interneto svetainėje.
16. Po įstaigos darbo valandų, poilsio ir švenčių dienomis pagal tarpusavio susitarimą su Respublikine Šiaulių ligonine pirminės ambulatorinės būtiniosios medicinos paslaugos teikiamos:
- 16.1. suaugusiems – Respublikinės Šiaulių ligoninės priėmimo skyriuje, Kudirkos g. 99 tel. nr. (8 41) 524 252;
- 16.2. vaikams – Moters ir vaiko klinikoje, Architektų g. 77, tel. nr. (8 41) 523 028;
- 16.3. ūmiai susirgus, esant neatidėliotinoms indikacijoms, kviečiama greitoji medicinos pagalba bendruoju pagalbos telefonu: 112.

### III. SKYRIUS

#### PACIENTŲ KREIPIMOSI IR REGISTRACIJOS ĮSTAIGOJE TVARKA

17. Pacientas patenka pas gydytoją užsiregistravęs įstaigos registratūroje ir gavęs taloną. Registruojantis reikia pateikti Lietuvos Respublikos piliečio pasą ar kitą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, vaiko gimimo liudijimą, bei nurodyti savo kontaktinio telefono numerį. Nedrausti asmenys už gydymo paslaugas susimoka Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytais įkainiais įstaigos I aukšte savitarnos terminale arba kasoje (I a. „Kasa“). Nedraustiems asmenims nemokamai teikiama tik būtinoji pagalba.

18. Pacientai gydymui planine tvarka registruojami iš anksto telefonu, internetu ar apsilankius Įstaigoje, nurodant jiems konkrečią priėmimo datą ir laiką. Sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo laikas priklauso nuo jau užsiregistravusių pacientų eilės pas konkretų Įstaigos asmens sveikatos priežiūros specialistą.

19. Kai pacientas užsiregistruoja atvykęs į Įstaigą, jam išduodama apsilankymo talonas, kuriame nurodoma jo eilės numeris, apsilankymo data (mėnuo, data), valanda, kabineto Nr. ir sveikatos priežiūros specialistas.

20. Apie numatytą vizitą pacientui gali būti iš anksto priminta telefonu arba trumpąja SMS žinute.

21. Jei Įstaiga paskirtą pacientui vizito laiką nori pakeisti, apie naują vizito laiką pacientas informuojamas ne vėliau kaip 12 valandų iki prieš tai planuoto vizito laiko.

22. Pacientai privalo atvykti į Įstaigą 5-10 minučių iki numatyto vizito laiko. Pacientai kviečiami pas sveikatos priežiūros specialistą talonų eilės tvarka. Po konsultacijos su asmens sveikatos priežiūros specialistu, jei yra reikalinga, yra sudaromi tyrimo ir gydymo planai. Pacientas sutikęs su planuojamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis pasirašo nustatytos formos raštišką sutikimą atlikti diagnostikos ir gydymo procedūras.

23. Pacientai atvykdami pirmą kartą turi turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą

24. Būtinoji medicinos pagalba pacientams teikiama neatidėliotinai, darbuotojo (-ų) kompetencijos ribose Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka ir apimtimi.

25. Būtinoji medicinos pagalba teikiama tol, kol atvyksta iškviesta greitoji medicinos pagalba.

26. Būtinoji medicinos pagalba, atitinkanti Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintus kriterijus teikiama be eilės. Priimant pacientą dėl būtiniosios medicininės pagalbos, būtina vadovautis Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2004-04-08 įsakymu Nr. V-208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašo patvirtinimo“ (aktualia redakcija). Pacientams, kurių sveikatos būklė neatitinka Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintų būtiniosios medicinos pagalbos kriterijų, tačiau dėl svarbių priežasčių pageidaujantiems gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas skubos tvarka, tokios paslaugos gali būti suteiktos skubos tvarka tik jeigu Įstaigoje yra tokios galimybės, nepažeidžiant iš anksto užsiregistravusių pacientų teisių.

27. Jeigu pacientui reikalinga skubi odontologinė pagalba, jis priimamas pirmumo teise, pirmenybę teikiant užsiregistravusiam iš anksto ir atvykusiam pagal paskirtą laiką.

28. Pacientui nuo 16 metų asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats.

29. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų asmens sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais turi parinkti tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į 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.

30. Nepilnametis pacientas iki 16 metų, kuris, sveikatos priežiūros specialisto pagrįsta nuomone, išreikšta medicinos dokumentuose, gali pats teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam reikiamų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

31. Kai asmens sveikatos priežiūros paslaugos turi būti teikiamos nepilnamečiam pacientui iki 16 metų ir nėra jo atstovų pagal įstatymą arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, ar gauti jų sutikimą laiku, sprendimą dėl pacientui teiktinos sveikatos priežiūros masto, alternatyvos pasirinkimo priima sveikatos priežiūros paslaugas teikiantis specialistas, o prireikus – gydytojų konsiliumas, išimtinai vadovaudamasis paciento interesais.

32. Dėl nepilnamečio paciento iki 16 metų, kurio tėvai vengia atlikti atstovo pagal įstatymą funkcijas ir kuriam nėra nustatyta laikinoji globa ar rūpyba, kai nepilnamečio paciento tėvai (įtėviai) tarpusavyje nesutaria dėl sveikatos priežiūros masto, sprendimus dėl teiktinos sveikatos priežiūros masto, alternatyvos pasirinkimo priima sveikatos priežiūros specialistas, o prireikus – gydytojų konsiliumas, išimtinai vadovaudamasis paciento interesais. Įstatymai gali nustatyti, kada šioje dalyje nurodytais atvejais būtinas teismo leidimas. Dėl tokio leidimo į teismą kreipiasi Įstaiga arba nepilnamečio paciento atstovas pagal įstatymą.

33. Laikoma, kad savanoriškai į Įstaigą atvykęs arba į namus sveikatos priežiūros specialistą iškviėtęs dėl ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros, pacientas yra informuotas ir sutinka, kad Įstaigos sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras, jei Įstaiga yra užtikrinusi, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi Įstaigoje metu, o Įstaigos darbuotojai atsakytų į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija. Toks paciento sutikimas laikomas pagrįstu informacija ir tinkamas, jei jam yra prieinama ši informacija: 1) informacija apie Įstaigoje teikiamų mokamų paslaugų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti; 2) informacija apie nemokamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti; 3) informacija apie siuntimo į kitas sveikatos priežiūros įstaigas tvarka; 4) informacija apie Įstaigos vidaus tvarkos taisykles; 5) informacija apie sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių specialistų profesinę kvalifikaciją, galimybę rinktis sveikatos priežiūros specialistą; 6) informacija apie paciento pareigą bendradarbiauti su sveikatos priežiūros paslaugas paskyrusiu ir (ar) teikiančiu sveikatos priežiūros specialistu, vykdyti jo paskyrimus ir nurodymus, pranešti apie bet kokius nukrypimus nuo paskyrimų.

34. Prieš atliekant pacientui invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą, turi būti gautas informacija pagrįstas paciento sutikimas, kad jam būtų atliekama konkreti invazinė ir (ar) intervencinė procedūra. Paciento (jo atstovo) sutikimas išreiškiamas raštu pasirašant Įstaigos vadovo patvirtintoje formoje.

35. Paciento (jo atstovo) sutikimo yra nereikalaujama teikiant būtinąsias medicinos pagalbos paslaugas, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats (dėl amžiaus ar sveikatos būklės) ir nėra galimybių gauti paciento atstovo (jei toks yra) sutikimą taip greitai, kaip tai būtina.

36. Pacientas, negalėdamas atvykti į priėmimą nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti. Vizitą galima atšaukti paskambinus ar atvykus į įstaigą. Atšaukdamas vizitą pas gydytoją, pacientas gali suderinti kito vizito laiką.

37. Skubos tvarka (be eilės) priimami ligoniai, kuriems reikalinga būtinoji pagalba esant ūmiems širdies, pilvo skausmams, viduriuojantys, vemiantys, karščiuojantys – per 38 °C, kraujavimui, įvykus traumai ir t.t.. Šiems pacientams gydytoją ir kabinetą nurodo registrorė, esant poreikiui palydi.

38. Registratūroje paruoštą paciento asmens sveikatos istoriją (f Nr. 025/a), vaiko sveikatos raidos istoriją (f Nr. 025-112/a), asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelę (f Nr. 025/a - LK) į sveikatos priežiūros specialisto kabinetą pateikia apylinkės administratorius ar medicinos registrorė.

39. Pasibaigus sveikatos priežiūros specialisto pacientų priėmimo laikui, ambulatorines korteles gražina į registratūrą šeimos komandos narys (apylinkės bendrosios praktikos slaugytojas).

40. Jei dėl svarbių aplinkybių sveikatos priežiūros specialistas aptarnauja pacientą ilgiau, negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.

41. Pacientų priėmimo eilę reguliuoja (t.sk. „skubių“ pacientų patekimą be eilės) ir paaiškina priežastis kitiems laukiantiems pacientams (apie skubius atvejus) su sveikatos priežiūros specialistu dirbantis šeimos gydytojo/gydytojo specialisto komandos narys. Šeimos gydytojo komandos narys yra atsakingas už pacientų aptarnavimo eilę.

42. Sveikatos priežiūros specialistui susirgus, jo atostogų ar kito darbe nebuvimo atveju, pacientus aptarnauja kiti to skyriaus sveikatos priežiūros specialistai. Pavaduojančio sveikatos priežiūros specialisto, jo darbo laiką ir kabineto numerį nurodo apylinkės administratorius / medicinos registratorė, esant reikalui palydi.

43. Paslaugos namuose teikiamos LR sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka:

43.1. naujagimiams, gavus informaciją apie jų išvykimą iš gimdymo namų ir atvykimą į namus, jei jų namuose neaplankė slaugytojas ar akušeris, Vaikų sveikatos tikrinimo tvarkos, patvirtintos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2000 m. gegužės 31 d. įsakymu Nr. 301 „Dėl profilaktinių sveikatos tikrinimų sveikatos priežiūros įstaigose“, nustatyta tvarka;

43.2. sergantiems vaikams iki 1 metų amžiaus;

43.3. vaikams, kuriems nustatytas sunkus neįgalumo lygis;

43.4. asmenims, kuriems yra nustatytas 0–25 procentų darbingumo lygis arba specialusis nuolatinės slaugos poreikis;

43.5. pacientams, kuriems ūmiai sutriko judėjimo funkcija (negali savarankiškai judėti);

43.6. pacientams, kuriems karščiavimo metu atsirado naujų odos bėrimų;

43.7. pacientams, kuriems pakilo aukštesnė kaip 38,5<sup>o</sup> temperatūra ir kurios neveikia temperatūrą mažinantys vaistai;

43.8. vaikams iki 10 m. karščiuojant virš 38,5<sup>o</sup>C gripo epidemijos metu. Gripo epidemijos metu, atsižvelgiant į šeimos gydytojų užimtumą, stengiamasi Paslaugas namuose teikti neįgaliems sergantiems lėtinėmis ligomis karščiuojantiems pacientams.

44. Kitais atvejais sprendimą dėl paslaugų namuose teikimo poreikio priima pacientą gydantis šeimos gydytojo komandos narys. Gydytojas pacientus namuose aptarnauja laisvu nuo priėmimo laiku, kreipimosi dieną ar planine tvarka.

45. Kai Dainų PSPC negali suteikti planuotos asmens sveikatos priežiūros, sveikatinimo paslaugos (darbuotojui susirgus ar kt.), pacientui per įmanomai trumpiausią laiką nurodytu asmens kontaktiniu telefonu pranešama, kad priėmimo laikas atšaukiamas ir informuojama apie registravimąsi kitu laiku ar pas kitą paslaugą teikiančią darbuotoją.

46. Diagnostikos kabinetuose pacientai registruojami įprasta tvarka ir priimami tik su gydytojo nukreipimu (echoskopijos, rentgeno, EKG, reabilitacijos).

#### **IV. SKYRIUS**

#### **PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA**

47. Dainų PSPC teikiamos pirminio ir antrinio lygio ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodytos galiojančioje įstaigos licencijoje.

48. Teisę į nemokamas paslaugas Dainų PSPC turi:

48.1. asmenys, gaunantys Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytą bet kurios rūšies pensiją ar šalpos kompensaciją;

48.2. Užimtumo tarnyboje įsiregistravę bedarbiai, darbo rinkai besirengiantys asmenys ir asmenys, dalyvaujantys Užimtumo tarnybos organizuojamose paramos mokymuisi priemonėse, jeigu su jais nesudaromos darbo sutartys;

48.3. nedirbantys darbingo amžiaus asmenys, turintys įstatymų nustatytą būtinąją pensijų socialinio draudimo stažą socialinio draudimo senatvės pensijai gauti arba turintys iki 2017 m. gruodžio 31 d. įgytą ne mažesnę kaip 30 metų pensijų socialinio draudimo stažą socialinio draudimo senatvės pensijai gauti;

48.4. moterys, kurioms įstatymų nustatyta tvarka suteiktos nėštumo ir gimdymo atostogos, ir nedirbančios moterys nėštumo laikotarpiu 70 dienų (suėjus 28 nėštumo savaitėms ir daugiau) iki gimdymo ir 56 dienas po gimdymo;

48.5. vienas iš tėvų (įtėvių), auginantis vaiką iki 8 metų, vienas iš globėjų, šeimoje globojantis vaiką iki 8 metų, taip pat vienas iš tėvų (įtėvių), auginantis du ir daugiau nepilnamečių vaikų, vienas iš globėjų (rūpintojų), šeimoje globojantis (besirūpinantis) du (dviem) ir daugiau nepilnamečių vaikų;

48.6. asmenys iki 18 metų;

- 48.7. Lietuvos Respublikos aukštųjų mokyklų studentai, studijuojantys pagal nuolatinės studijų formos studijų programas, asmenys, studijuojantys Europos Sąjungos valstybių narių (taip pat Jungtinės Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystės, jeigu studijos buvo pradėtos iki pereinamojo laikotarpio pabaigos) aukštosiose mokyklose pagal nuolatinės studijų formos studijų programas, mokiniai (įskaitant pilnamečius asmenis), kurie mokosi Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos valstybių narių (taip pat ir Jungtinės Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystės, jeigu mokymasis buvo pradėtas iki pereinamojo laikotarpio pabaigos) mokyklose pagal bendrojo ugdymo programas (išskyrus pilnamečius asmenis, kurie mokosi pagal suaugusiųjų pradinio, pagrindinio, vidurinio ugdymo programas) ir (ar) formaliojo profesinio mokymo programas;
- 48.8. nepasiturintys gyventojai, gaunantys socialinę pašalpą;
- 48.9. vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas ar rūpintojas, neįgaliojo aprūpintojas, slaugantys ar nuolat prižiūrintys namuose asmenį (teikiantys jam pagalbą namuose), kuriam nustatytas neįgalumo lygis (vaiką invalidą), arba asmenį, kuriam nustatytas specialusis nuolatinės slaugos poreikis ar specialusis nuolatinės priežiūros (pagalbos) poreikis. Ši nuostata taip pat taikoma vienam iš tėvų (įtėvių), globėjui ar rūpintojui, slaugantiems namuose visiškos negalios invalidą, pripažintą tokiu iki 2005 m. liepos 1 d.;
- 48.10. asmenys, teisės aktų nustatyta tvarka pripažinti neįgaliaisiais;
- 48.11. asmenys, sergantys visuomenei pavojingomis užkrečiamosiomis ligomis, kurios yra įtrauktos į sveikatos apsaugos ministro patvirtintą sąrašą;
- 48.12. pasipriešinimo (rezistencijos) dalyviai – kariai savanoriai, laisvės kovų dalyviai; reabilituoti politiniai kaliniai ir jiems prilyginti asmenys, tremtiniai ir jiems prilyginti asmenys, taip pat asmenys, nukentėję 1991 m. sausio 13-osios ar kituose įvykiuose gindami Lietuvos nepriklausomybę ir valstybingumą;
- 48.13. asmenys, prisidėję prie Černobylio atominės elektrinės avarijos padarinių likvidavimo;
- 48.14. buvę geto ir buvę mažamečiai fašistinių prievartinio įkalinimo vietų kaliniai;
- 48.15. valstybės pripažįstamų tradicinių religinių bendrijų dvasininkai, dvasininkų rengimo mokyklų studentai ir vienuolių noviciatuose atliekantys vienuolinę formaciją naujokai;
- 48.16. asmenys, kuriems įstatymų nustatyta tvarka yra pripažintas Afganistano karo dalyvių teisinis statusas;
- 48.17. nelydimi nepilnamečiai užsieniečiai;
- 48.18. nesukakęs senatvės pensijos amžiaus ir neturintis draudžiamųjų pajamų Respublikos Prezidento sutuoktinis – Respublikos Prezidento kadencijos laikotarpiu;
- 48.19. asmenys, atliekantys savanorišką praktiką Užimtumo įstatymo nustatyta tvarka;
- 48.20. perkeliemieji asmenys.
- 48.21. Lietuvos Respublikoje nuolat ar laikinai gyvenantys asmenys, kurie gauna bet kurios rūšies pensiją pagal Lietuvos Respublikos tarptautines sutartis ir kuriems Lietuvos Respublikos teisės aktų, reglamentuojančių sveikatos draudimą, taikymas numatytas šiose tarptautinėse sutartyse.
- 48.22. suimtieji ir nuteistieji, atliekantys arešto, terminuoto laisvės atėmimo ir laisvės atėmimo iki gyvos galvos bausmes;
- 48.23. užsieniečiai, kuriems suteikta laikinoji apsauga Lietuvos Respublikoje ir kurie yra asmenys iki 18 metų arba asmenys, gaunantys Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta senatvės pensiją, netekto darbingumo pensiją ar šalpos neįgalumo pensiją, arba asmenys, gaunantys šalpos kompensaciją, jiems sukakus Lietuvos Respublikos socialinio draudimo pensijų įstatyme nustatyta senatvės pensijos amžių ar juos pripažinus netekusiais 60 procentų ir daugiau darbingumo, arba senatvės ar neįgalumo pensiją pagal šalies, iš kurios pasitraukusiems asmenims suteikta laikinoji apsauga, teisės aktus, arba Lietuvos Respublikos arba šalies, iš kurios pasitraukusiems asmenims suteikta laikinoji apsauga, teisės aktų nustatyta tvarka yra pripažinti neįgaliaisiais.
49. Nemokamos sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos pagal sudarytą sutartį su teritorine ligonių kasa. Pacientams, apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu, visos planinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios yra nurodytos sutartyje su teritorine ligonių kasa, yra teikiamos nemokamai. Nemokamų planinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašas skelbiamas Įstaigos skelbimų lentynoje ir internetinėje svetainėje <http://www.dainupspc.lt>;

50. Būtinoji medicinos pagalba, kurios teikimo tvarka numatyta Taisyklių 3 skyriuje „Pacientų kreipimosi į Įstaigą tvarka“.
51. Visi paciento duomenys, susiję su asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimu, yra tvarkomi per įstaigos vidinę informacinę sistemą ir Elektroninę sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (ESPBI IS).
52. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos pagal jų teikimo pobūdį gali būti teikiamos nuotoliniu būdu pagal Įstaigoje nustatytą tvarką.
53. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos pagal jų teikimo pobūdį gali būti teikiamos namuose pagal Įstaigoje nustatytą tvarką.
54. Už mokamas paslaugas pacientas arba jo atstovas sumoka Įstaigos savitarnos terminale ar kasoje.
55. Pacientai, apdrausti papildomu ar savanorišku draudimu, suteikiančiu teisę į asmens sveikatos priežiūros paslaugas, priimami bendrąja tvarka, taikant išankstinės registracijos principą. Pacientai pinigais už suteiktas mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas po kiekvienos paslaugos suteikimo sumoka į savitarnos terminalą arba įstaigos kasą, būtinai išsaugodami kasos čekį. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo pabaigoje išrašoma sąskaita-faktūra, kurią pacientas pristato draudimo kompanijai ir atgauna sumokėtus pinigus.
56. Dainų PSPC teikiamos šios nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:
- 56.1. būtinoji medicinos pagalba. Įstaigoje teikiamos būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarką bei mastą reglamentuoja Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymas Nr. V-208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos ir būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“;
- 56.2. Pirminė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūra:
- apsilankymai pas gydytojus: šeimos, vidaus, vaikų ligų, chirurgo, akušerį – ginekologą;
  - papildomai teikiamos skatinamosios ir prevencinės paslaugos;
  - slaugos paslaugos, slaugos paslaugos namuose.
- 56.3. Pirminės psichikos sveikatos priežiūros paslaugos.
- 56.4. Pirminės odontologinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos.
- 56.5. Ambulatorinės specializuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:
- gydytojų specialistų antrinio lygio paslaugos (konsultacijos);
  - dienos stacionaro (ART) paslaugos.
57. Sveikatos programų paslaugos.
58. Fizinės medicinos ir reabilitacijos paslaugos.
59. Rentgenodiagnostikos.
60. Ultragarso diagnostikos.
61. Mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nėra kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų ir nepriskirtos būtiniosios medicinos pagalbos paslaugoms, apmoka patys pacientai arba už juos gali sumokėti kiti fiziniai ar juridiniai asmenys bei savanoriškojo draudimo įstaigos. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiamos kai:
- 61.1. pacientas yra neapdraustas Privalomuoju sveikatos draudimu ir kreipiasi į įstaigą dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo;
- 61.2. pacientas, neturėdamas pirminės sveikatos priežiūros gydytojo ar gydytojo specialisto siuntimo, pats kreipiasi į Dainų PSPC dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų, kurios nepriskiriamos būtiniosios pagalbos sveikatos priežiūros paslaugoms;
- 61.3. užsienio šalių piliečiams, asmenims be pilietybės, asmenims, nepriskiriamiems nuolatiniais Lietuvos Respublikos gyventojams, Dainų PSPC teikia tik mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, įskaitant ir būtinąją pagalbą;
- 61.4. pacientas savo iniciatyva pasirenka brangiau kainuojančias paslaugas, medžiagas, procedūras. Paciento pasirinkimas patvirtinamas parašu, pasirašant direktoriaus nustatytos formos sutikimą.
- 61.5. pacientams už jų pageidavimu teikiamas papildomas paslaugas ar procedūras. Prie papildomų priskiriamos paslaugos, kurias pasirenka pacientas ir jos nėra susijusios su pagrindine liga ir gali būti teikiamos leidus tuo metu pacientą gydančiam gydytojui. Paciento pasirinkimas patvirtinamas parašu, pasirašant direktoriaus nustatytos formos sutikimą;

- 61.6. teikiant kitas nemedicininės paskirties paslaugas: medicininių dokumentų kopijavimas ir kt.
62. Mokamų paslaugų kainynas išskabintas skelbimų lentoje (II-aukštas), skelbiamas įstaigos svetainėje <http://www.dainupspc.lt>.
63. Mokamos paslaugos teikiamos bei jų įkainiai nustatomi vadovaujantis 1999 m. liepos 30 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. 357 ir vėlesniais pakeitimais „Dėl mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašo, kainų nustatymo ir jų indeksavimo tvarkos bei šių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos“ bei kitais teisės aktais.
64. Mokama paslauga pradama teikti, už ją sumokėjus nustatytą kainą bei gavus paciento sutikimą, dėl mokamų paslaugų teikimo bei apmokėjimo. Pradėjus teikti mokamą paslaugą, už ją sumokėta suma negražinama.

## **V. SKYRIUS ĮSTAIGOS PAREIGOS**

65. Dainų PSPC naudoja tik tas sveikatos priežiūros technologijas, kurios yra nustatyta tvarka aprobuotos ir leistos naudoti Lietuvos Respublikoje.
66. Įstaiga pildo ir saugoja pacientų asmens sveikatos istorijas ir kitą, teisės aktais patvirtintą medicininę dokumentaciją, bei teikia informaciją apie pacientus valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms LR Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.
67. Dainų PSPC užtikrina lygias pacientų teises į teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas.
68. Įstaiga atlygina teikiant paslaugas paciento sveikatai padarytą žalą.
69. Dainų PSPC saugo paciento medicininę paslaptį, išskyrus atvejus, kai asmens sveikatos priežiūros įstaiga privalo pateikti informaciją apie pacientą arba kai pacientas duoda sutikimą skelbti informaciją apie jo sveikatos būklę.
70. Įstaiga teikia nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, įsitikinus, kad pacientas turi teisę tokias paslaugas gauti, taip pat mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
71. Apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, Dainų PSPC nedelsdama praneša teisėsaugos institucijoms.
72. Įstaigos darbuotojai pagal savo kompetenciją informuoja pacientus apie įstaigos darbo tvarką, teikiamas paslaugas, atliekamus tyrimus ir procedūras, taip pat kitais klausimais, susijusiais su paciento sveikata.
73. Dainų PSPC užtikrina būtinąją medicinos pagalbą.
74. Teikia tik tas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nurodytos įstaigai išduotoje licencijoje.
75. Dainų PSPC gydytojai žino, kaip pagarbiai ir efektyviai bendrauti su pacientais bei jų šeimos nariais, turinčiais skirtingus kultūrinius pagrindus, religinius įsitikinimus ir sveikatos priežiūros poreikius.

## **VI. SKYRIUS PACIENTŲ TEISĖS ĮSTAIGOJE**

76. Įstaigoje nevaržomos pacientų teisės dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, socialinės padėties ir religinių pažiūrų.
77. Pacientas turi teisę gauti kvalifikuotą konsultaciją ir/ar procedūrą pagal Įstaigos teikiamų paslaugų nomenklatūrą, jų kainas. Informacija, teikiama pacientui, turi atitikti įrodymais grįstos medicinos nuostatas, geros klinikinės praktikos reikalavimus, tarptautiniu mastu pripažintus medicininės praktikos gaires ir standartus.
78. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.
79. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Įstaigoje taikomus ar sveikatos priežiūros specialistui 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 sveikatos priežiūros specialistas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.

80. Pacientas turi teisę nežinoti. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, Įstaigoje taikomus ar sveikatos priežiūros specialistui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.

81. Pacientas turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti 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 priima paslaugas teikęs sveikatos priežiūros specialistas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

82. Pacientas turi teisę 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.

83. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininis tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininis tyrimų etikos įstatymas.

84. Teisė naudotis kitomis pacientų teisėmis, numatytomis tai reglamentuojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

## **VII. SKYRIUS PACIENTŲ PAREIGOS**

85. Susipažinti su Dainų PSPC vidaus tvarkos taisyklėmis, kurios paskelbtos viešai Įstaigos skelbimų stende (I aukštas) ir svetainėje <http://www.dainupspc.lt>.

86. Atidžiai susipažinti su paciento asmens sveikatos anketa, sutikimu dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir galimomis gydymo rizikomis.

87. Užpildžius paciento sveikatos būklės anketą, sutikus su teiginiais sutikime dėl sveikatos priežiūros ir galimomis gydymo rizikomis, pasirašyti minėtus dokumentus. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais Įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

88. Pacientas kiek įstengdamas privalo suteikti informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus kokybiškai konsultacijai ir/ar procedūrai.

89. Laiku atvykti paskirtam priėmimui, konsultacijai, tyrimui ar gydymui;

90. Jeigu pacientas negali atvykti nustatytu laiku, turi apie tai iš anksto, dieną prieš, pranešti Įstaigos registratūrą telefonu +370 41 552813. . Jei aplinkybės dėl kurių pacientas negali atvykti išaiškėja vėliau nei likus 24 valandoms iki paslaugos gavimo, Pacientas turi nedelsdamas pranešti apie neatvykimą nustatytu laiku. Pacientui iš anksto nepranešus apie neatvykimą ir neatvykus paskirtu laiku, Įstaiga turi teisę reikalauti sumokėti nustatyto dydžio netesybų mokesčių.

91. Apmokėti už suteiktas mokamas sveikatos priežiūros paslaugas pagal Įstaigos vadovo patvirtintas paslaugų teikimo metu galiojančias paslaugų kainas.

92. Pacientas privalo laikytis asmens ir burnos higienos reikalavimų.

93. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

94. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais. Pacientams, apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotikų ar kitų toksinių medžiagų, asmens sveikatos priežiūros paslaugos neteikiamos.

95. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ar/ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, konsultacijos ir/ar procedūros teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus būtinąją pagalbą grėsmės gyvybei atveju.

96. Siekiant, kad nenukentėtų gydymo kokybė ir nebūtų blaškomas Įstaigos personalo dėmesys, pacientams rekomenduojama asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu išjungti mobiliuosius telefonus.

97. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Įstaigos specialistais ir darbuotojais.

98. Pacientai už Įstaigai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

99. Pacientams draudžiama:

99.1. atsivesti (atsinešti) gyvūnus;

99.2. rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ir/ar psichotropines medžiagas Dainų PSPC patalpose ir/ar teritorijoje;

99.3. įžeidinėti, nepagarbiai elgtis su darbuotojais;

99.4. savavališkai įeiti į tarnybines patalpas.

100. Nutraukus paslaugų teikimą pacientui, nevykdančiam savo pareigų, atsakomybė dėl tolimesnės jo sveikatos būklės lieka pacientui.

101. Pacientų atstovai padeda pacientui įgyvendinti jų teises ir pareigas naudodamiesi tomis pat teisėmis bei pareigomis kaip ir pacientai.

## VIII. SKYRIUS

### GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

102. Nepatenkintas konsultacijos ir/ar procedūros kokybe pacientas kreipiasi į Įstaigos vadovą raštu, argumentuotai išdėstydamas savo pretenziją. Įstaigos vadovas per 20 darbo dienų atsako į paciento kreipimąsi.

103. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, 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, turi teisę pateikti skundą, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala.

104. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į Įstaigą). Kai skundas siunčiamas paštu ar per kurjerį, asmens tapatybę patvirtinančio dokumento ir kitų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno, arba, jei skundą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, – advokato. Kai skundas teikiamas elektroninių ryšių priemonėmis, asmens tapatybės dokumento pateikti nereikia, o skundas ir prie jo pridedami dokumentai turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba pateikti elektroninių ryšių priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę ir teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, Įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. 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, teikiamiems su skundu, keliamus reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.

105. 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, Įstaiga 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 Įstaigai pateikti iš naujo.

106. Skundai nenagrinėjami ir gražinami juos pateikusiam asmeniui nurodant gražinimo priežastis šiais atvejais: 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 105 p. nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus; skundas parašytas neįskaitomai.

107. Pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą. Į šiame punkte nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su Įstaigos, kurioje, jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas Įstaigoje nepriimamas nagrinėti, išskyrus 105. p. nurodytus atvejus, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per 107. p. nustatytą terminą. Šiame punkte nurodytais atvejais pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skusti teismui šiame punkte nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

108. Įstaiga paciento skundą turi išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo, kuris atitinka visus keliamus reikalavimus, ir visų kitų reikalingų dokumentų skundui nagrinėti, gavimo Įstaigoje dienos. 104. p. nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas. Skundai Įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

Informacijos apie paciento buvimą Įstaigoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems Įstaigos darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šioje dalyje nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.

109. Pacientas ar kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos apraše nustatyta tvarka turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo.

110. Įstaiga nagrinėja tik skundus dėl teisių pažeidimo, kai dėl teisių pažeidimo nėra padaryta žala.

111. Pacientas, kurio manymu, jam buvo padaryta žala turi tiesiogiai kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos užpildydamas Paciento prašymo dėl turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo formą, patvirtintą 2020 m. sausio 9 d. Sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. V-36. Tokiu atveju žala pacientui atlyginama iš specialaus fondo, kurį administruoja Valstybinė ligonių kasa prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos.

112. Pacientas nesutinkantis su sprendimu, priimtu dėl jo pareiškimo, skundo ar pasiūlymo, turi teisę apskusti sprendimą Valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos.

**IX. SKYRIUS**  
**SVEIKATOS ISTORIJŲ IR KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO IR IŠDAVIMO**  
**PACIENTAMS BEI KITIEMS ASMENIMS TVARKA**

113. Įstaigos sveikatos priežiūros specialistai pildo nustatytos formos ir rūšių pacientų dokumentus (ambulatorines asmens sveikatos korteles, kitus medicininius dokumentus) ir juos saugo Lietuvos Respublikos teisės aktų ir Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.

114. Asmens sveikatos istorija yra Dainų PSPC dokumentas ir saugomas jos registratūroje ar archyve. Nei pacientas, nei kiti asmenys neturi teisės patys šio dokumento laikyti (saugoti) ar išsinešti iš įstaigos.

115. Pacientui pageidaujant, sveikatos priežiūros specialistas privalo paaiškinti įrašų asmens sveikatos kortelėje reikšmę.

116. Pacientui prašymu, jo lėšomis turi būti padarytos ir išduotos patvirtintos paciento medicinos dokumentų kopijos per 2 darbo dienas, o diagnozės ir gydymo aprašymai per 10 darbo dienų nuo prašymo pateikimo. Prisirašiusieji pacientai dėl kopijų kreipiasi į Dainų PSPC šeimos gydytojo kabineto darbuotoją. Jei paciento medicinos dokumentų išdavimas gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei, medicininės kopijos gali būti neišduodamos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

117. Pacientas, sveikatos priežiūros įstaigai teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas 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 rašytinės informacijos, pateikia savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Tuo atveju, kai Dainų PSPC neturi prašomos rašytinės informacijos, ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos.

**X. SKYRIUS**  
**PACIENTO SIUNTIMO KONSULTACIJAI IR STACIONARIAM GYDYMUI TVARKA**

118. Jeigu Dainų PSPC nėra galimybių suteikti pacientui jam būtinas sveikatos priežiūros paslaugas, pacientas turi būti nukreipiamas į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas.

119. Paciento gydymo stacionarinėje įstaigoje ir specialisto konsultacijos tikslingumą nustato gydantis gydytojas.

120. Esant būtinybei gydyti pacientą stacionare ar siunčiant specialisto konsultacijai, gydantis gydytojas vadovaujasi sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka, užpildo formą 027/a, „Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas“ ir atiduoda pacientui ar įgaliotam asmeniui, kad galėtų vykti specialisto konsultacijai ar stacionariniam gydymui.

121. Nukreipiant pacientą į stacionarą, reikalinga gauti paciento sutikimą. Nukreipiant į stacionarą nepilnamečius arba neveiksnius asmenis, būtinas jų įstatyminių atstovų sutikimas. Paciento ar jo įstatyminio atstovo nereikia, kai yra grėsmė asmens gyvybei, o jis pats dėl to negali tokio sprendimo duoti; kai yra grėsmė nepilnamečio ar neveiksnaus asmens gyvybei, o jo įstatyminio atstovo negalima greitai surasti.

122. Pacientui atsisakius vykti specialisto konsultacijai ar stacionariniam gydymui, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas tai patvirtina savo parašu.

123. Gydytojais darbe vadovaujasi Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro nustatyta pacientų siuntimo į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigas dėl stacionarinių skubių ir planinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašu.

## **XI. SKYRIUS**

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

124. Konfidenciali informacija apie pacientą teikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame nurodyti informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicininiuose dokumentuose nurodęs, kam teikti informaciją, jos teikimo mastą ir terminus. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

125. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties. Jos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai, ir su sveikata susiję, Sveikatos apsaugos ministerijos teisės aktai.

126. Teisę gauti informaciją po mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai, pateikę asmens tapatybės dokumentą, giminystės ryšius patvirtinančius dokumentus ir raštišką prašymą.

127. Be rašytinio paciento sutikimo informacija apie jo sveikatą gali būti atskleista:

127.1. asmens sveikatos priežiūros įstaigoms bei darbuotojams, kurie teikia pacientui paslaugas;

127.2. nepilnamečio paciento įstatyminiams atstovams, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos suteikimas gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams;

127.3. teisėsaugos institucijoms apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika;

127.4. rašytiniu motyvuotu teismo, prokuratūros, policijos ar kitų valstybės institucijų, turinčių teisę teisės aktų nustatyta tvarka gauti informaciją apie paciento sveikatą, prašymu;

127.5. po paciento mirties – jo įpėdiniais pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktiniui (partneriui), tėvams, vaikams.

128. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamus gydymo ir tyrimo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozes bei padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Ši informacija pacientui pateikiama jam suprantama forma bei paaiškintais mediciniais terminais. Teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją apie pacientą (medicinos dokumentų kopijas), pateikia raštišką prašymą ir atitinkamą – raštišką paciento sutikimą Įstaigai. Prašyme turi būti nurodytas prašymą teikiančio asmens vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas, norimos gauti informacijos pobūdis, apimtis ir jos panaudojimo tikslas.

129. Pacientas, Įstaigai teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo (nuorašų gavimo), privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per kurjerį, asmens tapatybę patvirtinančio dokumento ir kitų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno, arba, jei prašymą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, – advokato. Kai prašymas teikiamas elektroninių ryšių priemonėmis, asmens tapatybės dokumento pateikti nereikia, o prašymas ir prie jo pridedami dokumentai turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba pateikti elektroninių ryšių priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti prašymą teikiančio asmens tapatybę ir teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl rašytinės informacijos, pateikia savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

130. Tuo atveju, kai Įstaiga neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas), ji apie tai informuoja raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos ir grąžina asmeniui įmoką už paslaugą (jei įmoka mokėta).

131. Informacija telefonu apie paciento sveikatos būklę neteikiama.

132. Informacija apie paciento sveikatos būklę negali būti teikiama pacientui prieš jo valią.

133. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neteikti informacijos motyvus pažymima medicininiuose dokumentuose. Informacija pacientui teikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Paciento psichikos ligonio teisės gauti informaciją ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

134. Informacija pačiam pacientui (ar nepilnamečio paciento atstovui) apie jo sveikatos būklę bei reikalingą gydymą gali būti neteikiama, jeigu pacientas (ar nepilnamečio paciento atstovas) nenorą žinoti apie savo sveikatos būklę bei jų gydymą patvirtina raštiškai ir prašo sveikatos priežiūros specialistą suteikti reikalingas asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Toks patvirtinimas galioja vienerius metus.

135. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais gali susipažinti jo atstovai. Jei yra nesutarimų tarp nepilnamečio iki 16 metų ir jo atstovų, tai diagnostikos ir gydymo metodikos parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

## **XII. SKYRIUS**

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

136. Už saugaus darbo užtikrinimą atsakingas Įstaigos vadovas.

137. Už darbų saugos normatyvinių dokumentų laikymąsi atsakingi Įstaigos darbuotojai.

138. Įstaigos patalpose ir teritorijoje draudžiama:

138.1. vartoti alkoholinius gėrimus bei tabako gaminius (rūkyti);

turėti su savimi šaunamąjį arba šaltąjį ginklą;

įsivesti (įsinešti) naminius gyvūnus;

138.4.be Įstaigos gauto leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas bei darbuotojus, pacientus, įrašinėti pokalbius ar kitaip pažeisti darbuotojų ir pacientų privatumą;

savavališkai įeiti ar lankytis Įstaigos tarnybinėse patalpose;

trikdyti viešąją rimtį ir tvarką.

139. Visi įstaigos darbuotojai privalo:

139.1. vykdyti poliklinikos darbuotojų saugos ir sveikatos, gaisrinės saugos norminių dokumentų reikalavimus ir darbuotojų saugos ir sveikatos, gaisrinės norminių teisės aktų reikalavimus;

139.2. darbo priemonės naudoti pagal darbo priemonių dokumentuose, darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijose nurodytus jų saugaus naudojimo reikalavimus;

139.3. tinkamai naudoti kolektyvines ir (ar) asmenines apsaugos priemones;

139.4. savavališkai neišjungti, nekeisti arba nešalinti saugos ir sveikatos apsaugos įtaisų arba ženklų, naudoti tokius įtaisus pagal paskirtį ir apie jų gedimus pranešti savo tiesioginiam vadovui, Civilinės, radiacinės ir darbo saugos specialistams, administracijai;

139.5. įvykus incidentui, nelaimingam atsitikimui darbe (nelaimingo atsitikimo vietą (atsižvelgiant į aplinkybes), išlaikyti nepakitusia), nelaimingam atsitikimui pakeliui į darbą/iš darbo, privalo nedelsiant pranešti savo tiesioginiam vadovui, Civilinės, darbo saugos ir sveikatos specialistei, administracijai;

139.6. nedelsiant pranešti savo tiesioginiam vadovui, Civilinės, radiacinės ir darbo saugos specialistams apie situaciją, kuri jų manymu, gali kelti pavojų. Taip pat privalo pranešti apie darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų pažeidimus, kurių patys pašalinti negali arba neprivalo;

139.7. Dainų PSPC nustatyta tvarka pasitikrinti sveikatą. Darbuotojas, atsisakęs nustatytu laiku pasitikrinti sveikatą, nušalinamas nuo darbo ir jam už tą laiką, kol pasitikrins sveikatą, nemokamas darbo užmokestis.

140. Darbo saugą ir sveikatą reglamentuojantys Dainų PSPC direktoriaus patvirtinti norminiai dokumentai: Darbuotojo saugos ir sveikatos įvadinė instrukcija, Darbuotojo saugos ir sveikatos darbo

vietoje instrukcijos, Įvadinė (bendra) gaisrinės saugos instrukcija, Padalinio gaisrinės saugos instrukcija, Gaisro gesinimo planas bei kiti norminiai dokumentai.

141. Darbo metu Dainų PSPC darbuotojai privalo turėti galiojančius darbo pažymėjimus, išduotus įstaigos direktoriaus nustatyta tvarka.

142. Dainų PSPC personalas, turintis tiesioginį kontaktą su pacientu, privalo vilkėti švarią, tvarkingą, įstaigos suteiktą medicininę darbo aprangą.

143. Įstaigos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.

144. Be raštiško direktoriaus sutikimo filmuoti, fotografuoti, daryti garso įrašus Dainų PSPC patalpose draudžiama.

145. Personalui, pacientams ir lankytojams įstaigos patalpose draudžiama rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus.

146. Personalui, pacientams ir lankytojams įstaigos patalpose draudžiama vartoti narkotines ir/ar psichotropines medžiagas (išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais, prižiūrint medicinos personalui).

147. Personalui, pacientams ir lankytojams draudžiama įstaigos patalpose ir jos teritorijoje turėti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą (išskyrus tarnybinių).

148. Įstaigos personalas savo veikla privalo nepažeisti aplinkos kokybės normatyvų ir standartų, laikytis atliekų nukenksminimo, transportavimo, sandėliavimo, šalinimo tvarkos.

149. Dainų PSPC elektroniniais, telefono ryšiais, biuro įranga, kanceliarinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.

150. Darbuotojai darbiniu el. paštu naudojami bendraujant tarpusavyje (vidinis bendravimas), su pacientais ir suinteresuotais asmenimis bendraisiais aptarnavimo klausimais, su kitomis įmonėmis, įstaigomis, organizacijomis ir institucijomis bei fiziniais asmenimis (išorinis bendravimas).

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

152. Už nepilnamečių saugumą Dainų PSPC patalpose atsako juos atlydėję asmenys.

153. Pacientų ir darbuotojų saugumui užtikrinti I-ojo aukšto ir lauko teritorijoje stebimos vaizdo kamerų.

154. Darbų saugai užtikrinti Dainų PSPC vadovaujamosi Lietuvos Respublikos Darbo kodeksu, Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu, kitais teisės aktais. Visi įstaigos darbuotojai privalo laikytis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatyme nustatytų reikalavimų.

### **XIII. SKYRIUS**

#### **PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ IR KITŲ VERTYBIŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA**

155. Atvykus pacientui į Įstaigą, prieš teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurių metu jis gali turėti su savimi vertingų daiktų ir pinigų, ir kurių negali palikti rūbinėje, prie kabinetų, pacientas gali brangius daiktus bei pinigus perduoti saugoti Įstaigai. Apie tai informuoja sveikatos priežiūros specialistą ar komandos narį, kuris palydi pacientą iki įstaigos slaugos administratorės.

156. Prieš perduodant saugoti, sudaromos brangių daiktų bei pinigų sąrašas dviem egzemplioriais. Kiekvienas egzempliorių pasirašo: darbuotojas ir pats pacientas arba jo atstovas. Pacientui pateikiamas vienas sąrašo egzempliorius, o kitas kartu su saugojimui atiduodamais daiktais bei/ar pinigais dedamas į specialų voka, kuris užklijuojamas bei antspauduojamas ir perduodamas saugoti Įstaigoje esančiame seife.

157. Išvykstant pacientui iš Įstaigos, po suteiktų sveikatos priežiūros paslaugų ar pacientui ar jo atstovui pareikalavus brangūs daiktai bei pinigai grąžinami pacientui arba jo atstovui. Pacientas ar jo

atstovas personalo akivaizdoje atplėšia voka, patikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo perduotų materialinių vertybių registracijos žurnale, jog vertybes gavo.

158. Jeigu pacientas Įstaigoje mirė, paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai atiduodami paciento atstovui pagal įstatymą. Paciento atstovas pagal įstatymą privalo pasirašyti perduotų materialinių vertybių registracijos žurnale.

159. Už brangius daiktus bei pinigus, saugomus ne seife, Įstaigos darbuotojai neatsako.

160. Kilus ginčui dėl brangių daiktų bei pinigų saugojimo bei gražinimo, pacientas ar jo atstovas privalo kreiptis į Įstaigos vadovą ar paskirtą atsakingą asmenį.

#### **XIV. SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

161. Šis tvarkos aprašas įsigalioja nuo jo patvirtinimo dienos ir galioja visiems įstaigos darbuotojams, pacientams ir jų atstovams.

162. Asmenys, pažeidę šio tvarkos aprašo reikalavimus, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

163. Šis tvarkos aprašas peržiūrimas periodiškai (1 kartą per metus) arba įsigaliojus naujiems teisės aktams, reglamentuojantiems tvarkoje aprašomus procesus. Keitimus atlieka aprašo rengėjas.

---

Parengė:  
Vidaus medicinos auditorė  
Živilė Židelevičiūtė