

RAMUČIŲ MEDICINOS CENTRAS

UAB DANTERA

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

Paskirtis: nustatyti pacientų kreipimosi į įstaigą tvarką, paslaugų teikimo, pacientų nukreipimo į kitas gydymo įstaigas, ginčų ir konfliktų sprendimo, informacijos teikimo, medicinos dokumentų išdavimo tvarką, pacientų teises ir pareigas, pateikti kitą informaciją, susijusią su įstaigos vidaus tvarka.

Valdymas:

ši tvarka viešai skelbiama įstaigos internetiniame puslapyje www.rmc.lt ir yra prieinama susipažinti registratūroje įstaigos pacientams bei darbuotojams;

ši tvarka valdoma įstaigos direktorės;

ši tvarka peržiūrima ne rečiau kaip 2 kartus per metus arba įsigaliojus naujiems teisės aktams, reglamentuojantiems tvarkoje aprašomus procesus.

Savokos ir apibrėžimai:

sveikatos priežiūros įstaiga: įstaiga įstatymų bei teisės aktų nustatyta tvarka turinti teisę teikti sveikatos priežiūros paslaugas;

pacientas: asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi įstatymų nustatytas teises bei pareigas;

nepilnametis pacientas: pacientas iki 18 metų amžiaus, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų amžiaus, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);

paciento atstovas: atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;

PAASP nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga (toliau NSP paslauga): naudojantis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį, šeimos gydytojo komandos nario, pagal teisės aktais numatytą kompetenciją, teikiama paslauga pacientui, jam nevykstant į PAASP įstaigą.

Atsakomybė:

už šios tvarkos organizavimą, vykdymą ir kontrolę atsako įstaigos direktorės įsakymu paskirti asmenys.

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS ĮSTAIGOJE

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja UAB Dantera Ramučių medicinos centro vidaus tvarką, apibrėžia darbuotojų ir besilankančių joje pacientų santykius ir elgesį.
2. Be šių Taisyklių, įstaigos darbuotojų darbinės funkcijas ir pareigas apibrėžia darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai, įstaigos direktorės įsakymai, Kokybės vadybos sistemos procedūros.

II. ĮSTAIGOS TEISĖS IR PAREIGOS

3. Teikti nemokamas ir mokamas paslaugas.
4. Sudaryti sandorius ir prisiimti atsakomybę.
5. Įstaiga užtikrina būtinosios medicinos pagalbos teikimą.
6. Teikti tik tas nemokamas ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nurodytos įstaigos vidaus tvarkoje.
7. Užtikrinti, kad būtų naudojamos tik tokios sveikatos priežiūros technologijos, gaminiai ir priemonės, kurios yra aprobuotos ir (ar) leistos naudoti Lietuvos Respublikoje.
8. Užtikrinti, kad būtų tinkamai pildomos ir saugomos asmens sveikatos istorijos, asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelės ir kita teisės aktais patvirtinta medicininė dokumentacija.
9. Užtikrinti vienodas pacientų teises į teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
10. Saugoti paciento medicininę paslaptį, išskyrus atvejus, kai Įstaiga teisės aktų nustatyta tvarka privalo pateikti informaciją apie pacientą tretiesiems asmenims, ir gerbti asmens privatumą.
11. Užtikrinti, kad informacija apie pacientą valstybės institucijoms ar kitoms įstaigoms būtų teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka.
12. Užtikrinti, kad būtų įgyvendintos būtinosios visuomenės sveikatos priežiūros priemonės, nurodytos Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintame sąraše.
13. Įstaigos darbuotojai pagal savo kompetenciją privalo informuoti pacientus apie įstaigos darbo tvarką, teikiamas paslaugas, atliekamus tyrimus ir procedūras bei suteikti informaciją kitais klausimais, susijusiais su paciento sveikata.
14. Įstaiga, kaip asmens duomenų valdytojas:
 - užtikrina reikiamas organizacines ir technines priemones duomenų saugumui;
 - pasitelkia tik tuos duomenų tvarkytojus, kurie pakankamai užtikrina, kad duomenų tvarkymas atitiks Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (ES) 2016/679 reikalavimus;
 - veda duomenų tvarkymo veiklos įrašus;
 - skiria vieną iš darbuotojų, kuris yra atsakingas už asmens duomenų apsaugą įstaigoje.
 - užtikrina, kad paaiškėjus asmens duomenų saugumo pažeidimui, per 72 valandas būtų pranešta Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai, nebent pažeidimas nekeltų pavojaus žmogaus teisėms ir laisvėms;
 - apie asmens duomenų saugumo pažeidimą praneša duomenų subjektui, jeigu gali kilti didelis pavojus žmonių teisėms ir laisvėms;
 - užtikrina organizacines, technines ir fizines apsaugos priemones, kurios turi padėti įgyvendinti Bendrojo duomenų apsaugos reglamento principus: šifravimas, duomenų konfidencialumas, vientisumas, prieinamumas ir atsparumas, duomenų atkuriamumas incidento atveju, naudojamų priemonių tikrinimas ir veiksmingumo vertinimas.

III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ IR APTARNAVIMO JOJE TVARKA

15. Skubos tvarka priimami pacientai, kuriems reikalinga būtinoji medicinos pagalba.
16. Nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos tik patikrinus, ar asmuo apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu.

17. Pacientas, kuris kreipiasi į įstaigą ir nori gydytis, pasirenka konkretų gydytoją (šėimos gydytoją, registratūroje arba internetinėje svetainėje www.rmc.lt) pildo ir pasirašo „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma 025-025-1 /a). Remiantis šiuo prašymu paciento asmens sveikatos istorija (forma 025/a) perimama iš kitos pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos, siunčiant įgalioto įstaigos darbuotojo užpildytą prašymą.
18. Pacientas gali pasirinkti kitą įstaigoje dirbantį šėimos gydytoją ir pas jį prisirašyti registratūroje užpildydamas ir pasirašydamas „Prašymą gydytis pas kitą pasirinktos pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytoją“ (forma 025-025-2/a).
19. Nepasirinkus konkretaus gydytojo, prašymą rašantis asmuo savo parašu patvirtina sutinkąs, kad jam gydytoją paskirtų įstaigos administracija.
20. Pacientai, atvykę į įstaigą, kreipiasi į Registratūrą ir pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba gimimo liudijimą (ne vyresni nei 18 metų amžiaus).
21. Pacientas prisirašydamas prie sveikatos paslaugas teikiančios įstaigos šėimos gydytojo ir/arba registruodamasis gauti sveikatos priežiūros paslaugas pasirašo ant paciento sutikimo dėl paslaugų gavimo UAB Dantera Ramučių medicinos centre, kuriame informuojamas apie jo asmens duomenų tvarkymą.
22. Pacientai pas savo gydytoją gali iš anksto užsiregistruoti atvykę į Registratūrą, paskambinę telefonu 370 650 61514 arba naudodami internetinę registracijos sistemą puslapyje www.rmc.lt
23. Registruojantis pacientui pasiūloma anksčiausia paslaugos suteikimo data. Pacientui atsisakius gauti paslaugą anksčiausią galimą jos suteikimo dieną, pacientas registruojamas pagal jo pasirinktą vėlesnę datą.
24. Pacientai arba teisėti jų atstovai turi teisę pasinaudoti nuotoline sveikatos priežiūros paslauga (toliau – NSP), kai:
 - pacientui skiriami pakartotiniai tyrimai;
 - tęsiamas vaistinių preparatų ar medicinos priemonių (įskaitant tuos, kurių įsigijimo išlaidos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis (toliau – vaistai ir MPP)) skyrimas.NSP teikimo tvarka aprašoma šių taisyklių V skyriuje.
25. Registruojantis atvykus į įstaigą, pacientai gauna vizito lapelį, kuriame nurodyta priėmimo data ir laikas, gydytojo pavardė, kabineto numeris.
26. Registruodamiesi telefonu priėmimui pas gydytoją, pacientai Registratūros darbuotojui nurodo vardą, pavardę ir gimimo datą arba asmens kodą. Pacientai privalo įsiminti ar užsirašyti Registratūros darbuotojo nurodytą priėmimo pas gydytoją datą ir laiką bei gydytojo kabineto numerį. Registratūros darbuotoja užrašo paciento kontaktinį telefono numerį.
27. Pacientai pas gydytoją priimami tik šiam priėmimui užregistruotu atitinkamu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją, jo priėmimas nėra užtikrinamas.
28. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.
29. Jei pacientas negali atvykti į priėmimą nustatytu laiku, jis privalo apie tai pranešti, paskambindamas telefonu į Registratūrą ir tuo pačiu gali susitarti dėl kito priėmimo laiko.
30. Gydytojui susirgus ir nesant galimybės aptarnauti iš anksto pas jį užsiregistravusius jo pacientus, pastarieji apie tai informuojami skambučiu, jei yra nurodę kontaktinį telefono numerį.
31. Antrinio lygio gydytojo specialisto konsultacijos pradedamos teikti pateikus 19 p. nurodytus dokumentus bei įsitikinus, ar pacientui yra elektroniniu būdu išduotas Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas (forma Nr. E027, toliau – Siuntimas). Siuntimas nėra privalomas pacientui kreipiantis dėl mokamos paslaugos suteikimo.
32. Jei pacientas nėra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu (išskyrus būtinosios medicinos pagalbos atvejus), už gydytojo konsultaciją (pagal galiojančius paslaugų įkainius) turi susimokėti pats.
33. Išankstinės registracijos atveju, paciento asmens sveikatos istorija ir asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelė nurodytam laikui turi būti pristatyta į gydytojo kabinetą.
34. Registratūroje paruoštus medicininius paciento dokumentus į gydytojo kabinetą nuneša Registratūros darbuotojai.
35. Paciento medicininius dokumentus iš vieno kabineto į kitą gali pernešti tik medicinos darbuotojai.

36. Pasibaigus gydytojo pacientų priėmimo laikui, asmens sveikatos istorijas ir asmens ambulatorinio gydymo apskaitos korteles medicinos darbuotojai grąžina į Registratūrą.
37. Mirus pacientui, prisirašiusiam prie klinikos, mirties liudijimą išrašo šeimos gydytojas arba, gydytojui nesant, kitas klinikos gydytojas. Asmuo, atvykęs pasiimti mirties liudijimo, pateikia savo pasą arba asmens tapatybės kortelę bei mirusiojo pasą arba asmens tapatybės kortelę.
38. Pacientų kreipimosi į asmens sveikatos priežiūros įstaigą tvarką be šių Taisyklių reglamentuoja ir kiti Lietuvos Respublikoje galiojantys teisės aktai.

IV. ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

39. Nemokamos paslaugos teikiamos visiems pacientams, kurie yra prisirašę prie sveikatos priežiūros įstaigos ir teisės aktų nustatyta tvarka yra apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu.
40. Įstaiga teikia mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurių teikimą ir apmokėjimą už jas reglamentuoja teisės aktai ir (ar) Įstaigos direktorės įsakymai. Informacija apie mokamas paslaugas yra skelbiama Įstaigos Registratūroje, informacinėje lentoje.
41. Iškvietimai į namus vykdomi Įstaigos direktorės įsakymuose nustatyta tvarka.
42. Teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas nepilnamečiams pacientams, privalo dalyvauti jų įstatyminiai atstovai, tačiau jie savo veiksmais neturi teisės trukdyti dirbančiam personalui.
 - Nepilnamečiam pacientui iki 16 m. sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos teikimo atvejus. Gydytojai 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.
 - Dėl nepilnamečio paciento iki 16 metų, kurio tėvai vengia atlikti atstovo pagal įstatymą funkcijas arba kai nepilnamečio paciento tėvai tarpusavyje nesutaria dėl sveikatos priežiūros masto, sprendimus dėl teiktinos sveikatos priežiūros masto, alternatyvos pasirinkimo priima gydantis gydytojas, o prireikus gydytojų konsiliumas, išimtinai vadovaudamasis paciento interesais.
 - Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas.
 - Nepilnamečiam pacientas nuo 16 iki 18 turi pasirinkti atstovą pagal pavedimą. Šis atstovavimas įforminamas:
 - notarine tvarka;
 - pacientas apie savo pasirinktą atstovą pasirašytinai gali nurodyti savo medicinos dokumentuose.

NEMOKAMŲ ĮSTAIGOJE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ SĄRAŠAS

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas
1.	Šeimos gydytojo priėmimas ir/ar konsultacija
2.	Nėščiujų profilaktiniai sveikatos tikrinimai
3.	Siuntimai specialisto konsultacijoms pagal indikacijas
4.	Gydytojo odontologo apžiūra: burnos higiena, dantų gydymas*

5.	Laboratoriniai tyrimai (paskyrus gydytojui pagal medicinos normas) **: bendras kraujo tyrimas, bendras šlapimo tyrimas, gliukozės tyrimas iš kapiliarinio kraujo, cholesterolio tyrimas iš kapiliarinio kraujo, kraujo paėmimas iš venos tyrimams, kalis ir natris kraujo serume, kreatininas ir šlapalas (urea), gliukozės toleravimo mėginys, alanininės transaminazės, asparagininės transaminazės, šarminės fosfotazės nustatymas, bilirubino nustatymas, tireotropinio hormono ir laisvo tiroksino nustatymas, prostatos specifinio antigeno koncentracijos nustatymas (pacientams po radikalaus priešinės liaukos vėžio gydymo), geležies kiekio kraujyje nustatymas, mikroalbumino kiekio šlapime nustatymas
6.	Skubių elektrokardiogramų užrašymas
7.	Vaikų, suaugusiųjų profilaktiniai sveikatos tikrinimai***
8.	Vaikų ir suaugusiųjų skiepijimai
9.	Visų būtinausių medicininių pažymų išrašymas****
10.	Kompensuojamųjų receptų išrašymas
11.	Laikino nedarbingumo išdavimas
12.	Mirties liudijimo išdavimas, esant aiškiai mirties priežastčiai ir tik apžiūrėjus lavoną
13.	Gimdos kaklelio vėžio prevencijos programa (skirta moterims nuo 25 iki 59 metų imtinai)
14.	Krūties vėžio prevencijos programa (skirta moterims nuo 50 iki 69 metų imtinai)
15.	Priešinės liaukos (prostatos) vėžio prevencijos programa (skirta 50-69 metų imtinai vyrams bei vyrams nuo 45 metų, kurių tėvai ar broliai yra sirgę priešinės liaukos (prostatos) vėžiu)
16.	Širdies ir kraujagyslių ligų prevencijos programa (skirta vyrams nuo 40 iki 54 metų imtinai ir moterims nuo 50 iki 64 metų imtinai)
17.	Storosios žarnos vėžio ankstyvosios diagnostikos finansavimo programa (skirta pacientams nuo 50 – 74 metų imtinai)
18.	Vaikų krūminių dantų dengimo silantinėmis medžiagomis programa
19.	Dantų protezavimo paslaugos kompensuojamos iš PSDF lėšų, teikiamos asmenims teisės aktų numatyta tvarka

Pastabos:

*- už plombines medžiagas, kitas odontologines medžiagas ir vienkartinės priemonės, atsižvelgiant į šių medžiagų ir priemonių kiekį ir tuo metu galiojančias kainas, kurias atskiru įsakymu tvirtina direktorė, yra mokama.

** – mokama, kai tyrimų pageidauja pacientas savo iniciatyva, ar nori kartoti dažniau, nei priklauso;

*** – už privalomus sveikatos tikrinimus (dėl darbo) apmoka darbdavys ar kiti fiziniai ar juridiniai asmenys;

**** – už pažymą, išduotas vairuotojams mėgėjams, norintiems įsigyti civilinį ginklą, vykstantiems į užsienį, susimoka pacientas arba už jį moka kiti fiziniai ar juridiniai asmenys.

MOKAMŲ ĮSTAIGOJE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ SARAŠAS

43. UAB Dantera Ramučių medicinos centre taip pat teikiamos mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:
 - Nedraustiems Privalomuoju sveikatos draudimu pacientams ir užsienio piliečiams (išskyrus būtinąją pagalbą);
 - Paslaugos, numatytos sutartyje su TLK;
 - Papildomos paslaugos, kurių pageidauja pacientas;
 - Pasaugos, nurodytos SAM įsakymuose kaip mokamos;
 - Laboratoriniai tyrimai, kurie neįeina į Šeimos gydytojo medicinos normą ir šeimos gydytojas skiria paciento pageidavimu;
 - Plombinės medžiagos ir kitos odontologines medžiagas bei vienkartinės priemonės;
 - Sveikatos priežiūros paslaugų teikimas sutarčių pagrindu;
 - Nemedicininės paslaugos;
 - Paslaugos, kurių apmokėjimui numatyta suma pagal sutartį su TLK yra viršyta.
44. Įstaigos teikiamų mokamų paslaugų sąrašas yra patvirtintas įmonės direktorės įsakymu.

V. NUOTOLINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS (NSP) TEIKIMO TVARKA

45. Pacientai arba teisėti jų atstovai, prieš tai raštu davę sutikimą dėl NSP paslaugos teikimo, gali kreiptis į savo gydytoją telefonu dėl pakartotinių tyrimų skyrimo arba dėl vaistinių preparatų ir/arba medicininės pagalbos priemonių skyrimo pratęsimo.
46. Norėdami pasinaudoti **NSP** paslauga, pacientai pirmiausia kreipiasi į registratūrą telefonu arba tiesiogiai ir sužino laiką, kada jam (jai) galima telefonu susisiekti su savo gydytoju dėl **NSP**. Taip pat registratūros darbuotojas informuoja pacientą, koku kontaktiniu telefono numeriu jis (ji) gali susisiekti su savo gydytoju dėl **NSP** paslaugos.
47. Registratūros darbuotojo suderintu laiku pacientas skambina savo gydytojui. Gydytojas identifikuoja pacientą paklausdamas vardo, pavardės, gyvenamosios vietos adreso ir paskutinių keturių asmens kodo skaitmenų.
48. Pradėdamas teikti NSP paslaugą, šeimos gydytojo komandos narys pirmiausia išsiaiškina subjektyvią paciento sveikatos būklę (remdamasis paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis) ir sprendžia dėl tolesnio NSP paslaugos teikimo:
 - šeimos gydytojo komandos nariui suteikus NSP paslaugą, formoje Nr. 025/a „Asmens sveikatos istorija“, patvirtintoje Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 sausio 27 d. įsakymu Nr. V-120 „Dėl privalomų sveikatos statistikos apskaitos ir kitų tipinių formų bei privalomų sveikatos statistikos ataskaitų formų patvirtinimo“, (toliau – forma Nr. 025/a) nurodoma NSP paslaugos suteikimo data, laikas, naudotos informacinės ir ryšių technologijos, paciento kreipimosi priežastis, subjektyvi paciento sveikatos būklė (arba gali būti nurodomas su NSP paslaugos teikimu susijusios skaitmeninės medžiagos atsekamumas) ir suteikta paslauga;
 - šeimos gydytojo komandos nariui nusprendus NSP paslaugos neteikti (negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateikiamų duomenų apie sveikatą tikrumu, prašoma paslauga nėra NSP paslauga, nes tai naujas gydymo atvejis, šeimos gydytojo komandos narys negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros, prašoma paskirti vaistų ar MPP, kurių jis anksčiau nevartojo, ir pan.), pacientas turi būti registruojamas į konsultaciją įprastine tvarka. Apie atsisakymo suteikti NSP paslaugą pacientui priežastį įrašoma formoje Nr. 025/a .
49. Šeimos gydytojo komandos narys, teikdamas NSP paslaugą, gali:
 - tęsti **suaugusiam** pacientui anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, išrašydamas receptą Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2002 m. kovo 8 d. įsakymo Nr. 112 „Dėl receptų rašymo ir vaistinių preparatų, medicinos priemonių (medicinos prietaisų) ir kompensuojamųjų medicinos pagalbos priemonių išdavimo (pardavimo) vaistinėse gyventojams ir popierinių receptų saugojimo, išdavus (pardavus) vaistinius preparatus, medicinos priemones (medicinos prietaisus) ir kompensuojamąsias medicinos pagalbos priemones vaistinėje, taisyklių patvirtinimo“ nustatyta tvarka; **vaikams** receptą išrašyti gali **ne ilgiau kaip 1 mėnesio** laikotarpiui;

- jei paciento būklė stabili, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą, vaistų ar MPP vartojimą.
50. Šeimos gydytojo komandos narys, teikdamas NSP paslaugą, tęsti pacientui anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą gali ne daugiau kaip 1 kartą. Suteikus NSP paslaugą, pacientas kitą kartą dėl tos pačios priežasties privalo užsiregistruoti ir atvykti į konsultaciją pas savo gydytoją.
 51. Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už gydytojui telefonu pateiktų duomenų apie savo ar atstovaujamo paciento sveikatos būklę teisingumą.

VI. PACIENTŲ TEISĖS

52. Pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų ir pažiūrų ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.
53. Pacientams turi būti suteiktos kvalifikuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos.
54. Pacientai turi teisę gauti nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš privalomojo sveikatos draudimo lėšų ar iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, kaip numato Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.
55. Pacientai turi teisę gauti informaciją apie Įstaigoje teikiamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti. Su teikiamų nemokamų paslaugų sąrašu bei mokamų paslaugų kainynu pacientai gali susipažinti Įstaigos Registratūroje.
56. Pacientai turi teisę laisvai pasirinkti (vaikams iki 18 m. ir neveiksniems asmenims parenka tėvai ar globėjai) arčiausiai jo gyvenamosios vietos esančią arba jam patogiau pasiekiamą vieną pirminės sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir gydytoją taip, kaip numato teisės aktai.
57. Paciento pasirinkimas įforminamas prašymu registruotis gydymo įstaigoje, kuriame turi būti nurodoma: paciento vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, asmens kodas bei dokumento, patvirtinančio, kad pacientas apdraustas, serija ir numeris, kontaktinis telefonas.
58. Pacientas, norėdamas pakeisti gydytoją, Registratūroje turi užpildyti Prašymą gydytis pas kitą gydytoją.
59. Pacientas turi būti informuotas apie jį gydančio gydytojo ir slaugančio darbuotojo vardą, pavardę, pareigas.
60. Pacientas turi būti informuotas apie įstaigos vidaus tvarką.
61. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę.
62. Pacientui pageidaujant, jis turi būti supažindinamas su jo medicininiais dokumentais, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia jį gydantis gydytojas). Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi asmens sveikatos istorijoje.
63. Pacientui pageidaujant, gydytojas privalo jam paaiškinti įrašų jo asmens sveikatos istorijoje reikšmę.
64. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo medicinos dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
65. Gydantis gydytojas nepilnamečio tėvų ar globėjų prašymu turi informuoti nepilnamečio įstatyminius atstovus apie gydymą, tačiau, nepilnamečiui paprašius, tokia informacija gali būti ir nesuteikta, jeigu tai iš esmės gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams ir jeigu kiti teisės aktai nenustato kitaip. Jeigu nepilnametis yra hospitalizuotas, apie tai turi būti informuojami jo tėvai ar globėjai.
66. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip. Paciento atsisakymas įforminamas teisės aktuose nustatyta tvarka.
67. Visos pacientų teisės, pareigos bei teisė į žalos atlyginimą yra paremtos Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu (Žin., 2009, Nr. 145-6425).
68. Pacientas turi teisę:
 - Į kokybišką sveikatos priežiūrą.

- Į informaciją apie savo sveikatos būklę. Jeigu asmens sveikatos priežiūra (pagalba) yra teikiama nepilnamečiams, tai tokia informacija turi būti suteikiama tėvas, įtėviams, globėjams.
- Nuspręsti dalyvauti mokymo procese ir biomedicininuose tyrimuose.
- Rinktis diagnostikos bei gydymo metodikas ir atsisakyti gydymo, tai patvirtinant savo asmeniniu parašu ambulatorinėje asmens kortelėje.
- Nežinoti.
- Į privataus gyvenimo neliečiamumą ir anoniminę sveikatos priežiūrą, kai neatskleidžiama asmens tapatybė ir paslaugų teikimo tvarka, reglamentuojama Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos.
- Skųstis.
- Teisę į žalos atlyginimą. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises, teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato minėto įstatymo III skyrius, taip pat Civilinis kodeksas, Draudimo įstatymas, kiti teisės aktai.
- Pateikti savo asmens duomenis įstaigai; sužinoti, koku tikslu tvarkomi jo asmens duomenys ir kiek laiko jie bus tvarkomi; sužinoti savo asmens duomenų gavėjus arba asmens duomenų gavėjų kategorijas; sužinoti, kada asmens duomenų pateikimas yra teisės aktais numatytas reikalavimas; sužinoti apie galimas asmens duomenų nepateikimo pasekmes; sužinoti apie savo kaip duomenų subjekto teises.
- Nemokamai susipažinti su įstaigoje tvarkomais jo asmens duomenimis, reikalauti ištaisyti asmens duomenis, reikalauti ištrinti asmens duomenis, apriboti duomenų tvarkymą, nesutikti su asmens duomenų tvarkymu, turi teisę į duomenų perkeliamumą, atšaukti anksčiau duotą sutikimą dėl asmens duomenų tvarkymo, pateikti skundą Valstybinei asmens duomenų inspekcijai:
- Asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis pateikęs rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją, turi teisę susipažinti su tvarkomais jo asmens duomenimis ir gauti informaciją, iš kokių šaltinių ir kokie jo asmens duomenys surinkti bei tvarkomi, koku tikslu jie tvarkomi, kokiems duomenų gavėjams teikiami ir buvo pateikti per ne ilgesnį nei 3 metų laikotarpį. Pacientui prašoma informacija pateikiama ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo šiam papunktyje nurodyto prašymo gavimo dienos.
- Jeigu pacientas, susipažinęs su įstaigoje tvarkomais savo asmens duomenimis, nustato, kad tvarkomi jo asmens duomenys yra neteisingi ar netikslūs, jis turi teisę asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis, pateikti įstaigai rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, jo asmens duomenis patvirtinančius dokumentus, ar jų kopijas ir reikalauti ištaisyti tvarkomus neteisingus ar netikslus jo asmens duomenis. Įstaiga, gavusi šiame papunktyje nurodytą prašymą, nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos, privalo patikrinti tvarkomus prašymą pateikusių paciento asmens duomenis ir nustačius, kad prašymas yra pagrįstas, ištaisyti neteisingus ar netikslus asmens duomenis ir (arba) sustabdyti tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus.
- Pacientas turi teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys. Tokiu atveju, pacientas turi asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis pateikti rašytinį prašymą UAB Dantera ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Įstaiga, nustačiusi, kad paciento nesutikimas yra teisiškai pagrįstas, nedelsdama neatlygintinai nutraukia asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, ir apie tai informuoja pacientą.
- Pacientas turi teisę uždrausti rodyti savo EMI (elektroninės medicininės istorijos) duomenis:
 - Pacientas turi teisę asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis pateikti rašytinį prašymą UAB Dantera Ramučių medicinos centrui uždrausti rodyti sveikatinimo specialistams tam tikrus savo EMI (elektroninės medicininės istorijos) esančius asmens duomenis, tačiau prieš tai jis turi būti aiškiai įspėtas dėl galimų EMI duomenų nerodymo pasekmių ir turi būti išreiškęs aiškų sutikimą dėl EMI duomenų nerodymo;
 - paciento EMI asmens duomenų, susijusių su užkrečiamosiomis ligomis, psichikos susirgimais ir kitais visuomenei pavojingais atvejais, rodymo uždraudimas įgyvendinamas atsižvelgiant į tai reglamentuojančius teisės aktus;
 - pacientas turi teisę nedelsdamas atšaukti tam tikrų EMI asmens duomenų nerodymą;
 - teisę matyti visus paciento EMI asmens duomenis, įskaitant uždraustus rodyti tam tikrus EMI asmens duomenis, turi:

- paciento šeimos gydytojas ir sveikatos priežiūros specialistai, teikiantys būtinąją medicinos pagalbą pacientui;
- sveikatos priežiūros specialistai, atliekantys paciento medicinos ekspertizę (teismo, specializuotąją, psichiatrinę, psichologinę ar kitokią) ar teikiantys išvadas dėl paciento darbo profesinės rizikos sąlygomis;
- karinės medicinos ekspertizės komisijos sveikatinimo specialistai, kai tokių duomenų reikia paciento (tikrosios karo tarnybos kario ar civilinės krašto apsaugos tarnybos statutinio tarnautojo) karinei medicininei ekspertizei atlikti.

VII. PACIENTŲ PAREIGOS

69. Lankydamasis įstaigoje pacientas privalo:
- Norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, išskyrus būtinąsios sveikatos priežiūros atvejus.
 - Nusirengti viršutinius lauko drabužius ir palikti juos drabužinėje ar tam skirtoje lauko drabužių vietoje/spintelėje. Reikalaujant įstaigos darbuotojams – užsidėti antbačius. Dviračius, vaikiškus vežimėlius palikti jiems skirtose vietose.
 - Išjungti mobiliųjų telefonų garsinius signalus visam buvimo įstaigoje laikui.
 - Gerbti įstaigos darbuotojus ir kitus pacientus.
 - Laikytis nustatytos registracijos ir priėmimo pas gydytojus tvarkos.
 - Atvykti į įstaigą registracijos laiku, apie neatvykimą pranešti telefonu įstaigos Registratūros darbuotojams prieš 24 valandas.
 - Laiku susimokėti už suteiktas paslaugas.
 - Pagarbiai elgtis personalo ir kitų pacientų atžvilgiu.
 - Netrukdyti medicinos darbuotojams vykdyti savo pareigų.
 - Laikytis viešosios tvarkos: netriukšmauti, nerūkyti, nevartoti alkoholio, narkotikų, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, laikytis asmens higienos reikalavimų, rūpintis savo sveikata.
 - Tausoti įstaigos turtą, už jo sugadinimą ar sunaikinimą atsakyti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
 - Vykdyti gydytojų nurodymus dėl ligos (-ų) gydymo bei profilaktikos.
70. Pacientas privalo informuoti, atvykęs į Registratūrą, apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis.
71. Pacientas gydančiajam gydytojui turi suteikti visą teisingą informaciją apie ankstesnes ligas, turimą ypač pavojingų užkrečiamų ligų infekciją (AIDS, hepatitą, TBC, venerines ligas), operacijas, vartojamus (vartotus) vaistus, sveikatos būklės pasikeitimą gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą ir pan., nes tik suteikęs visą išsamią informaciją apie save, pacientas gali tikėtis progresyvaus medicininio gydymo.
72. Informuoti gydytoją apie visus papildomai savarankiškai naudojamus vaistus, maisto papildus, taikomus gydymo būdus, savo iniciatyva atliktas konsultacijas ir tyrimus, kurie neįtraukti į ESPBI IS duomenų bazę.
73. Informuoti gydytoją, pas kurį kreipėsi, jei numatyto apsilankymo įstaigoje dieną yra gydomas stacionare.
74. Laikytis elgesio taisyklių laikinojo nedarbingumo laikotarpiu, vykdyti gydytojo nurodytą gydymą ir režimą, siekiant kuo greitesnio pasveikimo ir komplikacijų sumažinimo, laiku kreiptis į gydymo įstaigą dėl laikinojo nedarbingumo bei gimdymo ir nėštumo pažymėjimų išdavimo, pratęsimo, taip pat nurodytu laiku atvykti sveikatos būklės įvertinimui gydytojų konsultacinėje komisijoje.
75. Pacientas savo sutikimą ar atsisakymą apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas patvirtina pasirašytinai asmens sveikatos istorijoje. Pacientui atsisakius sveikatos priežiūros paslaugų, gydantysis gydytojas privalo išaiškinti pacientui apie riziką sveikatai bei perspėti apie galimas komplikacijas.
76. Pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis įstaigos darbo tvarkos taisyklėmis, prieš atliekant pacientui chirurginę operaciją, invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą, pasirašyti sutikimą.

77. Pacientui, kuris neatlieka savo pareigų, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų paciento gyvybei.
78. Pacientui nevykdant sveikatos priežiūros specialistų nurodymų, įstaiga gali atsisakyti pacientui teikti paslaugas išskyrus būtinąją medicinos pagalbą ir atvejus, kai paslaugų suteikimas planine tvarka kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje sukeltų grėsmę paciento gyvybei.
79. Įstaigos darbuotojai turi teisę neteikti planinių paslaugų asmenims, jeigu jų elgesys yra neadekvatus arba turi baudžiamojo nusižengimo arba administracinių teisės pažeidimų požymių (įžeidinėja darbuotoją, jam grasina ar kita). Dėl netinkamo pacientų elgesio darbuotojai informuoja įstaigos administraciją, kuri gali iškviešti apsaugos darbuotojus ar policijos pareigūnus.
80. Pacientų atstovai padeda pacientams įgyvendinti jų teises naudodamiesi tokiomis pat teisėmis ir pareigomis kaip ir pacientai.
81. Laikytis šių taisyklių reikalavimų.

VIII. MEDICININIAI DOKUMENTAI IR JŲ ĮRAŠŲ AR KOPIJŲ DARYMO BEI IŠDAVIMO TVARKA

82. Pacientų ambulatorinio gydymo kortelės laikomos ir saugomos šeimos gydytojų kabinetuose ir/arba POLIS.
83. Medicininiai įrašai pacientui (ar jo atstovui) išduodami gydančio gydytojo.
84. Norėdamas susipažinti su įrašais savo medicininiuose dokumentuose, pacientas kreipiasi žodžiu arba raštu į įstaigos administraciją, kuri ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu arba raštu sudaro sąlygas susipažinti su paciento įrašais medicininiuose dokumentuose. Paciento lėšomis, pagal įstaigos patvirtintus įkainius, padaroma ir išduodama paciento medicinos dokumentų kopija per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu ar raštu į įstaigos administraciją.
85. Paciento diagnozės ir gydymo aprašymai išduodami Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. gegužės 20 d. įsakymo Nr. V-506 „Dėl rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos patvirtinimo“ nustatyta tvarka ir terminais. Paciento ambulatorinio gydymo kortelės nuorašą gali gauti ir kitos Lietuvos Respublikos institucijos įstatymų nustatyta tvarka.

IX. PACIENTO SIUNTIMO PAS SPECIALISTUS IR KITAS GYDYMO ĮSTAIGAS TVARKA

86. Jei įstaigoje nėra galimybių suteikti pacientui reikalingas sveikatos priežiūros paslaugas (antrinio ar tretinio lygio specialistų konsultacijos, sudėtingi tyrimai, gydymas stacionare), pacientas sveikatos priežiūros paslaugoms gali būti siunčiamas į kitas įstaigas:
 - specialisto konsultacijai kitoje įstaigoje;
 - stacionariniam gydymui ligoninėje;
 - reabilitacijai medicininės reabilitacijos ir sanatorinio gydymo įstaigoje;
 - ilgalaikiam gydymui slaugos ir palaikomojo gydymo įstaigoje
 - ekspertizei į medicininės–socialinės ekspertizės įstaigas.
87. Paciento siuntimo į kitas gydymo įstaigas tikslumą nustato jį gydantis gydytojas ir sprendimą suderina su pacientu, suteikęs jam visą reikalingą informaciją. Pacientui atsisakius vykti į siunčiamą gydymo įstaigą, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas tai patvirtina savo parašu. Už nepilnamečius vaikus pasirašo tėvai ar globėjai.
88. Gydytojas, siųsdamas pacientą į kitą asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią įstaigą, užpildo nustatytos formos elektroninį siuntimą (forma E027), kurį pateikia į ESPBI IS apie tai pažymėjęs paciento sveikatos istorijoje.

X. SVEIKATOS PRIEŽIŪROS IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO PACIENTO NAMUOSE TVARKA

89. Pacientai, drausti privalomuoju sveikatos draudimu ir prisirašę prie įstaigos, negalintys atvykti į įstaigą, kviečia gydytoją (šeimoms gydytoją) į namus, paskambinę į registratūrą telefonu 370 650 61514 darbo dienomis 8:00 – 12:00 val.
90. Paciento kvietimas užregistruojamas ir perduodamas šeimos gydytojui vizito vykdymui.
91. Pacientams, apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu ir prisirašiusiems prie įstaigos teikiamos slaugos ir socialinės paslaugos namuose, vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro bei įstaigos direktorės įsakymais.
92. Apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu ir prisirašiusiems prie įstaigos pacientams asmens sveikatos priežiūros ir socialinės paslaugos namuose teikiamos nemokamai teisės aktų nustatyta tvarka.
93. Pacientams, pageidaujantiems gydytojo konsultacijos, slaugos ar socialinių paslaugų namuose ir nesant indikacijų kvietimo registravimui, neprisirašiusiems prie įstaigos arba neapdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu, teikiamos mokamos šeimos gydytojo, vidaus ligų ar vaikų ligų gydytojo, slaugos ar socialinio darbuotojo paslaugos.

XI. GINČŲ IR KONFLIKTŲ SU PACIENTAIS SPRENDIMO TVARKA

94. Kilus ginčui ar konfliktui tarp paciento ir gydytojo ar kito medicinos darbuotojo, nesutarimą sprendžia įstaigos direktorė.
95. Atsakymas į raštišką kreipimąsi pateikiamas teisės aktų nustatyta tvarka (per 20 darbo dienų).
96. Jei pacientas elgiasi agresyviai, grasina, yra apsvaigęs nuo alkoholio, toksinių ar narkotinių medžiagų, medicinos personalas turi teisę iškviesti policiją.
97. Jei pacientas turi nusiskundimų dėl Įstaigos darbo tvarkos, juos gali pateikti raštu Įstaigos administracijai.
98. Pacientai skundus gali pateikti žodžiu ar raštu paslaugas teikusiam darbuotojui, Įstaigos direktoriui.
99. Žodiniai skundai ir prašymai priimami tik tuomet, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant paciento ir Įstaigos interesų. Aptariami su pacientu galimi abiem pusėms priimtini problemos sprendimo būdai ir sutariama dėl terminų.
100. Išnagrinėti žodiniai skundai registruojami registre (nurodomas pareiškėjas, prašymo gavimo data, prašymo esmė ir nagrinėjimo rezultatas).
101. Asmenų raštiškus prašymus ir skundus, adresuotus Įstaigos direktoriui, priima ir registruoja administratorė.
102. Raštiški pacientų pareiškimai, skundai ar pasiūlymai turi būti pasirašyti, be to, juose turi būti nurodyti šie duomenys: vardas, pavardė ir gyvenamoji vieta arba darbo/mokymosi vieta, kontaktinis telefono numeris, asmens (paciento) tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro).
103. Jei pacientas nepilnametis (iki 18 metų) arba pilnametis, bet savo teisių atstovavimą paveda kitam asmeniui, paciento atstovas turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą (patvirtintą notaro) ir savo asmens dokumentus.
104. Nepasirašyti ir be šių duomenų, neįskaitomi pareiškimai, skundai ar pasiūlymai pripažįstami anoniminiais ir nenagrinėjami. Skundas nenagrinėjamas jeigu gautas ne vėliau nei vieneri metai nuo tos dienos, kurią pacientas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių pažeidimą, tačiau bet kuriuo atveju, jeigu praėjo ne daugiau kaip treji metai nuo paciento teisių pažeidimo padarymo dienos.
105. Gauti prašymai ir skundai su pridėtais dokumentais registruojami gavimo dieną. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, kuriame įrašoma prašymo gavimo data ir registracijos numeris.
106. Už raštiškų skundų nagrinėjimo organizavimą atsako Įstaigos direktorė, skundai ištirti atliekamas neplaninis vidaus auditas, jeigu reikalinga, pacientas kviečiamas į gydytojų konsultacinę komisiją apžiūrai. Komisijos išvados pateikiamos direktoriui. Pacientui raštu atsakoma į skundą (prašymą).

107. Įstaiga, nagrinėdama gyventojų pareiškimus, skundus ar pasiūlymus, išnagrinėja pareiškimų, skundų ar pasiūlymų esmę, prireikus reikalauja papildomų dokumentų, imasi kitų priemonių problemoms objektyviai spręsti.
108. Per 20 darbo dienų nuo pareiškimo gavimo dienos raštu arba žodžiu (pagal pareiškėjų pageidavimą) praneša pareiškėjui, kokie priimti sprendimai dėl jo pareiškimo, skundo ar pasiūlymo, o jeigu pareiškimas, skundas ar pasiūlymas atmetamas, nurodomi atmetimo motyvai.
109. Skundo nagrinėjimui gali būti pasitelkti kitų įstaigų gydytojai ar kiti specialistai, sudarant išorinį auditą. Skundo nagrinėjimui pasitelkus kitų įstaigų gydytojus ar kitus specialistus, skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, apie tai informuojant pacientą raštu.
110. Nagrinėjant skundą, išsiaiškinama, ar pacientui suteikta paslauga aprašyta įstaigos paciento ambulatorinėje kortelėje (forma Nr. 025/a), ar paslauga suteikta pagal metodikas, instrukcijas, kitus dokumentus.
111. Jeigu įstaigoje skundo nagrinėti negalima dėl objektyvių priežasčių, tyrimas gali būti perduotas kompetentingai institucijai ir apie tai pranešama pareiškėjui raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.
112. Pacientas (ar jo atstovas), nepatenkintas skundo nagrinėjimu ir jo rezultatais, gali kreiptis į valstybės institucijas, kurios pagal Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymą kontroliuoja Įstaigos veiklą.

XII. INFORMACIJOS APIE SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS TVARKA

113. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Informuodamas apie gydymą/ tyrimus, gydytojas paaiškina pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo/ tyrimo metodus 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 medicininius terminus.
114. Informaciją pacientui (jo atstovui) apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę teikia gydantis gydytojas.
115. Įstaigos darbuotojai aukščiau paminėtos informacijos pacientui gali nepranešti tik tais atvejais, jeigu pranešimas būtų aiški prielaida rimtai žalai pacientui atsirasti (pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei). Tokiais atvejais visa aukščiau paminėta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Atstovui pateikta informacija pateikiama pacientui iš karto, kai išnyksta pavojus, kad jos pranešimas pacientui gali nulemti minėtą žalą.
116. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties. Konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos teisės aktai. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint raštišką paciento sutikimą arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymai.
117. Neturint raštiško paciento sutikimo, informacija gali būti suteikta:
 - Nepilnamečio paciento tėvams arba globėjams, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos suteikimas gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams.
 - Apie pavojingus paciento ketinimus, keliančius grėsmę jo paties ar aplinkinių sveikatai ar gyvybei – teisėtvarkos ar kitoms institucijoms, teisės aktų nustatyta tvarka turinčioms teisę gauti tokią informaciją.
 - Reikalaujant teismui, prokuratūrai, policijai ar kitoms valstybės institucijoms, turinčioms teisę įstatymų nustatyta tvarka gauti tokią informaciją.

XIII. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS

118. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos įstaigoje teikiamos darbo dienomis nuo 7:30 val. iki 20:00 val.; Šeštadieniais nuo 8:30 val. iki 12:00 val. Sekmadienis bei valstybinių švenčių dienos – ne darbo dienos.
119. Laboratorijos darbo laikas darbo dienomis nuo 8:00 val. iki 18:00 val. Šeštadienis ir sekmadienis bei švenčių dienos – ne darbo dienos.
120. Darbuotojai dirba pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Darbuotojų darbo grafikai skelbiami informacinėse lentose.
121. Iškvietimai į namus registruojami darbo dienomis (pirmadieniais-penktadieniais) nuo 8:00 val. iki 12:00 val., o aptarnaujami ne vėliau kaip iki 20:00 val.
122. Įstaigos nedarbo metu asmens sveikatos priežiūros paslaugos prie jos prisirašiusiems asmenims teikiamos VšĮ Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Kauno ligoninėje adresu Josvainių g. 2, Kaunas arba kreipiantis į Greitąją medicininę pagalbą.
123. Administracijos darbo laikas yra nuo 8:00 val. iki 16:30 val., pietų pertrauka nuo 12:00 val. iki 12:30 val.
124. Darbuotojas pietų pertrauką naudoja savo nuožiūra. Jis šiuo laiku gali palikti darbo vietą arba pasilikti joje. Pacientai medicinos personalo pietų pertraukos metu neaptarnaujami.

XVI. BENDROSIOS ĮSTAIGOS VIDAUS TVARKĄ IR DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIOS NUOSTATOS

125. Teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.
126. Patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.
127. Įstaigos pacientams (jų atstovams) ir lankytojams draudžiama:
 - Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu naudotis mobiliuoju telefonu: daryti garsinius įrašus, fotografuoti, filmuoti.
 - Savavališkai įeiti bei lankytis tarnybinėse patalpose.
 - Nekviestiems įeiti į konsultacijų ar procedūrinių kabinetą.
 - Atsivesti/atsinešti gyvūnus į įstaigą.
 - Į įstaigą ar jos teritoriją atsinešti šaunamąjį ir/ar šaltąjį ginklą.
 - Įstaigos patalpose ir/ar jos teritorijoje rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus.
 - Įstaigos patalpose ir/ar jos teritorijoje vartoti narkotines, psichotropines ar kitas psichiką veikiančias medžiagas, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais, dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui.
128. Darbuotojams draudžiama būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.
129. Darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius.
130. Elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais ir kanceliariinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.
131. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymų bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis.
132. Darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems įrenginiams ir tinkamai sutvarkytai darbo vietai.
133. Darbuotojai savo veikla privalo nepažeisti aplinkos kokybės normatyvų ir standartų, laikytis atliekų nukenksminimo tvarkos, privalo žinoti (pagal savo kompetenciją) reagentų sandėliavimo, išfasavimo ir transportavimo tvarką, nukenksminimo būdus.
134. Darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.
135. Darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys būtų tik darbuotojui esant.

136. Darbuotojas, paskutinis toje patalpoje baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.
137. Darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose:
- Darbuotojai turi prieigą tik prie tų duomenų, kurie yra būtini jų darbinėms funkcijoms atlikti;
 - Prie informacinių sistemų (pvz., POLIS, Sveidra, e-sveikata ir kitos) darbuotojai jungiasi tik savo identifikaciniu kodu ir slaptažodžiu. Slaptažodžiai periodiškai yra keičiami.
 - Užtikrinama prisijungimo kontrolė (elektroniniai įvykių žurnalai);
 - Perduodant asmens duomenis (pvz. el. paštu), jie turi būti šifruojami;
 - Techninėmis priemonėmis užtikrinama vidaus tinklo apsauga;
 - Daromos atsarginės duomenų kopijos;
 - Darbuotojui palikus darbo vietą, patalpos turi būti užrakintos, o atviroje darbo vietoje neturi likti prieinamų dokumentų su pacientų asmens duomenimis.
 - Dokumentai su asmens duomenimis, kurie yra sugadinti ar nebereikalingi, turi būti naikinami taip, kad nebūtų galima perskaityti asmens duomenų.
 - Pastebėjus asmens duomenų saugumo pažeidimą, nedelsiant informuoti direktorę žodžiu tiesiogiai arba telefonu.
138. Įstaiga neatsako už darbuotojų asmeninius daiktus, nesusijusius su tiesioginiu darbu ir paliktus darbo vietoje.
139. Pacientų (jų atstovų) bei lankytojų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai, pinigai, rūbai bei kiti daiktai įstaigoje neregistruojami ir nesaugomi.

XV. MATERIALINĖ ATSAKOMYBĖ

140. Darbuotojai materialiai atsako Darbo kodekso numatytais atvejais ir tvarka. Darbuotojai privalo atlyginti materialinę žalą, atsiradusią dėl:
- Turto netekimo ar jo vertės sumažėjimo, sugadinimo (sužalojimo), medžiagų pereikvojimo.
 - Baudų ir kompensacinių išmokų, kurias darbdavys turėjo sumokėti dėl darbuotojo kaltės.
 - Išlaidų, susidariusių dėl sugadintų daiktų.
 - Netinkamo materialinių vertybių saugojimo.
 - Netinkamos materialinių ar piniginių vertybių apskaitos.
 - Dėl to, kad nesiima priemonių užkirsti kelią materialinėms ar piniginėms vertybėms grobti.
 - Savo kabinete esančių materialinių vertybių sugadinimo, praradimo ar kitokio dingimo.
 - Kitokių darbo tvarkos taisyklių, pareiginių ar kitų instrukcijų pažeidimo.

XVI. DARBUOTOJŲ ATSAKOMYBĖ

141. Darbuotojai yra atsakingi už darbo tvarkos taisyklių nuostatų vykdymą.
142. Darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis ir pažeidusiems taisykles, drausminės nuobaudos skiriamos Darbo kodekso numatyta tvarka ir atvejais.

XVII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

143. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.
144. Patvirtintos taisyklės skelbiamos Įstaigos informacinėje lentoje.
145. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus Įstaigos darbo organizavimui ar atitinkamiems teisės aktams.
-