

## UAB RIEŠĖS ŠEIMOS KLINIKA VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

(Parengtos vadovaujantis LR Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, Sveikatos draudimo įstatymu, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, uždarnosios akcinės bendrovės Riešės šeimos klinika (toliau – Klinika) įstatatais bei kitais norminiais teisės aktais).

### I. PAGRINDINĖS TAISYKLIŲ SĄVOKOS

- 1.1 **Sveikatos priežiūros įstaiga** – juridinis asmuo, organizacija ar jų filialas Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo, Visuomenės sveikatos priežiūros įstatymo ir Odontologų rūmų įstatymo nustatyta tvarka turintis teisę teikti sveikatos priežiūros paslaugas.
- 1.2 **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi nustatytas teises bei pareigas.
- 1.3 **Nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais).
- 1.4 **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.
- 1.5 **Draudžiamieji privalomuoju sveikatos draudimu** – asmenys, kurie yra draudžiami privalomuoju sveikatos draudimu pagal LR sveikatos draudimo įstatymą.

### II. PACIENTŲ PRISIRAŠYMO TVARKA

- 2.1 Asmeniui prisirašymo metu suteikiama informacija apie dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų kvalifikaciją, darbo grafiką, teikiamų paslaugų rūšis ir kainas. Klinika pateikia asmeniui (atstovui) asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių pirminės ambulatorinės psichikos sveikatos priežiūros paslaugas toje savivaldybėje, sąrašą (pagal TLK tinklalapio duomenis), iš kurio pacientas renkasi asmens sveikatos priežiūros įstaigą, teikiančią pirminės ambulatorinės psichikos sveikatos priežiūros paslaugas.
- 2.2 Pacientas, norintis prisirašyti prie Klinikos, kreipiasi į prirašymo kabinetą, kur privalo pateikti asmens pasą ar tapatybės kortelę arba nepilnamečio paciento gimimo liudijimą bei jo atstovo asmens dokumentą.
- 2.3 Kiekvienam pacientui užvedama asmens sveikatos istorija (ambulatorinė kortelė, forma 025/a) ir apie jo kreipimąsi pažymima pacientų registracijos žurnale.

### III. PACIENTŲ KREIPIMOSI IR REGISTRACIJOS TVARKA KLINIKOJE

- 3.1 Pacientai registruojami atvykus į Kliniką arba telefonu +37065766914.
- 3.2 Registruojantis Klinikoje pacientui pageidaujant išduodamas registracijos talonas, kuriame nurodytas priėmimo laikas, gydytojo vardas ir pavardė.

- 3.3 Registruodamasis telefonu priėmimui pas gydytoją pacientas ar jo atstovas turi nurodyti paciento vardą, pavardę, gimimo metus ir atvykimo priežastį.
- 3.4 Pacientus gydytojai priima tik registracijos metu nurodytu laiku.
- 3.5 Skubia tvarka (be eilės) priimami ligoniai, kuriems reikalinga būtina pagalba (jei ligonis vemia, viduriuoja, jį vargina skausmai širdies plote, skausmai pilve, aukšta temperatūra – virš 38 laipsnių, galvos svaigimas su ryškiu lygsvaros sutrikimu, įvykus traumai, esant kraujavimui ir t.t.).
- 3.6 Būtinoji medicinos pagalba teikiama visiems besikreipiantiems asmenims nemokamai, nežiūrint, kur jie prisirašę.
- 3.7 Šeimos medicinos paslaugų teikimas namuose organizuojamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. sausio 30 d. įsakymu Nr. V-133 patvirtintu Šeimos medicinos paslaugų teikimo namuose organizavimo tvarkos aprašu. Gydytojas pacientus namuose aptarnauja laisvu nuo priėmimo metu kreipimosi dieną ar planine tvarka.

#### **IV. SIUNTIMO PAS SPECIALISTUS IR Į KITAS GYDYMO ĮSTAIGAS TVARKA**

- 4.1 Pacientas, esant indikacijoms (sprendžia gydantis gydytojas suderinęs su pacientu), siunčiamas užpildžius siuntimą (forma 027/a):
  - Į stacionarą (ligoninę);
  - Specialisto konsultacijai;
  - Į kitas gydymo įstaigas;
  - Į sanatorijas ir reabilitacinio gydymo įstaigas;
  - Į slaugos ir palaikomojo gydymo įstaigas.

#### **V. KLINIKOS DOKUMENTACIJA**

- 5.1 Ambulatorinės kortelės laikomos ir saugomos registratūroje bei archyve.
- 5.2 Ambulatorinių kortelių pacientai išsinešti iš Klinikos negali.
- 5.3 Už ambulatorinių kortelių apsaugą atsakinga tuo metu dirbanti slaugytoja ir administratorė.
- 5.4 Pacientui pasirinkus kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jo ambulatorinė kortelė perduodama paciento pasirinktai įstaigai, šiai pateikus „Prašymą dėl ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų perdavimo“(forma Nr. 025-025-3/a).

#### **VI. NEMOKAMOS PASLAUGOS**

- 6.1 Nemokamos paslaugos teikiamos tik Klinikoje prisirašiusiems gydymui ir sveikatos priežiūrai apdraustiems privalomu sveikatos draudimu pacientams.
- 6.2 Ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikia:
  - Šeimos gydytojai;
  - Bendrosios praktikos slaugytojos;
  - Gydytojai odontologai;
  - Gydytojai ginekologai;
  - Gydytojai urologai;
  - Gydytojas echoskopuotojas;

- Kineziterapeutas;
- Akušeris;
- Gydytojas psichiatras.

#### 6.3 Klinika teikia šias nemokamas paslaugas:

- Šeimos gydytojo paslaugos (visų amžiaus grupių pacientams).
- Išduodami siuntimai teikti aukštesnio lygio sveikatos priežiūros paslaugas (ambulatorines specialistų konsultacijas, stacionarinį gydymą), medicininę reabilitaciją ar sanatorinį (antirecidyvinių) gydymą.
- Išrašomi kompensuojami vaistai ir medicinos pagalbos priemonės.
- Fiziologinio nėštumo priežiūra (vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2006-12-29 įsakymu Nr. V-1135 "Dėl nėščiųjų sveikatos tikrinimų").
- Vaikų iki 1 metų sveikatos priežiūra (vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2000-05-31 įsakymu Nr.301 "Dėl profilaktinių sveikatos tikrinimų sveikatos priežiūros įstaigose").
- Vaikų imunoprofilaktika.
- Moksleivių paruošimas mokyklai.
- Medicininės procedūros (injekcijos į raumenis, į veną, lašinės infuzijos, EKG, antropometriniai matavimai, akispūdzio matavimai, kraujospūdzio matavimai, žaizdų perrišimai ir t.t.).
- Bendraklininiai laboratoriniai tyrimai – bendras kraujo tyrimas, ENG (eritrocitų nusėdimo greitis), bendras šlapimo tyrimas, gliukozės ir cholesterolio kiekio kraujyje nustatymas.
- Neįgaliųjų sveikatos priežiūra (gydytojo ir slaugytojo vizitai į namus).
- Slaugos paslaugos namuose (bendruomenės slaugytojų paslaugos namuose).
- Slaugos personalo procedūros namuose ( kraujo paėmimas, pragulų priežiūra, lašinės infuzijos).
- Kai kurių susirgimų prevencinės programos (gimdos kaklelio, priešinės liaukos, krūtų, storosios žarnos vėžio ankstyvos diagnostikos programos, asmenų, vaikų krūminių dantų edukacijos profilaktikos programa).
- Pirminės odontologinės priežiūros (vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008-05-23 įsakymu Nr. V-483 "Dėl pirminės odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų, kompensuojamų iš PSDF lėšų, masto (sudėties) patvirtinimo") paslaugos vaikams iki 18 metų ir vyresniems, besimokantiems dieninėse bendrojo lavinimo mokyklose, profesinių mokyklų dieniniuose skyriuose, bet ne ilgiau iki jiems sukanka 24 metai, ir socialiai remtiniems asmenims, kai jie pateikia gyvenamosios vietos savivaldybės socialinės paramos skyriaus atitinkamą pažymą.
- Pacientams, vyresniems, nei 18 metų, pirminės odontologinės priežiūros paslaugos yra iš dalies mokamos (vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008-05-15 įsakymu Nr.V-450 „Dėl mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašo, kainų nustatymo ir jų indeksavimo tvarkos bei šių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos“).

## VII. PACIENTŲ TEISĖS

(Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo ištraukos)

### 3 straipsnis. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas

1. Pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.
2. Kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.

3. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekentėtų dėl savo sveikatos sutrikimų. Pacientas turi teisę būti prižiūrimas ir numirti pagarboje

#### **4 straipsnis. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą**

1. Pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą.
2. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą. Sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarką nustato sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.
3. Įgyvendinant teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą teisės aktų nustatyta tvarka gali būti ribojama.
4. Pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą Sveikatos apsaugos ministerijos ar jos įgaliotų institucijų nustatyta tvarka gali būti ribojama.
5. Pacientams užsienyje teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kompensavimo sąlygas ir tvarką nustato Sveikatos apsaugos ministerija ar jos įgaliota institucija.

#### **5 straipsnis. Teisė į informaciją**

1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigose teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarką nustato sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.
2. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.
3. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakiusi siūlomo gydymo. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.
4. Šio straipsnio 3 dalyje nurodyta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas šio įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa šiame straipsnyje numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Paciento psichikos ligonio teisės gauti informaciją ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.
5. Jeigu paciento tolesnis buvimas sveikatos priežiūros įstaigoje nėra mediciniškai pagrįstas, prieš išrašant iš sveikatos priežiūros įstaigos į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui arba šio ir kitų įstatymų nustatytais atvejais jo atstovui turi būti išsamiai paaiškintas tokio sprendimo pagrįstumas ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumas. Gavęs tokią informaciją, pacientas arba šio ir kitų įstatymų nustatytais atvejais jo atstovas patvirtina tai parašu. Kai pacientas, kuris jo hospitalizavimo metu negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesus, išrašomas iš sveikatos priežiūros įstaigos ar siunčiamas į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, šioje dalyje nurodyta informacija turi būti pateikta paciento atstovui, jeigu

jis pasirašytinai nurodytas paciento medicinos dokumentuose arba jeigu paciento atstovas sveikatos priežiūros įstaigai yra pateikęs atstovavimą patvirtinantį dokumentą, atitinkantį šiame ir kituose įstatymuose nustatytus reikalavimus.

6. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui (sugyventiniui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu. Neapribojant kitiems asmenims suteiktų teisių, šie asmenys, kai yra už pacientą atsakingo gydytojo (gydytojų) sutikimas, taip pat turi teisę lankyti pacientą.

## **6 straipsnis. Teisė nežinoti**

1. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.
2. Šio straipsnio 1 dalyje nurodyti informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

## **7 straipsnis. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose**

1. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Šiame straipsnyje nurodytų 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 gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.
2. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.
3. Paciento psichikos ligonio teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.
4. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.
5. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis sveikatos priežiūros įstaiga privalo padaryti ir išduoti sveikatos priežiūros įstaigos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

## **8 straipsnis. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą**

1. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti.
2. Sveikatos priežiūros įstaigose duomenys apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga.

3. Visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.
4. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (tėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

## **9 straipsnis. Teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą ypatumai**

1. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą, taip pat šio įstatymo 23 straipsnio 8 dalyje nurodytiems asmenims. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus.
2. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą ir naudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka.
3. Užtikrinant paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, turi būti vadovaujama nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Šios nuostatos taikymas gali būti ribojamas įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai.
4. Apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, sveikatos priežiūros įstaigos privalo nedelsdamos pranešti teisėsaugos institucijoms.

## **10 straipsnis. Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą**

1. Teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis.
2. Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarką reglamentuoja Vyriausybė ar jos įgaliota institucija.

## **11 straipsnis. Paciento dalyvavimas biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese**

1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininis tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas.
2. Įtraukiant pacientą į biomedicininis tyrimus ir mokymo procesą, turi būti vadovaujama nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus.
3. Sveikatos priežiūros įstaigose, kuriose mokomi sveikatos priežiūros specialistai, pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis sveikatos priežiūros įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis. Šiose taisyklėse turi būti pažymėta, kad jis yra įtraukiamas į mokymo procesą.
4. Laikoma, kad pacientas, pasirašytinai susipažinęs su sveikatos priežiūros įstaigos, kuriose mokomi sveikatos priežiūros specialistai, vidaus tvarkos taisyklėmis, sutinka, kad jis būtų įtraukiamas į mokymo procesą. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu. Jo rašytinis pareiškimas turi būti saugomas paciento medicinos dokumentuose.
5. Naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas paciento asmens privatumas. Paciento medicinos dokumentuose esančios informacijos panaudojimo tvarką, užtikrinant asmens privatumo apsaugą mokslo tikslais, nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas, o mokymo tikslais – sveikatos priežiūros įstaiga, kurioje ši informacija saugoma.

## **12 straipsnis. Teisė į žalos atlyginimą**

Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygos ir tvarka nustatyta šio įstatymo V skyriuje, Civiliniame kodekse, Draudimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.

## **VIII. PACIENTŲ PAREIGOS**

- 8.1 Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su šiomis vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais Klinikos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.
- 8.2 Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Klinikos specialistais ir darbuotojais.
- 8.3 Pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti Kliniką ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.
- 8.4 Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus.
- 8.5 Pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.
- 8.6 Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, įstatymo nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.
- 8.7 Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba šio įstatymo nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.
- 8.8 Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Klinikos darbuotojais ir kitais pacientais.

- 8.9 Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paciento gyvybei.
- 8.10 Pacientai, visuomenės informavimo priemonių atstovai, kiti asmenys negali naudoti video, audio ir kitų įrašymo prietaisų be Klinikos darbuotojų raštiško sutikimo.

## **IX. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP KLINIKOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

- 9.1 Nepatenkintas sveikatos priežiūra pacientas turi teisę kreiptis į Klinikos vadovą.
- 9.2 Raštiški pacientų pareiškimai, skundai ir pasiūlymai turi būti pasirašyti, be to nurodyti šie duomenys: vardas, pavardė ir gyvenamoji vieta( arba darbo ar mokymosi vieta). Nepasirašyti ir be šių duomenų pareiškimai, skundai ir pasiūlymai pripažįstami anoniminiais ir nenagrinėjami.
- 9.3 Vadovas per 5 darbo dienas privalo atsakyti į paciento pareiškimą, skundą ar pasiūlymą. Jei Klinika nepajėgi išspręsti pasiūlymuose iškeltų klausimų, Klinikos vadovas per penkias darbo dienas persiunčia juos pagal priklausomybę, pranešdamas apie tai pareiškėjams ir paaiškindamas, kur jiems reikia kreiptis.
- 9.4 Klinikos vadovas, nagrinėdamas pacientų pareiškimus, skundus ir pasiūlymus privalo:
- 9.4.1 išnagrinėti pareiškimų, pasiūlymų esmę, prireikus išreikalauti papildomus dokumentus, imtis kitų priemonių klausimams objektyviai išspręsti;
- 9.4.2 raštu arba žodžiu (pagal pareiškėjų pageidavimus) pranešti pacientams, kokie priimti sprendimai dėl jų pareiškimų, skundų ar pasiūlymų, o jeigu pareiškimas, skundas ar pasiūlymas atmetamas, nurodyti atmetimo motyvus ir paaiškinti tokio sprendimo apskundimo tvarką;
- 9.4.3 analizuoti ir apibendrinti gautus pareiškimus, skundus ir pasiūlymus, juose pareikštas kritines pastabas, šalinti priežastis ir sąlygas, dėl kurių pažeidžiamos gyventojų teisės ir įstatymų ginami jų interesai;
- 9.4.4 Pacientas, nesutikdamas su sprendimu, priimtu dėl jo pareiškimo, skundo ar pasiūlymo, turi teisę apskųsti Klinikos veiklą Sveikatos apsaugos ministerijai, kitoms kontroliuojančioms institucijoms, teismui.

## **X. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE PACIENTO BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA**

- 10.1 Pacientui pateikiama informacija apie Klinikoje teikiamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti.
- 10.2 Klinikoje pacientui pateikiama jį gydančio gydytojo ir slaugos specialisto vardas, pavardė, pareigos ir informacija apie kvalifikaciją.
- 10.3 Pacientas supažindinamas su Klinikos vidaus tvarkos taisyklėse nustatytais paciento teisėmis ir pareigomis.
- 10.4 Kiti informacijos teikimo ypatumai nurodyti šių taisyklių skyriuje „Pacientų teisės“.
- 10.5 Informacija telefonu apie paciento sveikatos būklę neteikiama.
- 10.6 Informacija apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001-02-01 įsakymu Nr. 65 patvirtinta informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarka.

## **XI. AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ MEDICININIŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**



- 11.1 Klinikos gydytojai ir slaugos darbuotojai pildo Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytos formos ir rūšių pacientų dokumentus (ambulatorines korteles, kitus medicininius dokumentus) ir juos saugo Lietuvos Respublikos įstatymų ir Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 1999 m. lapkričio 29 d. įsakymo Nr. 515 „Dėl sveikatos priežiūros įstaigų veiklos apskaitos ir atsakomybės tvarkos“ reikalavimus;
- 11.2 Ambulatorinių kortelių, kitų medicininių dokumentų nuorašai išduodami pacientui paprašius. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 11.3 Ambulatorinių kortelių, kitų medicininių dokumentų nuorašai daromi paciento lėšomis.
- 11.4 Kitiems fiziniams asmenims ambulatorinių kortelių, kitų medicininių dokumentų nuorašai gali būti išduodami tik pateikus paciento prašymą ar tinkamai patvirtintą įgaliojimą arba Lietuvos Respublikos įstatymų numatytais išimtiniais atvejais.
- 11.5 Pacientui pageidaujant ir pateikus prašymą, apylinkės (šeimoms) gydytojas išrašo išrašą iš ambulatorinės kortelės (taikomas 6 eurų mokestis).
- 11.6 Išrašai iš medicininių dokumentų kitiems asmenims teikiami tik gavus raštišką paciento prašymą, tinkamai patvirtintą atstovavimą įrodantį dokumentą arba Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

## **XII. KLINIKOS DARBO LAIKAS**

- 12.1 Klinika dirba darbo dienomis 7-18 val. (I-IV), 7-17 val. (V). Registracija dėl vizito pas gydytoją 8-16 val. (I-V). Klinikos nedarbo valandomis, švenčių dienomis pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugos ūmiai susirgusiems ir planinės paslaugos, kurių nesuteikus pacientui atsirastų būtinosios medicinos pagalbos poreikis arba labai pablogėtų jo būklė, teikia VšĮ Centro poliklinika adresu Pylimo g.3, Vilnius. Tel. 85 2514063. Klinikos darbo laikas nurodomas internetinėje svetainėje bei informacinėje lentelėje, kuri yra prieinama pacientams susipažinti.

## **XIII. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS**

- 13.1 Personalo saugumas – tai darbo vietų saugumo užtikrinimas, darbuotojų atsakomybės šioje srityje formavimas.
- 13.2 Personalo saugumas įgyvendinamas, vykdant šiuos teisės aktus: Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymą, Klinikos įstatus, pareigines instrukcijas, pravedant įvadinį (priimant į darbą) ir periodinius (1-2 kartus metuose) darbo saugos instruktažus, supažindinant darbuotojus su gaisrinės saugos instrukcija ir kitais teisės aktais.
- 13.3 Už darbuotojų supažindinimą (pasirašytinai) su saugos darbe normatyviniais dokumentais atsakingas Klinikos vadovas.
- 13.4 Darbuotojai privalo susipažinti (pasirašytinai) su saugos darbe normatyviniais dokumentais, dalyvauti periodiniuose instruktažuose. Už saugos darbe normatyvinių dokumentų (su kuriais supažindinti) reikalavimų nesilaikymą darbuotojai atsako pagal Lietuvos Respublikos įstatymus.

## **XIV. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA**

14.1 Jei pacientas pageidauja, prieš atliekant tyrimus, kurių metu gali būti tam tikro laipsnio sąmonės sutrikimas, paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai gali būti registruojami šia tvarka:

14.1.1 sudaromas turimų vertybių sąrašas dviem egzemplioriais

14.1.2 po kiekvienu egzemplioriumi pasirašo gydytojas, atliekantis procedūrą, ir pats pacientas;

14.1.3. vienas sąrašo egzempliorius atiduodamas pacientui, kitas dedamas į specialų voką;

14.1.4 į voką sudedamos sąrašė išvardintos vertybės, vokas užklijuojamas, užantspauduojamas ir įdedamas į užrakinamą stalčių;

14.1.5 po procedūros pacientui atnešamas vokas, kurį pacientas atplėšia gydytojo akivaizdoje, sutikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo tame sąrašė, jog vertybes atgavo;

14.1.6 pasirašytas paciento sąrašas įklijuojamas į ambulatorinę kortelę ir saugomas joje.

## **XV. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS KLINIKOJE**

15.1 Asmens duomenys, įskaitant asmens ypatingus duomenis, tame tarpe duomenis apie asmens sveikatą, Klinikoje tvarkomi sveikatos apsaugos tikslais.

15.2 Klinikos darbuotojai, atlikdami savo pareigas ir tvarkydami asmens duomenis, privalo laikytis pagrindinių asmens duomenų tvarkymo principų:

15.2.1 Asmens duomenys turi būti tvarkomi tiksliai, sąžiningai ir teisėtai. Klinika asmens duomenis tvarko vadovaudamasi Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (ADTAJ) ir kitais asmens duomenų tvarkymą reglamentuojančiais teisės aktais.

15.2.2 Asmens duomenys turi būti renkami Taisyklių 14.1. punkte apibrėžtais tikslais, ir po to tvarkomi su šiais tikslais suderintais būdais.

15.2.3 Asmens duomenys turi būti tikslūs ir, jei reikia asmens duomenų tvarkymui, nuolat atnaujinami.

15.2.4 Asmens duomenys turi būti tapatūs, tinkami ir tik tokios apimties, kuri būtina jiems rinkti ir toliau tvarkyti. Gali būti renkami šie asmens duomenys: vardas, pavardė, asmens kodas, asmens tapatybės dokumento duomenys, darbovietė, elektroninio pašto adresas, gimimo data, mirties data, gyvenamoji vieta (adresas), telefono numeris, duomenys apie draustumą privalomuoju sveikatos draudimu; kitų registracijos pas gydytoją metu pacientų pateikiamų asmens dokumentų duomenys, asmens sveikatos istorijos numeris, duomenys apie sveikatą.

15.2.5 Asmens duomenys turi būti saugomi ne ilgiau, nei to reikalauja duomenų tvarkymo tikslai.

15.2.6 Asmens duomenis tvarko tik tie asmenys, kuriems tai yra būtina tarnybinių funkcijų vykdymui.

15.3 Paciento teisės ir jų įgyvendinimo būdai:

15.3.1 Žinoti (būti informuotam) apie savo asmens duomenų tvarkymą:

15.3.1.1 Klinikos darbuotojai, tiesiogiai iš paciento rinkdami asmens duomenis, privalo suteikti tokią informaciją: savo rekvizitus; kokiais tikslais tvarkomi paciento asmens duomenys; kam ir kokiais tikslais jie teikiami; kokius savo asmens duomenis pacientas privalo pateikti ir kokios yra duomenų nepateikimo pasekmės. Klinika privalo pacientui suteikti informaciją apie teisę susipažinti su jo asmens duomenimis, teisę reikalauti ištaisyti, papildyti, panaikinti ir (ar) pakeisti netikslus, neišsamius, dviprasmiškus duomenis, bei teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi neprivalomi asmens duomenys. Tokia informacija turi būti suteikiama duomenų rinkimo metu.

15.3.2 Susipažinti su savo asmens duomenimis ir kaip jie tvarkomi:

15.3.2.1 Jei pacientui kyla klausimų dėl jo asmens duomenų tvarkymo, jis, pateikdamas asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, turi teisę raštiškai kreiptis į Klinikos administraciją ir gauti informaciją, iš kokių šaltinių ir kokie jo asmens duomenys surinkti, koku tikslu jie tvarkomi, kam teikiami. Klinikos vadovo paskirtas asmuo parengia atsakymą ir pateikia prašomus duomenis ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo kreipimosi dienos. Duomenų subjekto prašymu tokie duomenys turi būti pateikiami raštu.

15.3.3 Reikalauti ištaisyti, sunaikinti savo asmens duomenis arba sustabdyti savo asmens duomenų tvarkymo veiksmus, kai duomenys tvarkomi nesilaikant ADTAJ nuostatų:

15.3.3.1 Jei duomenų subjektas, susipažinęs su savo asmens duomenimis, nustato, kad jo asmens duomenys yra neteisingi, neišsamūs ar netikslūs, ir, pateikdamas asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, kreipiasi į Kliniką, Klinikos paskirtas darbuotojas nedelsiant privalo asmens duomenis patikrinti ir duomenų subjekto prašymu (rašytine, žodine ar kita forma) nedelsiant ištaisyti neteisingus, neišsamius, netikslus asmens duomenis ir (ar) sustabdyti tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus saugojimą.

15.4 Nesutikti, kad būtų tvarkomi asmens duomenys.

15.4.1 Duomenų subjektas turi teisę nesutikti (raštu, žodžiu ar kitokia forma), kad būtų tvarkomi tam tikri neprivalomi asmens duomenys. Toks nesutikimas gali būti pareikštas duomenų rinkimo metu arba vėliau gavus bet kokios formos duomenų subjekto prašymą nutraukti tam tikrų neprivalomų asmens duomenų tvarkymą. Kad ši teisė būtų įgyvendinama, duomenų subjektui privalo būti suteikta informacija, kurie jo asmens duomenys yra neprivalomi tvarkyti.

15.4.2 Kliniką nedelsdama ir nemokamai nutraukia neprivalomų asmens duomenų tvarkymo veiksmus, kai to prašo duomenų subjektas, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

15.5 Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos taip:

15.5.1 Duomenų subjektas prisirašydamas prie sveikatos paslaugas teikiančios įstaigos šeimos gydytojo ir/arba registruodamasis gauti sveikatos priežiūros paslaugas pasirašo ant paciento sutikimo dėl paslaugų gavimo Riešės šeimos klinikoje, kuriame informuojamas apie jo asmens duomenų tvarkymą Informacinėje sistemoje.

15.5.2 Duomenų subjektas, pateikęs asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis Informacinės sistemos valdytojui rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją, turi teisę susipažinti su Informacinėje sistemoje tvarkomais jo asmens duomenimis ir gauti informaciją, iš kokių šaltinių ir kokie Informacinėje sistemoje tvarkomi jo asmens duomenys surinkti, koku tikslu jie tvarkomi, kokiems duomenų gavėjams teikiami ir buvo pateikti per ne trumpesnę nei 3 metų laikotarpį. Duomenų subjektui prašoma informacija pateikiama ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo šiame papunktyje nurodyto prašymo gavimo dienos.

15.5.3 Jeigu duomenų subjektas, susipažinęs su Informacinėje sistemoje tvarkomais savo asmens duomenimis, nustato, kad Informacinėje sistemoje tvarkomi jo asmens duomenys yra neteisingi ar netikslūs, jis turi teisę asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis, pateikti Informacinės sistemos valdytojui rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, jo asmens duomenis patvirtinančius dokumentus, ar jų kopijas ir reikalauti ištaisyti Informacinėje sistemoje tvarkomus neteisingus ar netikslus jo asmens duomenis. Informacinės sistemos valdytojas, gavęs šiame papunktyje nurodytą prašymą, nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos, privalo patikrinti Informacinėje sistemoje tvarkomus prašymą pateikusių duomenų subjekto asmens

duomenis ir nustatęs, kad prašymas yra pagrįstas, ištaisyti neteisingus ar netikslius asmens duomenis ir (arba) sustabdyti tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus.

15.5.4 Duomenų subjektas turi teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys, kai šie asmens duomenys yra tvarkomi Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 5 ir 6 punktuose nustatytais atvejais. Tokiu atveju, duomenų subjektas privalo asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis pateikti Informacinės sistemos valdytojui rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Informacinės sistemos valdytojas, nustatęs, kad šiame papunktyje nurodytas duomenų subjekto nesutikimas yra teisiškai pagrįstas, nedelsdama neatlygintinai nutraukia asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, ir apie tai informuoja duomenų gavėjus."

15.5.5 tinkamą Nuostatų 1.1 – 1.4 punktuose nurodytų duomenų subjekto teisių įgyvendinimą užtikrina Informacinės sistemos tvarkytojas, tvarkantis paciento duomenis.

15.6 Duomenų subjekto teisės uždrausti rodyti savo EMI duomenis įgyvendinamos taip:

15.6.1 duomenų subjektas, kurio duomenys tvarkomi Informacinėje sistemoje, turi teisę Informacinės sistemos valdytojo nustatyta tvarka uždrausti rodyti sveikatinimo specialistams tam tikrus savo EMI 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;

15.6.2 duomenų subjekto EMI asmens duomenų, susijusių su užkrečiamosiomis ligomis, psichikos susirgimais ir kitais visuomenei pavojingais atvejais, rodymo uždraudimas įgyvendinamas atsižvelgiant į tai reglamentuojančius teisės aktus;

15.6.3 duomenų subjektas turi teisę nedelsdamas atšaukti tam tikrų EMI asmens duomenų nerodymą.

15.6.4 teisę matyti visus duomenų subjekto EMI asmens duomenis, įskaitant duomenų subjekto uždraustus rodyti tam tikrus EMI asmens duomenis, turi:

15.6.5 duomenų subjekto šeimos gydytojas ir sveikatos priežiūros specialistai, teikiantys būtinąją medicinos pagalbą pacientui;

15.6.5.1 sveikatos priežiūros specialistai, atliekantys paciento medicinos ekspertizę (teismo, specializuotąją, psichiatrinę, psichologinę ar kitokią) ar teikiantys išvadas dėl duomenų subjekto darbo profesinės rizikos sąlygomis;

15.6.5.2 karinės medicinos ekspertizės komisijos sveikatinimo specialistai, kai tokių duomenų reikia duomenų subjekto (tikrosios karo tarnybos kario ar civilinės krašto apsaugos tarnybos statutinio tarnautojo) karinei medicininei ekspertizei atlikti.