

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ŠILALĖS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Šilalės pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – Įstaiga) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja Įstaigos bendrą vidaus tvarką, apibrėžia darbuotojų ir pacientų santykius, pareigas ir elgesį.

2. Įstaiga yra Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos asmens sveikatos priežiūros įstaiga, teikianti ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Įstaigos steigėjas yra Šilalės rajono savivaldybė.

3. Įstaiga veikia vadovaudamasi 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, savivaldybės teisės aktais, reguliuojančiais įstaigos veiklą, įstaigos įstatais bei šiomis Taisyklėmis.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis;

4.2. **nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);

4.3. **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pacientas gali pasirinkti nuo 16 metų. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;

4.4. **mokamos paslaugos** – paslaugos, už kurias moka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys teisės aktų nustatyta tvarka;

4.5. **nemokamos paslaugos** – paslaugos, apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybės biudžeto, Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka ir dėl kurių Įstaiga yra sudariusi sutartį su teritorine ligonių kasa ar savivaldybe.

5. Šių Taisyklių privalo laikytis visi Įstaigos darbuotojai bei pacientai

### II. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS

6. Įstaigoje asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos: pirmadienį - ketvirtadienį nuo 7.30 iki 17.30 val., penktadienį nuo 7.30 – 16.30 val.

7. Sveikatos priežiūros darbuotojų darbo grafikai nurodomi ant kabinetų durų.

8. Gydytojų iškvietimai į namus darbo dienomis registruojami nuo 8.00 iki 10.00 val.

9. Šeštadienį – sekmadienį Įstaiga nedirba.

10. Įstaigos pacientams darbo dienomis nuo 17.30 iki 7.30 val., savaitgaliais bei švenčių dienomis pirminės medicininės pagalbos paslaugas teikia VšĮ Šilalės rajono ligoninės priėmimo – skubios pagalbos skyrius. Informacija, kur pacientas turi kreiptis dėl pirminio lygio sveikatos priežiūros paslaugų Įstaigos nedarbo metu, skelbiama Įstaigos internetiniame puslapyje ir informacinėje lentelėje prie Įstaigos pagrindinių durų.

11. Įstaigos administracijos darbo laikas: pirmadienį – ketvirtadienį nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadienį nuo 8.00 – 16.00 val., pietų pertrauka nuo 12.00 iki 13.00 val.

12. Darbuotojas pietų pertrauką naudoja savo nuožiūra, Jis šiuo laiku gali palikti darbo vietą arba pasilikti joje. Pacientai medicinos darbuotojų pietų pertraukos metu neaptarnaujami.

### III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

13. Pacientai dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų į Įstaigoje dirbančius šeimos gydytojus, vidaus ligų gydytojus, vaikų ligų gydytojus, gydytoją chirurgą, gydytoją akušerį – ginekologą, gydytojus odontologus kreipiasi be siuntimo.

14. Prisirašę prie Įstaigos pacientai gali kreiptis dėl būtiniosios medicinos pagalbos, nemokamų ir mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų.

15. Neprisirašę prie Įstaigos pacientai gali kreiptis dėl būtiniosios medicinos pagalbos ir dėl mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų.

16. Pacientas gali patekti pas gydytoją užsiregistravęs telefonu, atvykęs į registratūrą arba internetu [www.e-pacientas.lt](http://www.e-pacientas.lt). Pacientui gali būti suteikta nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga, prieš tai užsiregistravus pas gydytoją šiame punkte išvardintais būdais.

17. Prie Įstaigos prisirašęs pacientas, atvykęs į registratūrą pateikia asmens dokumentą: Lietuvos Respublikos galiojantį pasą, asmens tapatybės kortelę arba gimimo liudijimą (ne vyresni nei 18 metų), medicinos registratoriui, kuris patikrina duomenų bazėje paciento draustumą privalomuoju sveikatos draudimu bei prisirašymo faktą.

18. Medicinos registratorius Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinės sistemos (toliau – ESPBI IS) aplinkoje, Išankstinės pacientų registracijos informacinėje sistemoje fiksuoja paciento kreipimosi į Įstaigą datą, laiką ir būdą.

19. Pacientui pageidaujant išduodamas talonas pas gydytoją (forma Nr. 025-4/a), kuriame nurodomas eilės numeris, data, valanda, kabineto numeris, gydytojo pavardė.

20. Pacientui registruojantis telefonu priėmimui pas gydytoją, pacientai medicinos registratoriui nurodo vardą, pavardę ir gimimo datą, kontaktinį telefoną, ir / ar elektroninio pašto adresą. Pacientas privalo įsiminti ir / ar užsirašyti medicinos registratoriaus nurodytą priėmimo pas gydytoją datą ir laiką bei gydytojo kabineto numerį.

21. Pacientai į namus gali išsikviesti šeimos, vaikų ligų, vidaus ligų gydytoją ar gydytoją chirurgą. Gydytojo vizitas į namus registruojamas šiais atvejais:

21.1. pas naujagimius, gavus informaciją apie jų išvykimą iš gimdymo namų ir atvykimą į namus;

21.2. pas sergančius vaikus iki 1 metų amžiaus;

21.3. pas vaikus, kuriems nustatytas sunkus neįgalumo lygis;

21.4. pas asmenis, kuriems yra nustatytas 0-25 procentų darbingumo lygis arba specialusis nuolatinės slaugos poreikis;

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

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

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

21.8. kitais atvejais sprendimą dėl vizito į namus reikalingumo priima pacientą gydantis gydytojas.

22. Šeimos ar vidaus ligų gydytojas mirties liudijimą išrašo darbo dienomis nuo 8.00 iki 16.30 val.

23. Teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas nepilnamečiams pacientams, privalo dalyvauti jų įstatyminiai atstovai, tačiau jie savo veiksmais neturi teisės trukdyti dirbančiam personalui.

24. Pacientai pas gydytoją priimami tik priėmimui užregistruotu atitinkamu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją, jo priėmimas nėra užtikrinamas.

25. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.

26. Pacientas turi teisę nenurodydamas priežasčių atšaukti registraciją ir/arba pakeisti registracijos datą. Pacientas užsiregistravęs, bet negalintis atvykti pas gydytoją nustatytu laiku, privalo informuoti gydytoją arba kreiptis į registratūrą ir informuoti apie neatvykimą kuo anksčiau, bet ne vėliau kaip prieš 24 val. iki numatomo apsilankymo laiko pradžios.

27. Pacientas, neatvykęs registruotu laiku pas gydytoją ir neinformavęs apie neatvykimą iš anksto, nukreipiamas į registratūrą registruotis apsilankymui pas gydytoją bendra tvarka.

28. Gydytojui susirgus ar dėl kitų priežasčių nesant darbe, pacientams paslaugas teikia kiti gydytojai. Nesant galimybės užtikrinti paslaugų teikimo, iš anksto užsiregistravę pacientai informuojami apie registracijos datos ir laiko perkėlimą. Už paciento informavimą apie registracijos atšaukimą bei datos ir laiko perkėlimą atsakingas su gydytoju dirbantis bendrosios praktikos slaugytojas ar medicinos registratorius.

29. Procedūrų kabinete pacientai priimami tik nukreipus gydytojui.

30. Išankstinės pacientų registracijos atveju, paciento ambulatorines asmens sveikatos istorijas F025/a (toliau – asmens sveikatos istorija) ir vaikų sveikatos raidos istorijas F025-112/a, iš vakaro suruošia medicinos registratoriai. Jeigu bus teikiam nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga, medicinos registratorius paciento asmens sveikatos istorijoje pažymi „Nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga“.

31. Rytais, registratūroje paruoštus iš anksto prisiregistravusių pacientų asmens sveikatos istorijas, į gydytojo kabinetą nuneša medicinos registratorius. Atvykus pacientui be išankstinės registracijos, medicinos registratorius apie tai telefonu informuoja gydytoją, suruošia paciento asmens sveikatos istoriją ir nuneša juos į gydytojo kabinetą.

32. Prireikus, paciento medicininius dokumentus iš vieno gydytojo kabineto į kitą gali pernešti tik medicinos darbuotojai.

33. Pasibaigus gydytojo pacientų priėmimo laikui, asmens sveikatos istorijas medicinos darbuotojai grąžina į registratūrą.

34. Asmenys, apdrausti valstybiniu sveikatos draudimu kitose Europos Sąjungos, Europos ekonominės erdvės šalyse ir Šveicarijos Konfederacijoje (toliau – ES šalys), savo draustumui įrodyti pateikia Europos sveikatos draudimo kortelę (toliau – ESDK), ESDK pakeičiantį sertifikatą arba struktūrizuotą elektroninį dokumentą (toliau – SED) S045, kurie suteikia teisę gauti būtiniosios medicinos pagalbos paslaugas ir būtinus kompensuojamuosius vaistus bei medicinos pagalbos priemones; dokumentą DA1 (arba E123 formos pažymą, arba SED DA002), kuris suteikia teisę gauti būtiniosios medicinos pagalbos paslaugas, būtinus kompensuojamuosius vaistus ir medicinos pagalbos priemones dėl nelaimingo atsitikimo darbe ar paūmėjus profesinei ligai; dokumentą S2 (arba E112 formos pažymą, arba SED S010), kuris suteikia teisę gauti šiame dokumente nurodytas planines kompensuojamąsias paslaugas ir kompensuojamuosius vaistus bei medicinos pagalbos priemones, kurio išlaidos apmokamos privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis.

35. Laikoma, kad pacientas, atvykęs į Įstaigą savanoriškai arba į namus iškvietęs gydytoją, yra informuotas ir sutinka, kad jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras, nes 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.

36. Sutikimą dėl ambulatorinių sveikatos priežiūros paslaugų teikimo išreiškia pats pacientas arba jo atstovas. Paciento sutikimas dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, patvirtinamas raštu, pasirašant Įstaigos direktorės įsakymu patvirtintą sutikimo formą, kuri yra įklijuojama į pacientų ambulatorines asmens sveikatos istorijas.

#### **IV. PACIENTŲ PRISIREGISTRAVIMO PRIE ĮSTAIGOS TVARKA**

37. Asmuo, norėdamas prisiregistruoti prie Įstaigos, registratūroje užpildo bei pasirašo „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr. 025-025-1/a).

38. Pacientas gali pasirinkti šeimos, vidaus ligų ir vaikų ligų gydytoją.

39. Asmuo, pageidaujantis gydytis pas kitą Įstaigoje dirbantį gydytoją, Įstaigos registratūroje pildo „Prašymą gydytis pas kitą pasirinktos pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytoją“ (forma Nr. 025-025-2/a).

40. Pacientui, sulaukus 18 m., jam paslaugas teikusį vaikų ligų gydytoją pakeičia šeimos ar vidaus ligų gydytojas. Pacientas, užpildęs prašymą, gydytoją gali pasirinkti pats arba gydytojas paskiriamas Įstaigos direktorės įsakymu.

41. Prašymas pildomas, remiantis asmens tapatybę liudijančiu dokumentu. Nepilnamečių prašymus pasirašo vienas iš tėvų, jeigu tėvų nėra – globėjas, rūpintojas.

42. „Prašymas gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ ir „Prašymas gydytis pas kitą pasirinktos pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytoją, saugomi teisės aktų nustatyta tvarka.

43. Gydytojui nutraukus darbo santykius su Įstaiga, Įstaigos direktorės įsakymu skiriamas kitas gydytojas, jeigu pacientas nepasirenka kitaip. Informacija skelbiama registratūroje ar telefonu.

#### **V. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA**

44. Nemokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarką reglamentuoja Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos įsakymai.

45. Asmenims, apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu ir prisirašiusiems prie Įstaigos, teikiamos šios nemokamos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos (pagal Įstaigos licencijos apimtį).

45.1. šeimos gydytojo ir šeimos gydytojo komandos (vidaus ligų, vaikų ligų gydytojų, gydytojo chirurgo, gydytojo akušerio – ginekologo) paslaugos:

45.1.1. ligų diagnostika ir gydymas (kompetencijos ribose);

45.1.2. kraujo ir šlapimo tyrimų atlikimas pagal šeimos gydytojo normą (esant indikacijoms);

45.1.3. siuntimų specialistų konsultacijoms, stacionariniam gydymui išrašymas;

45.1.4. Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyto sąrašo vaistų ir medicininių pagalbos priemonių, kompensuojamų iš privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto ir nekompensuojamų vaistų išrašymas;

45.1.5. nuotalinių sveikatos priežiūros paslaugos;

45.1.6. laikino nedarbingumo ekspertizė;

45.1.7. prevencinių programų dėl gimdos kaklelio, krūties, priešinės liaukos ir storosios žarnos vėžio, širdies ir kraujagyslių ligų vykdymas;

45.1.8. fiziologinio nėštumo priežiūra;

45.1.9. vaikų profilaktinis sveikatos tikrinimas;

45.1.10. vaikų iki 1 metų sveikatos priežiūra;

45.1.11. neįgaliųjų sveikatos priežiūra;

45.1.12. profilaktinis sveikatos tikrinimas įsidarbinant;

45.1.13. vaikų ir suaugusiųjų imunoprofilaktika iš valstybės biudžeto kompensuojama vakcina;

45.1.14. kraujo tyrimai, atliekami prieš planinę operaciją;

45.1.15. kraujo krešumo sistemos būklės įvertinimas;

45.1.16. glikozilinto hemoglobino nustatymas;

45.1.17. medicininio mirties liudijimo išrašymas;

- 45.1.18. gydytojų iškvietimas į namus.
- 45.2. Gydytojo odontologo paslaugos (profilaktinis dantų patikrinimas ir gydymas<sup>2</sup>);
- 45.3. Slaugos personalo paslaugos (bendros praktikos slaugytojo kompetencijos ribose):
  - 45.3.1. elektrokardiogramos užrašymas;
  - 45.3.2. plaučių funkcinių mėginių atlikimas;
  - 45.3.3. pirminis žaizdų sutvarkymas ir perrišimai, pooperacinių siūlų išėmimas;
  - 45.3.4. injekcijos į poodį, raumenis ir veną, vaistų infuzijos;
  - 45.3.5. chirurginis odos ir poodžio pūlinių gydymas;
  - 45.3.6. ausies landų išplovimas;
  - 45.3.7. slaugos personalo procedūros namuose.
- 45.4. kitos asmens sveikatos priežiūros paslaugos išvardintos Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo organizavimo ir šių paslaugų išlaidų apmokėjimo tvarkos apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2005 m. gruodžio 5 d. įsakymu Nr. V-943 „Dėl Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo organizavimo ir šių paslaugų išlaidų apmokėjimo tvarkos aprašo tvirtinimo“.

## **VI. MOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA**

46. Mokamos paslaugos Įstaigoje teikiamos galiojančių licencijų ribose. Mokamų paslaugų asortimentas ir kainos tvirtinami Įstaigos direktorės įsakymu bei skelbiamos informaciniame stende, Įstaigos interneto svetainėje [www.silalespspc.lt](http://www.silalespspc.lt). Paslaugų kainos keičiamos vadovaujantis paslaugų įkainiais, patvirtintais Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, viešųjų pirkimų metu gautais prekių įkainiais.

47. Mokamoms sveikatos priežiūros paslaugoms priskiriama:

47.1. išimtinai mokamos sveikatos priežiūros paslaugos, iš sąrašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 1999 m. liepos 30 d. įsakymu Nr. 357 „Dėl mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašo, kainų nustatymo ir jų indeksavimo tvarkos bei šių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos“;

47.2. nemokamos sveikatos priežiūros paslaugos, kurios tampa mokamomis, kai nesilaikoma nustatytos tvarkos nemokamoms paslaugoms gauti, t.y. kai asmuo nedraustas privalomuoju sveikatos draudimu, neprisirašęs prie Įstaigos, prisirašęs prie Įstaigos, bet pageidauja papildomų ir/ar brangesnių paslaugų, nesusijusių su tuo metu gydoma pagrindine liga, bei turi teisę naudotis anoniminėmis sveikatos priežiūros paslaugomis.

48. Mokamą procedūrą ar kitą paslaugą Įstaigos gydytojai atlieka tik pacientui pateikus pinigų priėmimo kvitą, kuris įkljuojamas į paciento Asmens sveikatos istoriją, išskyrus gydytojų odontologų paslaugas, kurios apmokamos suteikus paslaugą, kadangi jų kaina priklauso nuo sunaudotų medžiagų kiekio, kurio iš anksto nustatyti negalima.

## **VII. NUOTOLINĖS PIRMINĖS AMBULATORINĖS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TVARKA**

49. Nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga (toliau - NSP paslauga) – tai šeimos gydytojo komandos (šeimos, vidaus ligų, vaikų ligų gydytojas, kartu dirbantis slaugytojas) nario paslauga pacientui, jam nevykstant į Įstaigą.

50. NSP paslaugos paskirtis – skirti pacientui pakartotinius tyrimus, tęsti vaistinių preparatų ar

<sup>2</sup>Gydantis dantis svarbu žinoti, kad teks sumokėti už plombines ar kitas odontologines medžiagas, vienkartinės priemonės. Išimtis taikoma vaikams, moksleiviams, besimokantiems dieninėse bendrojo lavinimo mokyklose, profesinių mokyklų dieniniuose skyriuose, bet ne ilgiau nei jiems sukanka 24 metai, bei socialiai remtiniems asmenims. Tada būtina pateikti gyvenamosios vietos savivaldybės socialinės paramos skyriaus pažymą.

medicininių pagalbos priemonių skyrimą, paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą, vaistų ar medicinos pagalbos priemonių vartojimą.

51. NSP paslaugos Įstaigoje teikiamos telefonu Įstaigos darbo laiku.

52. Pacientas ar jo atstovas, pageidaujantis gauti NSP paslaugą pirmiausia kreipiasi į Įstaigos registratūrą ir ten pasirašo sutikimą dėl NSP paslaugos gavimo.

53. Pacientai, pasirašę sutikimą dėl NSP paslaugų gavimo, NSP paslaugai gauti registruojasi Įstaigos registratūroje arba registratūros telefonu.

54. Jei pacientas registruojasi telefonu, medicinos registratorius identifikuoja pacientą, kuris (ar jo atstovas) privalo nurodyti paciento vardą, pavardę bei asmens kodo 4 paskutinius skaičius. Medicinos registratorius patikrina ar paciento asmens sveikatos istorijoje yra sutikimas dėl NSP paslaugos gavimo, kada paskutinį kartą pacientui buvo teikta NSP paslauga, patikslina paciento kontaktinį telefono numerį ir registruoja pacientą NSP paslaugai gauti ESPBI IS aplinkoje į šeimos (vidaus, vaikų ligų) gydytojo, prie kurio pacientas yra prisirašęs teisės aktų nustatyta tvarka, artimiausią laisvą vietą, ir informuoja pacientą apie artimiausią laisvą laiką NSP paslaugai gauti.

55. Šeimos gydytojo komandos narys užregistruotu NSP paslaugos teikimo metu skambina pacientui (ar jo atstovui) nurodytu kontaktiniu telefono numeriu ir identifikuoja pacientą, kuris (ar jo atstovas) privalo atsakyti į pateiktus klausimus (nurodyti paciento vardą, pavardę bei asmens kodo 4 paskutinius skaičius). Šeimos gydytojų komandos narys NSP paslaugos teikimui gali skambinti tik iš Įstaigos telefono linijų.

56. Identifikavęs pacientą, šeimos (vidaus, vaikų ligų) gydytojas išsiaiškina subjektyvią paciento sveikatos būklę (vadovaudamasis paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis) ir spendžia dėl tolesnio NSP paslaugos teikimo.

57. Kai nusprendžiama neteikti NSP paslaugos, pacientas registruojamas apsilankymui pas šeimos (vidaus, vaikų ligų) gydytoją įprastine tvarka. NSP paslauga gali būti neteikiama, jei:

57.1. negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateiktųjų duomenų apie sveikatą tikrumu;

57.2. paslauga nėra NSP paslauga, nes tai naujas gydymo atvejis;

57.3. šeimos gydytojo komandos narys negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros;

57.4. prašoma paskirti vaistų ar medicinos pagalbos priemonių, kurių pacientas anksčiau nevartojo, ir pan. atvejais.

58. Pacientas (ar jo atstovas) prisiima atsakomybę už informacinių ir ryšių technologijų pagalba pateiktų paciento identifikacinių duomenų bei duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.

59. Pacientas NSP paslaugą dėl tos pačios priežasties gali gauti ne daugiau kaip 1 kartą. Suteikus NSP paslaugą, pacientas kitą kartą privalo atvykti pas šeimos (vidaus, vaikų ligų) gydytoją.

## **VIII. PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**

60. Paciento siuntimo į kitas Asmens sveikatos priežiūros įstaigas (toliau – ASPĮ) tikslingumą nustato jį gydantis gydytojas.

61. Gydytojas pacientą gali siųsti:

61.1. specialisto konsultacijai;

61.2. stacionariniam gydymui;

61.3. sanatoriniam ar reabilitaciniam gydymui;

61.4. slaugos ir palaikomajam gydymui.

62. Siekiant pasikonsultuoti dėl paciento sveikatos būklės, tyrimų, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti gydymą) ar darbingumo, gydantis gydytojas gali siųsti pacientą gydytojo specialisto (kardiologo, endokrinologo, oftalmologo ir t.t.) konsultacijai. Pacientas gali būti nukreiptas antrinio lygio gydytojo specialisto (kardiologo, endokrinologo, oftalmologo ir t.t.) arba tretinio lygio gydytojo specialisto (Lietuvos sveikatos mokslų

universiteto ligoninėje Kauno klinikose, Vilniaus universitetinės ligoninės Santaros klinikose arba kitose universitetinėse klinikose) konsultacijai. Pacientai nukreipiami sveikatos apsaugos ministro įsakymais reglamentuojamų atskirų paslaugų teikimo atvejais arba kai dėl tos pačios sveikatos būklės pacientas jau buvo konsultuotas antrinio ar tretinio lygio sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių gydytojų specialistų (Siuntimų ambulatorinėms specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarka, patvirtinta Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28d. įsakymu Nr. V-636 „Dėl siuntimų ambulatorinėms specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti ir brangiesiems tyrimams bei procedūroms atlikti įforminimo, išdavimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“).

63. Gydantis gydytojas užpildo „Medicinos dokumentų išrašas / siuntimas“ (forma Nr. 027/a) (arba siuntimą elektroniniu būdu ESBIS IS aplinkoje) ir atiduoda jį pacientui arba jo atstovui. Išduodant siuntimą, pacientas informuojamas, kuriose ASPĮ teikiamos atitinkamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos. Pacientas gali laisvai rinktis atitinkamo lygio ASPĮ ir specialistą.

64. Gydantis gydytojas, pacientui išdavęs „Medicinos dokumentų išrašas / siuntimas“ (forma Nr. 027/a), apie tai įrašo paciento asmens sveikatos istorijoje, patvirtina savo parašu ir asmeniniu spaudu.

65. Pacientui atsisakius vykti į siunčiamą ASPĮ, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas (jo atstovas) tai patvirtina savo parašu. Už nepilnamečius vaikus pasirašo tėvai ar globėjai (rūpintojai).

66. Pacientai stacionarinių paslaugų gauti siunčiami po to, kai išnaudotos visos galimybės tirti ir gydyti ambulatoriškai dėl siuntime nurodytos priežasties. Informacija apie išduotą siuntimą stacionarinėms paslaugoms gauti įrašoma į formą Nr. 025/a, nurodant tokio siuntimo išdavimo priežastis.

67. Teikiant skubią medicinos pagalbą bei gydytojui nustačius, kad pacientą būtina pervežti į kitą ASPĮ, paciento transportavimą organizuoja siunčiantis gydytojas, kuriam padeda bendrosios praktikos slaugytojas. Gydytojas, siunčiantis pacientą į kitą ASPĮ, privalo užpildyti siuntimą.

## **IX. INFORMACIJA APIE SVEIKATOS BŪKLĘ SUTEIKIMO IR MEDICININIŲ DOKUMENTŲ IŠRAŠŲ (KOPIJŲ) IŠDAVIMO ĮSTAIGOJE TVARKA**

68. Įstaigos gydytojai ir kiti medicinos darbuotojai privalo pildyti Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro nustatytos formos pacientų asmens sveikatos dokumentus ir juos saugoti Lietuvos Respublikos teisės aktais nustatyta tvarka.

69. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozes, gydymą, prognozes bei asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali ir po paciento mirties.

70. Informacija apie pacientą suteikiama:

70.1. pacientui;

70.2. asmeniui, pagal Paciento valios pareiškimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo Įstaigoje, patvirtintą paciento parašu;

70.3. įgaliotam atstovui pagal pavedimą;

70.4. atstovui pagal įstatymą;

70.5. asmenims, kurie teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę tokią informaciją gauti.

71. Pacientas turi teisę pasirinkti žinoti ar nežinoti informaciją apie savo sveikatos būklę, diagnozes, tyrimo duomenis, gydymą, prognozes. Toks paciento apsisprendimas įrašomas į jo asmens sveikatos istoriją ir savo sprendimą pacientas patvirtina raštu.

72. Asmens sveikatos istorija yra Įstaigos dokumentas ir saugomas registratūroje ar archyve įstatymų nustatyta tvarka bei terminais. Nei pacientas, nei kiti asmenys neturi teisės šio dokumento laikyti (saugoti) ar išsinešti iš Įstaigos.

73. Dokumentų nuorašai fiziniams ar juridiniams asmenims išduodami tik esant raštiškam paciento, jo atstovo sutikimui, išskyrus atvejus, kai:

73.1. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, savivaldybių vaiko teisių apsaugos skyriams bei kitoms institucijoms, kurioms tokia teisė suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai;

73.2. kitoms ASPĮ:

73.2.1. pateikus Prašymą dėl ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų perdavimo, persiunčiamos pacientų asmens sveikatos istorijos;

73.2.2. pagal individualius užklausimus, kuriose yra / buvo gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama jo sveikatos ekspertizė;

73.3. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas;

73.4. Neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms jų funkcijoms vykdyti.

74. Įstaiga informaciją apie pacientą pateikia savo iniciatyva (nesant raštiško prašymo) ir be paciento sutikimo šiais atvejais:

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

74.2. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai turint duomenų apie galimą vaiko teisių pažeidimą, nurodytą Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (psichologinis, fizinis, seksualinis smurtas prieš vaiką, vaiko nepriežiūra, apie likusius be tėvų globos nepilnamečius vaikus, būtinumą ginti nepilnamečių teises ir teisėtus interesus (dėl tėvų ligos, mirties, išvykimo ar dingimo, tėvų atsisakymo atsiimti vaikus iš gydymo įstaigų ar panašių priežasčių);

74.3. kitais Lietuvos Respublikos įstatymuose nustatytais atvejais.

75. Pacientui arba jo atstovui pateikus raštišką prašymą ir asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, gali būti daromos medicininių dokumentų kopijos ar jų išrašai. Prašyme turi būti nurodytas informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas.

76. Išrašai iš medicininių dokumentų daromi, jei pacientą gydantis gydytojas siunčia jį tirti, konsultuoti ar gydyti į kitą ASPĮ. Išrašuose turi būti pateikiama ne daugiau duomenų, negu būtina apibrėžtam tikslui pasiekti.

77. Paruošiami ir išduodami paciento medicininių dokumentų išrašai, dokumentų kopijos per 5 darbo dienas.

## **X. PACIENTŲ TEISIŲ ĮGYVENDINIMO ĮSTAIGOJE TVARKA**

### **78. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas:**

78.1. Sveikatos priežiūros paslaugas teikia tik galiojančias licencijas turintys gydytojai, vadovaudamiesi mokslu pagrįstomis tyrimo ir gydymo metodikomis;

78.2. Įstaiga, pagal esamas galimybes, maksimaliai užtikrina būtinąsios medicinos pagalbos ir nemokamų bei mokamų ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą;

78.3. Įstaigos darbuotojai teikdami asmens sveikatos priežiūros paslaugas pacientams vadovaujasi medicinos etikos kodeksu, abipusės pagarbos principais nepriklausomai nuo paciento amžiaus, lyties, rasės, tautybės.

### **79. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą:**

79.1. pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti ASPĮ;

79.2. pacientas turi teisę pasirinkti šeimos gydytoją ar komandoje dirbantį vidaus ligų gydytoją ar vaikų ligų gydytoją;

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

### **80. Teisė į informaciją:**

80.1. pacientui informacija apie teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybę jomis pasinaudoti teikiama:

80.1.1. Įstaigos registratūroje, gydytojų kabinetuose, kasoje;

80.1.2. informacinėje lentoje;



80.1.3. Įstaigos interneto svetainėje.

**81. Teisė nežinoti:**

81.1. atsisakymą nuo informacijos apie savo būklę pacientas aiškiai išreiškia bei patvirtina parašu asmens sveikatos istorijoje.

**82. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose:**

82.1. pacientui (jo atstovui) pageidaujant, ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu ar raštu į Įstaigą dienos, pateikiami jo medicinos dokumentai, paaiškinama juose esančių įrašų prasmė. Gydytojas gali atsisakyti pateikti pacientui medicinos dokumentuose esančią informaciją, jeigu ji galėtų pakenkti paciento sveikatai. Tokį sprendimą gydytojas atžymi raštu paciento asmens sveikatos istorijoje.

**83. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:**

83.1. informacija apie pacientą teikiama tik esant raštiškam jo paties sutikimui. Telefonu jokia informacija, išskyrus patvirtinimą, kad pacientas kreipėsi arba buvo nusiųstas į kitą gydymo įstaigą, apie paciento sveikatos būklę neteikiama;

83.2. duomenys apie paciento buvimą ASPĮ, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo priemonės įrašomi į paciento asmens sveikatos istoriją, kuri yra registratūroje saugomas Įstaigos dokumentas. Už asmens sveikatos istorijų saugojimą atsakingi medicinos registраторiai bei kabineto, kuriame lankėsi pacientas, personalas;

83.3. informacija po paciento mirties suteikiama jo atstovui pagal testamentą ar įstatymą;

83.4. kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti;

83.5. be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija suteikiama valstybės institucijoms, Įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundus;

83.6. apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, Įstaiga nedelsiant praneša teisėsaugos institucijoms.

**84. Teisė į žalos atlyginimą:**

84.1. pacientas, kreipdamasis dėl žalos atlyginimo, padaryto jo sveikatai teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, pateikia raštišką skundą Įstaigai.

## **XI. PACIENTO PAREIGŲ ĮGYVENDINIMO ĮSTAIGOJE TVARKA**

85. Pacientas privalo laikytis Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis.

86. Pacientas, kreipdamasis į Įstaigos registratūrą, privalo pateikti jo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, išskyrus atvejus, kai jam reikalinga būtinoji medicinos pagalba.

87. Pacientas, besinaudodamas sveikatos priežiūros paslaugomis, bendradarbiauja su jį tiriančiu bei gydančiu gydytoju, suteikdamas jam visą reikalingą informaciją bei įsipareigodamas laikytis gydytojo paskirto gydymo bei rekomendacijų.

88. Pacientas privalo pagarbiai elgtis su visais Įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais. Įstaigos darbuotojai turi teisę rašyti tarnybinį pranešimą dėl pažeistų savo teisių.

89. Pacientas privalo tausoti Įstaigos turtą. Tyčia jį sugadinęs, žalą kompensuoti įstatymų nustatyta tvarka.

90. Pacientas, būdamas Įstaigoje, privalo rūpintis savo daiktų ir vertybių saugumu.

91. Pacientui draudžiama:

91.1. naudoti mobilų telefoną, filmuoti, fotografuoti ar naudoti kitas (garso ar vaizdo įrašymo) priemones apsilankymo pas gydytoją paslaugų teikimo metu;

91.2. rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ir kitas priklausomybes sukeliančias medžiagas Įstaigos patalpose ir teritorijoje, triukšmauti;

91.3. gadinti bei savavališkai išsinešti iš Įstaigos gydytojo kabineto asmens sveikatos istoriją.

92. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas (apsilankymų metu nesilaiko viešojo bendravimo normų, elgiasi agresyviai, nepagrįstai reikalauja pirmumo ir išskirtinio dėmesio, nevykdo gydytojų ir slaugos personalo nurodymų), tuo sukeldamas grėsmę savo bei 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. Tokiu atveju Įstaigos direktorė ar jos įgalioti darbuotojai įspėja pacientą, kad, jeigu jis nevykdys Paciento teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 12 straipsnio 8 dalyje nustatytų pareigų, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas jam bus nutrauktas. Pacientui, pakartotinai piktybiškai pažeidusiam šiuos reikalavimus ir keliančiam pavojų sau ir kitiems arba trukdančiam gauti paslaugas kitiems pacientams, Įstaigos direktorės įsakymu paslaugų teikimas nutraukiamas apie tai įrašant jo asmens sveikatos istorijoje ir/ar kituose medicininiuose dokumentuose. Apie sprendimą pacientas informuojamas raštu.

## **XII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS DARBUOTOJŲ IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

93. Pacientas, iškilus ginčui ar konfliktui, gali kreiptis į Įstaigos direktorę.

94. Pacientas (jo atstovas), manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, Įstaigai turi teisę pateikti skundą. Pacientas (jo atstovas) rašytinį skundą gali pateikti Įstaigos administracijos darbo laiku, atvykęs į Įstaigą ar savo pareiškimą atsiuntęs per pasiuntinį, paštu.

95. Nagrinėjami tie skundai, kurie surašyti valstybine kalba, yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui (jo atstovui), raštiškai nurodant grąžinimo priežastis.

96. Pacientas, įteikiant skundą, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar paciento atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijančius dokumentus.

97. Pacientas (jo atstovas) turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

98. Skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas pacientui (jo atstovui) pateiktas per 20 darbo dienų nuo skundo Įstaigoje gavimo (registravimo) dienos.

99. Paciento (jo atstovo) prašymai ar skundai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 95-97 punktuose nustatytų reikalavimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Įstaigoje grąžinami pacientui (jo atstovo), nurodant grąžinimo priežastį. Įstaigoje pasilieka prašymo ar skundo kopija.

100. Paciento (jo atstovo) prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Įstaigos kompetenciją. Jeigu pateikti prašymai ar skundai nesusiję su Įstaigos kompetencija, tuomet Įstaiga nėra įgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų. Šiuo atveju pacientui (jo atstovui) nurodoma, kokia institucija yra kompetentinga nagrinėti jo prašymą ar skundą.

101. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientas (jo atstovas) turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu Įstaigoje.

102. Pacientas (jo atstovas), nesutinkantis su Įstaigos sprendimu dėl jo skundo, teisės aktų nustatyta tvarka gali jį apskųsti.

### **XIII. DARBUOTOJŲ SAUGA IR SVEIKATA**

103. Įstaigos administracija įgyvendina visas įmanomas įstatymų nustatytas priemones, sudarant darbuotojams saugias ir sveikas darbo sąlygas bei formuojant darbuotojų atsakomybę šioje srityje.

104. Darbų saugos ir sveikatos organizavimo bei kontrolės funkcijas Įstaigoje vykdo darbuotojas atsakingas už darbų saugą, vadovaudamasis direktorės įsakymais patvirtintomis saugos darbe instrukcijomis, Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų nuostatomis.

105. Už darbo saugos norminių aktų laikymąsi atsakingi visi Įstaigos darbuotojai.

106. Darbuotojai privalo susipažinti (pasirašant) su saugos darbe normatyviniais dokumentais, išklausti periodinius instruktažus.

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

107. Įstaiga nesaugo pacientų pinigų, dirbinių iš brangiųjų metalų, telefonų ir kitų vertingų daiktų ir už juos neatsako.

### **XV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

108. Vidaus tvarkos taisyklės įsigalioja nuo 2018 m. spalio 1 d.

109. Vidaus tvarkos taisyklės skelbiamos Įstaigos informaciniame stende.

110. Viešosios informacijos rengėjai, taip pat kiti asmenys norintys filmuoti ir/ar fotografuoti Įstaigos patalpose privalo tai suderinti su Įstaigos direktore ar jos įgaliotu atstovu. Viešosios informacijos rengėjai bendrauti su pacientu ir/ar jį filmuoti, ir/ar fotografuoti Įstaigoje ar jos teritorijoje gali tik gavę to paciento (jo atstovo) sutikimą.

111. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos direktorės įsakymu keičiantis darbo organizavimo tvarkai ar su Taisyklėmis susijusiems teisės aktams.