



## ŠEIMOS MEDICINOS CENTRAS

### UAB MEDICINOS PASLAUGŲ CENTRAS

Įm. k. 125754614, Vydūno g. 18, Vilnius. Tel. 243 02 26, 264 17 88, faks. 264 07 67

el. p. administracija@smcentras.lt

www.smcentras.lt

### TVIRTINU

Direktoriaus parašas.....

Įsak. Nr. 73/19

## UAB“MEDICINOS PASLAUGŲ CENTRAS“

### VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

#### I SKYRIUS. BENDROSIOS NUOSTATOS IR PAGRINDINĖS SĄVOKOS

1.1 Taisyklės parengtos atsižvelgiant į LR sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio reikalavimus ir nustato bendruosius darbuotojų, pacientų ir jų atstovų tarpusavio santykių principus bei elgesio normas.

1.2. UAB“MEDICINOS PASLAUGŲ CENTRO“ (toliau – Įstaiga) darbo ir vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja Įstaigos bendrą vidaus ir darbo tvarką, apibrėžia darbuotojų, pacientų ir lankytojų santykius, pareigas ir elgesį. Šiomis taisyklėmis vadovaujasi visi UAB“MEDICINOS PASLAUGŲ CENTRAS“ filialai (Vydūno g. 20-41, Vydūno g. 18-66, Vydūno g. 19, Rygos G. 17A-46, S. Nėries g. 81-32, Perkūnkiemio g. 17).

1.3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

1.3.1. Įstaiga – UAB“MEDICINOS PASLAUGŲ CENTRAS“ (toliau – Įstaiga) – įstaiga, teisės aktų nustatyta tvarka, turinti teisę teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nurodytos įstaigos licencijoje.

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

1.3.3. 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.

1.3.4. lankytojas – bet kuris asmuo, nesantis Įstaigos darbuotoju, pacientu ar paciento atstovu.

1.3.5. mokamos paslaugos – asmens sveikatos priežiūros įstaigos teikiamos paslaugos, už kurias moka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys teisės aktų nustatyta tvarka.

1.3.6. 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.

## **II SKYRIUS. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS**

2.1. Įstaigos darbo laikas nustatomas ir tvirtinamas direktoriaus įsakymu. Įstaigos darbo laikas gali būti pakeistas direktoriaus įsakymu, pasikeitus teisės aktams ir / ar atsiradus kitoms svarbioms aplinkybėms.

2.2. Įstaigos darbo laikas: pirmadieniais - penktadieniais nuo 8.00 val. iki 19.00 val. Įstaigos darbo laikas nurodytas ant įstaigos durų prie įėjimo bei skelbiamas internetinėje svetainėje [www.smcentras.lt](http://www.smcentras.lt).

2.3. Gydytojų darbo laikas, skirtas pacientų priėmimui skelbiamas Įstaigos informacinėse lentose, ant įstaigos durų prie įėjimo. Asmens sveikatos priežiūros specialistai dirba pamainomis pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus, kurie paskelbiami ne vėliau kaip prieš septynias darbo dienas. Visiems asmens sveikatos priežiūros specialistams, baigus pacientų priėmimą, ne mažiau kaip pusė valandos skiriama darbui su pacientų medicinos dokumentais ir informacine dokumentacija.

2.4. Šeimos gydytojo paslaugos pacientams užtikrinamos visą parą. Įstaigos nedarbo valandomis šeimos gydytojo paslaugos teikiamos asmens sveikatos priežiūros įstaigose, su kuriomis pasirašytos sutartys. Šių įstaigų sąrašas skelbiamas internetinėje svetainėje [www.smcentras.lt](http://www.smcentras.lt), pacientams skirtuose segtuvuose registratūroje, ant įstaigos durų prie įėjimo.

## **III SKYRIUS. PACIENTO TEISĖS IR PAREIGOS, JŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA**

3. Pacientų teises ir pareigas nustato Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, Civilinis kodeksas, kiti teisės aktai bei šios Taisyklės.

3.1. Pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas:

3.1.1. Paciento teisių negalima varžyti dėl jo lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų.

3.1.2. Drausti pacientai turi teisę gauti nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas LR įstatymų nustatyta tvarka.

3.1.3. Pacientams turi būti suteiktos kvalifikuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos. Gydytojais ir slaugos darbuotojais privalo gerbti pacientų asmens privatumą. Susipažinti su paciento asmens sveikatos istorija turi teisę tik asmens sveikatos priežiūros specialistai, teikiantys asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

3.1.4. Pacientui suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminančios priemonės, kad jis nekenėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.

3.1.5. Pacientas turi teisę pasirinkti gydytoją. Ši teisė gali būti ribojama Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.

3.1.6. Pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą.

3.2. Pacientas turi teisę į informaciją:

- 3.2.1. apie Įstaigos vidaus tvarkos taisykles.
  - 3.2.2. apie nemokamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti.
  - 3.2.3. apie Įstaigoje teikiamas mokamas paslaugas ir jų kainas.
  - 3.2.4. apie siuntimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarką.
  - 3.2.5. apie sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių specialistų profesinę kvalifikaciją, galimybę rinktis sveikatos priežiūros specialistą.
  - 3.2.6. apie paciento pareigą bendradarbiauti su sveikatos priežiūros paslaugas paskyrusiu ir (ar) teikiančiu sveikatos priežiūros specialistu, vykdyti jo paskyrimus ir nurodymus, pranešti apie bet kokius nukrypimus nuo paskyrimų;
  - 3.2.7. apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, 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 atsisakius siūlomo gydymo. Šią informaciją pacientui pateikia gydytojas, atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.
  - 3.2.8. Prieš tai nurodyta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.
- 3.3. Pacientas turi teisę nežinoti:
    - 3.3.1. Informacijos apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį. Gydymo prognozė negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti savo parašu. Prieš tai nurodyti informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.
  - 3.4. Pacientas turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose taip kaip tai nurodyta vidaus tvarkos taisyklių VII skyriuje **INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS TEIKIMO TVARKA**
  - 3.5. Pacientas turi teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą:
    - 3.5.1. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jeigu tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti.
    - 3.5.2. Visa informacija apie paciento gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra konfidenciali ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.
    - 3.5.3. Konfidenciali informacija suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus tuos atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją.

3.5.4. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

3.5.8. Pacientas turi teisę skųstis, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis Pacientų teisių ir žalos atlyginimo sveikatai įstatyme bei Įstaigos skundų nagrinėjimo tvarkoje nustatytų pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos, turinio ir formos reikalavimų. „Pacientų prašymų ir skundų ir nagrinėjimo tvarka“

Direktorius įsakymas Nr 48/18 2018-12-31

### 3.6. Pacientas privalo:

3.6.1. prisirašymo prie Įstaigos metu pasirašytinai susipažinti su vidaus tvarkos taisyklėmis ir vykdyti jų nuostatas.

3.6.2. sveikatos priežiūros specialistui suteikti visą teisingą informaciją apie ankstesnes ligas, operacijas, vartojamus (vartotus) vaistus, alergines reakcija, genetinį paveldimumą ir kitus žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

3.6.3. vykdyti specialistų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką arba raštu atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių davė sutikimą.

3.6.4. Pacientas, negalintis atvykti į priėmimą nustatytu laiku, apie tai ne vėliau kaip prieš 24 val. turi telefonu pranešti Įstaigos registratūrai arba gydytojui, pas kurį pacientas yra užregistruotas, telefonu.

3.6.5. gavęs informaciją apie skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti parašu.

3.6.6. netrukdyti asmens sveikatos priežiūros specialistams vykdyti savo pareigų.

3.6.7. laikytis viešosios tvarkos: nešiukšlinti, netriukšmauti, nerūkyti, nevartoti alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui, laikytis asmens higienos ir pan.

3.6.8 gerbti įstaigos darbuotojus, kitus pacientus bei lankytojus, pagarbiai ir deramai su jais elgtis, nepažeisti jų teisių ir teisėtų interesų.

3.6.9. tausoti Įstaigos turtą, turto sugadinimo ar sunaikinimo atveju atlyginti Įstaigos patirtą žalą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

3.6.10. atvykus į Įstaigą dėl paslaugų suteikimo informuoti asmens sveikatos priežiūros darbuotoją apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis.

### 3.7. Pacientui draudžiama:

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

3.7.2. savavališkai įeiti į įstaigos tarnybines patalpas, gadinti įrengimus, inventorių ir kitas materialines vertybes.

3.7.3. į Įstaigos ar jos teritoriją atsinešti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą.

3.7.4. rūkyti Įstaigos teritorijoje, laikyti, gerti alkoholinius gėrimus bei vartoti psichotropines, toksines medžiagas.

3.7.5. šiuokšlinti, triukšmauti ir trukdyti kitiems pacientams.

3.7.6. atsivesti (atsinešti) gyvūnus.

3.7.7. naudotis kitam asmeniui priklausančiais daiktais.

3.7.8. atlikti veiksmus, kuriais būtų bandoma sąmoningai susižaloti ar kitaip pakenkti sveikatai ir/ar gyvybei bei sukelti pavojų ar grėsmę savo ir/ar artimųjų bei aplinkinių gyvybei ir/ar sveikatai.

3.7.9. Jei pacientas nesilaiko pareigų ir šis pažeidimas pablogina jo sveikatos būklę ir/ar sukelia mirtį, įstaiga už tai neatsako.

3.8. Pacientui, kuris nevykdo savo pareigų, tuo sukeldamas grėsmę savo ir/ar kitų pacientų sveikatai ir/ar gyvybei, arba trukdo pacientams gauti kokybiškas paslaugas, gali būti atsisakyta teikti paslaugas, išskyrus būtinąją medicinos pagalbą ir atvejus, kai reikiamų paslaugų suteikimas planine tvarka kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje sukeltų grėsmę paciento gyvybei.

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

#### **IV SKYRIUS. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA**

4.1. Pacientai pas pasirinktą šeimos gydytoją, gydytojus specialistus, Psichikos sveikatos centro gydytojus registruojami Įstaigos registratūrose, Odontologijos ir dantų protezavimo gydytojus-registratūroje arba gydytojų kabinetuose, kur registraciją atlieka bendrosios praktikos, bendruomenės slaugytoja, gydytojas.

4.2. Pacientai registruojami Įstaigos darbo laiku (pirmadieniais-penktadieniais) – telefonu arba jiems atvykus į Įstaigos registratūras. Registruojant pacientui pasiūloma pateikti duomenis ryšiu palaikyti.

4.3. Pacientui ar norinčiam jį užregistruoti asmeniui pageidaujant registracijos metu suteikiama informacija apie Įstaigoje teikiamas paslaugas, dirbančius asmens sveikatos priežiūros specialistus, jų darbo grafiką. Jei yra galimybė, pacientas turi teisę pasirinkti jam tinkamą priėmimo laiką.

4.4. Pacientai, prisirašę prie Įstaigos, pagal nustatytą tvarką, turi teisę iškviešti šeimos gydytoją į namus. Iškvietimai į namus registruojami pirmadieniais-penktadieniais nuo 7:00 val. iki 11:00 val. telefonu arba tiesiogiai registratūroje. Iškvietimo į namus tvarka skelbiama pacientams skirtuose segtuvuose registratūroje, internetinėje svetainėje [www.smcentras.lt](http://www.smcentras.lt)

4.5. Pacientai pas gydytoją priimami užregistruotu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją, jo priėmimas nėra užtikrinamas.

4.6. Dėl būtiniosios medicinos pagalbos suteikimo pacientą gydytojas priima be išankstinės registracijos. Apie tai informuojami laukiantys pacientai.

4.7. Jei Įstaiga savo iniciatyva nori pakeisti pacientui paskirtą apsilankymo pas gydytoją laiką, naujas priėmimo laikas pacientui pagal jo pateiktus kontaktinius duomenis pranešamas ne vėliau kaip prieš 12 valandų (išskyrus gydytojo ligos ar kitais nenumatytais atvejais) iki planuoto priėmimo pradžios.

4.8. Pacientas, atvykęs į Įstaigą užsiregistruoti pirmą kartą, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, o paciento atstovas – jo atstovaujamo paciento asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Pacientui nurodoma gydytojo, teikiančio asmens sveikatos priežiūros paslaugas, pavardė.

4.9. Teisės aktų nustatyta tvarka galima nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga (toliau – NSP). NSP paslaugos paskirtis – skirti pacientui pakartotinius tyrimus, tęsti vaistinių preparatų ar medicinos pagalbos priemonių (įskaitant tuos, kurių įsigijimo išlaidos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis) (toliau – vaistai ir MPP) skyrimą. Šeimos gydytojo komandos narys, teikdamas NSP paslaugą, gali tęsti pacientui anksčiau paskirtų vaistų skyrimą, skirti pakartotinius tyrimus ir komentuoti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą ne daugiau kaip 1 kartą. Suteikus NSP paslaugą, pacientas kitą kartą dėl tos pačios priežasties privalo atvykti į PAASP įstaigą. Ši nuostata netaikoma, kai pacientui tęsiamas MPP skyrimas.

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 paslaugos teikimo. 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.

Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už informacinėmis ar elektroninio ryšio technologijomis pateiktų duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.

Pacientą, pageidaujantį gauti NSP paslaugą, pokalbio telefonu metu identifikuoja šeimos gydytojo komandos narys. Su pacientu kalbantis šeimos gydytojo komandos narys informuoja pacientą, kad bus užduota keletas klausimų, reikalingų paciento identifikavimui. Asmeniui nesutikus atsakinėti į klausimus, NSP paslauga neteikiama. Jei skambinantis asmuo sutinka atsakyti į identifikavimui skirtus klausimus, jo prašoma: - pasakyti vardą ir pavardę (jei kalbama su paciento įgaliotu atstovu – ir įgalioto asmens vardą bei pavardę, atstovavimo pagrindą); -pasakyti identifikavimo kodą, kurį pacientas gauna pasirašęs sutikimą gauti NSP paslaugą, - pasakyti paciento šeimos gydytojo (slaugytojo) vardą, pavardę; - informacijos apie paciento vartojamus (išrašytus) vaistus, vartojimo periodiškumą ar kitus su paciento sveikata susijusius duomenis, kol nekyla abejonių dėl skambinančio asmens tapatybės.

## **V SKYRIUS. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA**

5.1. Įstaiga teikia nemokamas ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

5.2. Nemokamų ir mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarką reglamentuoja Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos, Įstaigos direktoriaus įsakymai (informacija apie mokamų ir nemokamų paslaugų teikimo tvarką bei šių paslaugų sąrašai yra viešai skelbiami Įstaigoje).

5.3. Nemokamai teikiama:

5.3.1 būtinoji pagalba.

5.3.2. planinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios yra nurodytos Įstaigos sutartyje, sudarytoje su Vilniaus teritorine ligonių kasa(Pirminė asmens sveikatos priežiūros paslauga-šeimos gydytojų, odontologų, psichikos sveikatos centro,antrinio lygio gydytojų specialistų, ambulatorinės chirurgijos paslaugas) apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu.

5.3.3.Informacija apie nemokamai teikiamas paslaugas skelbiama internetinėje svetainėje, registratūroje pacientams skirtame aplanke.

## **VI SKYRIUS. MOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA**

6.1. Įstaiga teikia mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

6.2. Mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarką reglamentuoja Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos, Įstaigos direktoriaus įsakymai .

6.3. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, už kurias patys pacientai arba kiti fiziniai ar juridiniai asmenys bei savanoriško draudimo įstaigos privalo susimokėti, teikiamos:

6.3.1. kai pacientui teikiamos paslaugos, kurios LR sveikatos apsaugos ministro įsakymais yra numatytos kaip mokamos.

6.3.2. kai pacientas yra neapdraustas privalomuoju sveikatos draudimu, ir kreipiasi dėl paslaugų, bet ne būtinosios pagalbos, suteikimo.

6.3.3. kai pacientas yra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu, bet neprisirašęs prie įstaigos ir kreipiasi dėl odontologinių ar šeimos gydytojų paslaugų, bet ne būtinosios pagalbos, suteikimo.

6.3.4. kai pacientas, neturėdamas pirminės asmens sveikatos priežiūros gydytojo ar gydytojo specialisto siuntimo (jei teisės aktuose nenumatytos kitos sąlygos), savo iniciatyva kreipiasi dėl specializuotos ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos (konsultacijos, procedūros ir pan.).

6.3.5. kai pacientas savo iniciatyva nori atlikti tam tikrus laboratorinius tyrimus, gauti mokamas laboratorinės medicinos paslaugas.

6.3.6. kai paslaugos teikiamos užsienio piliečiams, neturintiems Europos sveikatos draudimo kortelės bei nedraustiems privalomuoju sveikatos draudimu, jei tarptautinėse sutartyse nenurodyta kitokia sveikatos priežiūros paslaugų apmokėjimo tvarka (išskyrus būtinąją medicinos pagalbą).

6.3.7. kai pacientams teikiamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto kompensuojamos dantų protezavimo paslaugos, jeigu pacientas pageidauja šias paslaugas gauti ne eilės tvarka. Išlaidos už šias paslaugas vėliau kompensuojamos iš PSDF biudžeto Valstybinės ligonių kasos nustatyta tvarka.

6.3.8. kai pacientams (išskyrus vaikus ir vyresnius, besimokančius dieninėse bendrojo lavinimo mokyklose, profesinių mokyklų dieniniuose skyriuose, bet ne ilgiau iki jiems sukanka 24 metai, ir socialiai remtinus asmenis, kai jie pateikia gyvenamosios vietos savivaldybės socialinės paramos skyriaus atitinkamą pažymą) teikiamos odontologinės paslaugos. Pacientai moka už plombines medžiagas, kitas odontologines medžiagas ir vienkartinės priemonės, atsižvelgiant į sunaudotą šių medžiagų ir priemonių kiekį ir tuo metu galiojančias kainas

6.3.9. kai pacientas pageidauja gauti ambulatorines specializuotas asmens sveikatos priežiūros paslaugas konsultacijas ne eilės (skubos) tvarka. Šios paslaugos teikiamos, kai įstaiga:

6.3.9.1. turi galimybę suteikti daugiau paslaugų nei numatyta sutartyje su teritorine ligonių kasa;

6.3.9.2. užtikrina, kad visi į ambulatorinių specializuotų paslaugų, apmokamų iš PSDF biudžeto lėšų laukimo eilę užregistruoti ir atvykę pacientai, paslaugas gaus numatytą dieną nustatytu laiku.

6.4. Mokamos nemedicininės paslaugos (kopijavimas, prirašymas, kompensuojamų vaistų pasų keitimas, išrašai iš asmens sveikatos istorijų, pažymos apie paciento sveikatos būklę pačiam prašant, nedarbingumo bei nėštumo ir gimdymo atostogų pranešimų, echoskopinių vaizdų nuotraukų

spausdinimas ir pan.) - apmokamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro ir Įstaigos direktoriaus patvirtintomis kainomis.

## **VII SKYRIUS. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS TEIKIMO TVARKA**

7.1. Visa informacija apie paciento gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra konfidenciali ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

7.2 Konfidenciali informacija suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus tuos atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją.

7.3. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

7.4. Pacientas turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose, kuriuos Įstaiga privalo pateikti ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi raštu į Įstaigą. 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 tokį sprendimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

7.5. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams pateikiama jiems suvokiama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio ir jo tėvų ar globėjų, gydantis gydytojas, pateikdamas informaciją, vadovaujasi nepilnamečio paciento interesais.

7.6 Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, turi teisę kreiptis į įstaigos darbuotojus ir prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo sveikatos istorijos ir (ar) kitų medicinos dokumentų kopijos. Paciento lėšomis apmokėtų dokumentų kopijos padaromos ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu ar raštu į įstaigą dienos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Su tokia informacija pacientai gali susipažinti Įstaigos registratūrose, informaciją pacientams taip pat teikia gydantis gydytojas.

7.7. Pacientas ar paciento atstovas pageidaujantis gauti išrašą iš asmens sveikatos istorijos F027/a, registratūroje užpildo prašymą ir sumoka direktoriaus nustatytą įmoką. Išrašas paruošiamas per 5 d.d.

7.8. Gydantis gydytojas 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, gydytojas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir/ar pakeisti. Įrašą padaręs sveikatos priežiūros specialistas jo nepakeičia, neištrina ar nepašalina, bet palieka sveikatos istorijoje, jį pažymėdamas (pabraukdamas ar pan.) ir greta jo padaro naują įrašą. Ši tvarka galioja, kai pildomos popierinės asmens sveikatos istorijų formos. Jeigu įrašas buvo atliktas užpildant elektroninę formą E025, gydytojas per 15 darbo dienų užpildo naują formą E025, o seną panaikina, pasirašydamas elektroniniu parašu. Gydytojo ir paciento ginčą šiais klausimais sprendžia Įstaigos vadovas.

7.9. Paciento sergančio psichikos ligomis teisių susipažinti su savo medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.



## **VIII SKYRIUS. INFORMACIJOS APIE PACIENTĄ TREČIOSIOMS ŠALIMS TEIKIMO TVARKA**

8.1. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą, (pvz.: SODRA, valstybės vaiko teisių ir įvaikinimo tarnyba ir pan.), taip pat civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai ir asmenims, nagrinėjantiems paciento skundą. Telefonu informacija apie pacientą neteikiama. Detalesnė informacija aprašyta „Dėl privalomų pranešimų valstybinėms institucijoms apie pacientų sveikatos informaciją“ direktoriaus patvirtintoje tvarkoje.

## **IX SKYRIUS. TREČIOSIOS ŠALIES DALYVAVIMAS VIZITO PAS GYDYTOJĄ METU**

9.1. Paciento pageidavimu konsultacijos metu gali dalyvauti trečiasis asmuo, jei jo dalyvavimas atitinka paciento valią. Trečioji šalis dalyvaujanti paciento apsilankymo metu gali būti vertėjai, globėjai, giminaičiai, draugai, kitas sveikatos priežiūros personalas, studentai, rezidentai.

9.2. Paciento sutikimas dalyvauti trečiajai šaliai apsilankymo metu, bei atliekant vidaus/intymius tyrimus gaunamas žodžiu prieš prasidedant vizitui ar tyrimui.

9.3 Paciento atsisakymas dalyvauti trečiajai šaliai įforminamas raštu paciento sveikatos istorijoje.

9.4 Apie trečiojo asmens dalyvavimą paciento apžiūroje/konsultacijoje gydytojas turi atžymėti paciento sveikatos istorijoje.

## **X SKYRIUS. SKUNDŲ REGISTRAVIMO, PERDAVIMO NAGRINĖTI IR JŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

10.1. Pacientai skundus turi teisę pateikti raštu, pateikiant juos atvykus į Įstaigą, atsiunčiant paštu, per kurjerį, elektroniniu paštu. Pacientai skundus gali pateikti patys arba tai padaryti per savo atstovą, laikydamiesi Pacientų teisių ir žalos atlyginimo sveikatai įstatyme nustatytų pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos, turinio ir formos reikalavimų bei Pacientų skundų nagrinėjimo Įstaigos tvarkoje, patvirtintoje direktoriaus įsakymu.

10.2. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas.

10.3. Rašytiniai Paciento (jo atstovo) prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar el paštu užregistruojami registracijos žurnale.

10.4. Užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti direktoriaus paskirtam atstovui.

10.5. Įstaiga, gavus paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui (jo atstovui) nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 10 darbo dienų.

10.6. Pacientai pastabas, savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti pageidavimus, o taip pat pateikti pasiūlymus gali el.paštu:administracija@smcentras.lt

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

11.1. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai saugojimui nepriimami.

11.2. Pacientui mirus įstaigoje, apie jo turimus dirbinius iš brangiųjų metalų, brangius protezus ir pinigus įstaigos darbuotojas surašo 2 egzemplioriais aktą, kurį pasirašo du įstaigos darbuotojai.

11.3. Vienas akto egzempliorius atiduodamas kartu su mirusiojo paciento palaikais, kitas akto egzempliorius atiduodamas į įstaigos archyvą, kur saugomas 5 metus.

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

## **XII SKYRIUS. DARBUOTOJŲ SAUGA IR SVEIKATA**

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

11.2 Už saugaus darbo įstaigoje užtikrinimą atsakingas įstaigos direktorius.

11.3 Už darbo saugos norminių aktų laikymąsi atsakingi visi įstaigos darbuotojai.

11.4 Darbuotojai privalo susipažinti (pasirašant) su saugos darbe normatyviniais dokumentais, išklaudyti periodinius instruktažus.

## **XII SKYRIUS. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

12.1. Įstaigos darbo ir vidaus tvarkos taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

12.2. Įstaigos darbo ir vidaus tvarkos taisyklės skelbiamos Įstaigos internetiniame puslapyje [www.smcentras.lt](http://www.smcentras.lt), registraturoje pacientams skirtuose segtuvuose.

12.3. Įstaigos darbo ir vidaus tvarkos taisyklių laikymasis yra viena iš darbo drausmės sudėtinių dalių.

12.4. Darbuotojams už Įstaigos darbo ir vidaus tvarkos taisyklių pažeidimus taikoma LR darbo kodekse numatytos atsakomybės nuostatos.

12.5. Įstaigos darbo ir vidaus tvarkos taisyklės gali būti keičiamos atsižvelgiant į pasikeitusius teisės aktus.

12.6. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys, norintys filmuoti ir ar fotografuoti Įstaigoje ir/ar jos teritorijoje, privalo tai suderinti su Įstaigos administracija.

12.7. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su Įstaigos pacientais ir/ar juos filmuoti/fotografuoti gali tik gavę jų sutikimą.

12.8. Taisyklės yra privalomos visiems įstaigos darbuotojams, pacientams, jų atstovams ir lankytojams.