

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „SENOLIŲ NAMAI“
DIREKTORIAUS**

ĮSAKYMAS

**DĖL VŠĮ „SENOLIŲ NAMAI“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLIŲ TEIKIANT SVEIKATOS
PRIEŽIŪROS PASLAUGAS PAKEITIMO**

2020 m. kovo 17 d. Nr. SV-4
Bridai

P a k e i č i u VŠĮ „Senolių namai“ Vidaus tvarkos taisykles teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, patvirtintas VŠĮ „Senolių namai“ 2017 m. rugpjūčio 1 d. įsakymu Nr. V-19 „Dėl Vidaus tvarkos taisyklių teikiant sveikatos priežiūros paslaugas patvirtinimo“, ir išdėstau jas nauja redakcija (pridedama).

Direktore

Renata Motiejūnė

VŠĮ „SENOLIŲ NAMAI“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS TEIKIANT SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ „Senolių namai“ (toliau vadinama – Įstaiga) vidaus tvarkos taisyklės teikiant sveikatos priežiūros paslaugas (toliau vadinama – Taisyklės) reglamentuoja Įstaigos darbuotojų, pacientų (gyventojų) ir jų artimųjų tarpusavio santykių principus ir elgesio normas, teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios yra sudėtinė Įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų dalis.

2. Taisyklės parengtos pagal Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio reikalavimus. Šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių teisinių santykių nereglamentuoja asmens sveikatos priežiūrą ir socialinių paslaugų teikimą reglamentuojantys Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.

3. Taisyklės reglamentuoja pacientų kreipimosi į Įstaigą dėl teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų gavimo tvarką, nemokamai teikiamų paslaugų teikimo tvarką, pacientų teises ir pareigas Įstaigoje, pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas įstaigas tvarką, ginčų ir konfliktų tarp Įstaigos ir pacientų sprendimo tvarką, informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką, medicininės dokumentacijos nuorašų ir išrašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems juridiniams bei fiziniams asmenims tvarką, įstaigos administracijos darbo laiką, darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatas, pacientų turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo ir saugojimo tvarką.

4. Už šių Taisyklių įgyvendinimą atsako Įstaigos direktorius.

II. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

5. Įstaigos teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas gali gauti tik tie asmenys, kurie yra sudarę su Įstaiga sutartis dėl socialinių paslaugų teikimo ir gauna socialines paslaugas.

6. Kiekvienam asmeniui, prieš pradėdant teikti socialines paslaugas ir asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kaip jų dalį, yra suteikiama informacija apie Įstaigoje teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas, dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų kvalifikaciją, darbo laiką. Taip pat asmuo yra informuojamas apie asmens sveikatos priežiūros įstaigas, su kuriomis Įstaiga yra sudariusi sutartis dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo. Asmuo, pageidaujantis gydytis pas šeimos gydytoją, kuris dirba asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, su kuria Įstaiga yra sudariusi paslaugų teikimo sutartis, parašo prašymą prisirašyti prie šios asmens sveikatos priežiūros įstaigos.

7. Pacientas (gyventojas) dėl Įstaigoje teikiamų socialinių ir asmens sveikatos priežiūros paslaugų kreipiasi į Įstaigą savo laisvu apsisprendimu.

8. Pacientas (gyventojas), sudarydamas sutartį su Įstaiga dėl socialinių paslaugų teikimo, klausimais, susijusiais su asmens sveikatos priežiūros paslaugomis, savo valią išreiškia raštu Sutikime gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, informavimo ir valios pareiškimo lape (Įstaigos vadovo patvirtintoje formoje). Kai asmuo pats negali adekvačiai išreikšti savo valios, sutikimą duoda jo globėjas arba vienas iš jo artimųjų.

9. Įstaigos personalas, gavęs gyventojų prašymą ar pats pastebėjęs asmens sveikatos būklės pasikeitimus, kreipiasi į Įstaigos atsakingus sveikatos priežiūros specialistus, informuodamas, kad asmeniui yra reikalingos sveikatos priežiūros paslaugos.

10. Laikoma, kad asmuo apsigyvenęs Įstaigoje yra informuotas ir sutinka būti slaugomas bei neprieštarauja, jog Įstaigos sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę bei pagal gydytojo paskyrimą jam būtų atlikti reikiami tyrimai ir procedūros.

11. Paciento (gyventojų) (jo atstovo) sutikimas raštu neprivalomas, bet atsiklausti visada būtina, norinti padaryti fotografiją ar filmuoti tam tikras paciento (gyventojų) kūno vietas, siekiant sekti ligos ar gijimo procesą, odos būklės, žaizdų pokyčius ir pan. Visais atvejais tai turi būti daroma taip, kad būtų neįmanoma pažinti konkretaus asmens, kuriam ta kūno dalis priklauso.

III. NEMOKAMOS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS, JŲ TEIKIMO TVARKA

12. Būtiną mediciną pagalba ir Įstaigos sveikatos priežiūros licencijoje nurodytos sveikatos priežiūros paslaugos Įstaigoje teikiamos visiems asmenims nemokamai. Tai yra socialinės priežiūros ir globos paslaugų dalis.

13. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurias teikti Įstaiga yra licencijuota, yra nurodytos Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VASPVT) 2017-08-23 Įstaigai išduotoje įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje Nr. 3918 (toliau – licencija). Su licencijos aktualia redakcija galima susipažinti VASPVT internetinėje svetainėje adresu: https://www.vaspvt.gov.lt/files/Istaigu_licencijavimas/ASPI.pdf.

14. Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos ir ambulatorinės specializuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos nemokamai visiems pacientams (gyventojams), apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu ir prisirašiusiems prie pasirinktos asmens sveikatos priežiūros įstaigos.

IV. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

15. Paciento (gyventojų) ir Įstaigos darbuotojų santykiai yra grindžiami savitarpio pagarbos, supratimo, pacientų teisių bei garbės ir orumo nežeminančių sąlygų užtikrinimo principais.

16. Draudžiama varžyti paciento teises dėl jo lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, negalios ar kitokiais pagrindais, išskyrus įstatymų numatytus atvejus.

17. Pacientai (gyventojai) Įstaigoje turi šias teises:

- **Teisę į kokybiškas asmens sveikatos priežiūros paslaugas;**
- **Teisę į garbės ir orumo nežeminančias sąlygas;**
- **Teisę pasirinkti asmens sveikatos priežiūros įstaigą, teikiančią pirmines ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir ambulatorines specializuotas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, ir gydytoją;**
- **Teisę gauti informaciją apie įstaigose teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti;**
- **Teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją;**
- **Teisę į kito tos pačios kvalifikacijos specialisto nuomonę, jei Įstaigoje dirba daugiau nei vienas tos pačios profesinės kvalifikacijos specialistas;**
- **Teisę susipažinti su įrašais savo medicininiuose dokumentuose ir teisę gauti informaciją 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 gydymo;

- **Teisę rinktis diagnostikos ir gydymo metodikas bei atsisakyti gydymo;**
- **Teisę nežinoti.** Įstaigos darbuotojai neturi teisės teikti informacijos pacientui apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę prieš paciento valią. Paciento valia turi būti pavirtinta paciento parašu jo medicinos dokumentuose. Informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims;
- **Teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.** Informacija apie paciento gyvenimo faktus renkama asmens duomenų tvarkymą reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka tik tuo atveju, jeigu tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti. Konfidencialūs duomenys apie paciento buvimą Įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemonės įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus. Visa informacija apie paciento buvimą Įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra laikoma konfidencialia ir po paciento mirties.
- **Teisę būti prižiūrimas ir numirti pagarboje;**
- **Teisę skųstis,** jeigu, paciento manymu, buvo pažeistos jo teisės;
- **Teisę į žalos atlyginimą.** Pacientai turi teisę į turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimą.

18. Pacientai (gyventojai) Įstaigoje turi šias pareigas:

- **pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis šiomis Taisyklėmis, Įstaigos Globos padalinio arba Savarankiško gyvenimo namų padalinio vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;**
- **suteikti Įstaigos sveikatos priežiūros specialistams informaciją 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.** Gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, įstatymų nustatytais atvejais, pacientas savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu;
- **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;
- **rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros specialistais ir kitais darbuotojais;**
- **informuoti gydantį gydytoją ir slaugytoją apie pakitusią savo sveikatos būklę asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu;**
- **pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais;**

- laikytis asmens higienos reikalavimų, negadinti Įstaigos inventoriaus, rūpestingai elgtis su visu suteikiamu inventoriumi;
- nerūkyti Įstaigos patalpose, nelaikyti ir nevartoti alkoholinių gėrimų, nevartoti narkotinių ir toksinių medžiagų, neturėti jokių medikamentų be Įstaigos personalo žinios;
- nereikalauti privilegijų dėl savo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu.

19. Pacientui (gyventojui), kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų (gyventojų) sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, socialinių paslaugų ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paciento (gyventojų) gyvybei.

20. Paciento (jo atstovo) teisių ir pareigų įgyvendinimo tvarka yra nustatyta Įstaigos asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vadybos sistemos dokumentuose.

V. PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

21. Pacientai (gyventojai) gali būti lankomi bet kuriuo metu nuo 8 val. iki 20 val. Lankytojai nepriimami po 20 val. vakaro ir iki 8 val. ryto. Dėl įvairių epidemijų ar kitų ekstremalių situacijų Įstaigos administracija gali apriboti ar uždrausti pacientų (gyventojų) lankymą, apie tai viešai paskelbdama ir informuodama pacientus (gyventojus) bei jų artimuosius. Minėtais atvejais pacientų (gyventojų) lankymo galimybės ir laikas reglamentuojamas atskiru Įstaigos vadovo įsakymu.

22. Pacientus (gyventojus) gali lankyti tik tie asmenys, kurių vardus ir pavardes gyventojas yra raštu nurodęs Įstaigai. Visi kiti asmenys, norintys aplankyti Įstaigos gyventoją, dėl priėmimo turi susiderinti iš anksto su Įstaigos administracija ir gyventoju ar jo atstovu.

23. Lankytojams sudaroma galimybė su gyventoju bendrauti jo gyvenamajame kambaryje, gyventojų virtuvėlėje, užimtųjų kambaryje, kai nevyksta užimtųjų veiklos, Įstaigos teritorijoje.

24. Lankytojams draudžiama:

24.1. atnešti ir palikti gyventojams medikamentus, maisto produktus ir tam tikrus daiktus ar priemones, apie tai neinformavus Įstaigos personalo;

24.2. įsinešti ir palikti gyventojams alkoholinius gėrimus, rūkalus, šaltuosius bei šaunamuosius ginklus, degias, nuodingas, toksines sprogstamąsias medžiagas;

24.3. išsivežti gyventojus iš Įstaigos teritorijos neinformavus Įstaigos administracijos ar aptarnaujančio personalo;

24.4. liesti kitų gyventojų daiktus, atidarinėti jų spinteles ar spintas, vartyti jų vardu pažymėtus dokumentus;

24.5. triukšmauti, rūkyti ir vartoti alkoholį lankymo patalpose, kitaip trukdyti kitų pacientų (gyventojų) ramybę;

24.6. savavališkai vaikščioti po Įstaigos patalpas;

24.7. gadinti, laužyti ar pasisavinti Įstaigos turtą;

24.8. šiukšlinti Įstaigos patalpose ir teritorijoje.

25. Lankytojai, nenurodyti gyventojų kaip galimi jo lankytojai, taip pat apsvaigę nuo alkoholio, į Įstaigos patalpas neleidžiami.

26. Įstaigos darbuotojai turi teisę kreiptis į teisėsaugos pareigūnus dėl lankytojų grubaus ar įžeidžiančio elgesio Įstaigos gyventojų bei darbuotojų atžvilgiu.

27. Lankytojai su pageidavimais, pasiūlymais ar nusiskundimais turi kreiptis į Įstaigos administraciją.

28. Sveikatos priežiūros paslaugų teikimas asmeniui prasideda, kai prasideda socialinių paslaugų teikimas ir baigiasi, kai baigiasi socialinių paslaugų teikimas.

29. Jeigu asmens sveikatos būklė yra tokia, jog Įstaigos personalas nebepajėgus suteikti jam reikiamų sveikatos priežiūros paslaugų, kreipiamasi į asmens šeimos gydytoją, kuris, jei reikia, duoda

siuntimą kreiptis į asmens sveikatos priežiūros specialistą arba perkelti asmenį į kitą sveikatos priežiūros įstaigą.

30. Visais ūmiais, asmens nukritimų, traumų atvejais yra kviečiama greitoji medicininė pagalba.

31. Pacientui (gyventojui) mirus Įstaigoje ne vėliau kaip per 2 valandas nuo mirties patvirtinimo, bendrosios praktikos slaugytojas apie tai informuoja mirusiojo artimąjį, jo įstatyminių atstovą (us) arba asmenis, nurodytus Paciento valios pareiškime, kurie toliau rūpinasi paciento (mirusiojo) palaikais.

32. Mirus pacientui (gyventojui) yra padaromi įrašai medicininuose dokumentuose ir užpildoma Mirusiojo kortelė.

VI. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

33. Pacientas (gyventojas), manydamas, kad yra pažeistos jo teisės dėl Įstaigos darbuotojų veiksmų ar neveikimo, turi teisę išsakyti savo nusiskundimą Įstaigos medicinos personalui, Įstaigos administracijai arba pateikti Įstaigai skundą.

34. Įstaigoje siekiama išspręsti visus konfliktus laikantis principo „čia ir dabar“: mandagiai, ramiai, išklausančias paciento problemos formuluotę iki galo, nepertraukiant, įsigilinant į žodinių paciento skundą, situacijos sprendimo nenukeliant į perspektyvą, jeigu tai yra įmanoma.

35. Jeigu paciento nusiskundimo nepavyksta išspręsti „čia ir dabar“, pacientas skundą dėl pažeistų teisių gali pateikti ne vėliau kaip per vienerius metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos ir ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos.

36. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai Įstaigoje, per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Skunde turi būti nurodytas paciento vardas ir pavardė, nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, Įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus. Jeigu skundą pateikia paciento (gyventojų) atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas.

37. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, Įstaiga ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo Įstaigoje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusių asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą Įstaigai pateikti iš naujo.

38. Visi skundai (įskaitant ir žodinius, kurie neišspręsti „čia ir dabar“) yra registruojami Pacientų skundų registre. Ant rašytinio skundo įrašoma skundo gavimo data, registracijos numeris, skundo ištyrimo terminas.

39. Visus skundus atsakingiems asmenims paskirsto Įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo. Skundo nagrinėti negali darbuotojas, kurio veiksmai (neveikimas) yra skundžiami.

40. Skundai nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais:

1) kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija ir skundą pateikęs asmuo per 37 punkte nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

2) skundas parašytas neįskaitomai.

41. Skundo nagrinėjimo metu gaunami rašytiniai su skundu susijusių darbuotojų paaiškinimai, gali būti renkama papildoma informacija, peržiūrima medicininė ir nemedicininė dokumentacija, apklausiami liudytojai ir pan.

42. Atsakingas darbuotojas, išnagrinėjęs skundą, jo motyvus, pridedamus dokumentus ir surinktą medžiagą, surašo išvadą dėl nustatytų aplinkybių ir skundo pagrįstumo, rekomendaciją dėl prevencinių ir korekcinų veiksmų bei parengia skundą pateikusiam asmeniui motyvuotą atsakymo projektą ir pateikia juos Įstaigos vadovui ne vėliau kaip likus 5 darbo dienoms iki skundo nagrinėjimo termino pabaigos. Jeigu Įstaigos vadovas turi pastabų, atsakymo į skundą projektas grąžinamas

atsakingam darbuotojui, kuris, reikalui esant, gali atlikti papildomą tyrimą ir / ar korekcijas parengtuose dokumentuose arba motyvuoja dėl kokių priežasčių nepritaria pastaboms. Atsakymą į skundą pasirašo Įstaigos vadovas arba jo įgaliotas asmuo.

43. Įstaiga paciento skundą išnagrinėja ir raštu praneša skundą pateikusiam asmeniui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje dienos. Trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas. Skundai asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

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

45. Išnagrinėjus skundą arba skundo nagrinėjimo eigoje, jei tai reikalinga, Įstaigoje pradedamos taikyti prevencinės korekcinės priemonės.

46. Pacientas (gyventojas), nesutinkantis su Įstaigos sprendimu dėl jo pareikšto skundo arba jeigu jo skundas Įstaigoje nepriimamas nagrinėti, išskyrus 40 punkte nurodytus atvejus, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per 43 punkte nustatytą terminą, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą. Šiame punkte nurodytais atvejais pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skųsti teismui šioje dalyje nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

47. Pacientas (gyventojas), jei dėl jo teisių pažeidimo yra padaryta žala, ar kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos apraše nustatyta tvarka turi kreiptis į Komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo.

48. Pacientas ir kiti asmenys, turintys teisę į pacientų sveikatai padarytos žalos (turtinės ir neturtinės) atlyginimą, per 30 dienų nuo tos dienos, kai jie sužinojo ar turėjo sužinoti apie Komisijos sprendimą, turi teisę Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą dėl paciento sveikatai padarytos žalos (turtinės ir neturtinės) atlyginimo klausimo nagrinėjimo iš esmės.

49. Įstaigoje sudarytos sąlygos teikti skundus anonimiškai. Pastarieji yra periodiškai analizuojami ir, jei yra pagrindas, numatomi korekciniai veiksmai.

50. Pacientas (gyventojas) taip pat gali pareikšti savo nuomonę apie jam teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas užpildydamas anoniminę Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketą.

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

51. Visa informacija apie paciento (gyventojų) buvimą Įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra laikoma konfidencialia net ir po paciento mirties.

52. Pacientas (gyventojas), sudaręs sutartį su Įstaiga dėl socialinių paslaugų teikimo, turi teisę į Įstaigoje turimą informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, paskirto gydymo 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. Informacija pacientui (gyventojui) pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

53. Įstaigoje turimą informaciją apie sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę pacientui (gyventojui) ir jo atstovams teikia tik šeimos gydytojas, bendrosios praktikos slaugytojas ar Įstaigos administracija.

54. Gydytojas, bendrosios praktikos slaugytojas ar Įstaigos administracija, aukščiau paminėtos informacijos pacientui gali neteikti tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas nustatyta tvarka raštu atsisako šios informacijos. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa aukščiau paminėta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Atstovui pateikta informacija pateikiama pacientui iš karto, kai išnyksta pavojus, kad jos pranešimas pacientui gali nulemti minėtą žalą.

55. Konfidenciali informacija apie paciento būklę, diagnozę, gydymą, slaugą gali būti suteikta kitiems asmenims, tik gavus rašytinį paciento (ar jo atstovo) sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai. Tokiu atveju asmenys, norintys gauti informaciją apie pacientą (gyventoją), turi pateikti prašymą, kuriame nurodomas pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, paciento (gyventojų) vardas ir pavardė, konfidencialios informacijos prašymo teisinis pagrindas, jos naudojimo tikslai, reikalingos informacijos apimtis ir teikimo būdas bei prie prašymo pridėti paciento (gyventojų) raštišką sutikimą teikti konfidencialią informaciją prašančiam asmeniui. Teikdamas prašymą pareiškėjas turi pateikti pareiškėjo tapatybę patvirtinantį dokumentą.

56. Be raštiško paciento (gyventojų) arba jo atstovo sutikimo, informacija gali būti suteikta:

56.1. asmenims, kuriuos pacientas ar jo atstovas pasirašytinai nurodė paciento Sutikime gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, informavimo ir valios pareiškimo lape; Pacientas (gyventojas) turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama;

56.2. asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę;

56.3. paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams, kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo;

56.4. tarnybiniais tikslais šiais atvejais:

56.4.1. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose buvo gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama jo sveikatos ekspertizė;

56.4.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas;

56.4.3. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, savivaldybių vaiko teisių apsaugos tarnyboms;

56.4.4. kitoms institucijoms, kurioms teisę gauti konfidencialią informaciją suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

57. Informacija telefonu apie pacientą neteikiama, išskyrus atvejus, kai yra galimybė identifikuoti skambinantį asmenį, kuris turi teisę tokią informaciją gauti.

58. Informacija apie pacientą (gyventoją) žiniasklaidai neteikiama, jeigu negautas paciento (gyventojų) raštiškas sutikimas. Žiniasklaidos atstovai bendrauti su pacientu (gyventojų), jį filmuoti ar fotografuoti Įstaigoje gali tik informavę Įstaigos administraciją bei gavę paciento ar jo atstovo rašytinį sutikimą.

VIII. LIGOS ISTORIJŲ, MEDICININIŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

59. Pacientas (gyventojas) arba jo atstovas, norėdamas gauti rašytinę informaciją iš medicinos dokumentų, turimų Įstaigoje, jų originalus, kopijas, nuorašus (išrašus), pateikia raštišką prašymą Įstaigos direktoriui. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl rašytinės informacijos, turi pateikti Įstaigai savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

60. Kiti fiziniai asmenys, norintys gauti rašytinę informaciją apie pacientą, iš medicinos dokumentų, turimų Įstaigoje, jų originalus, kopijas, nuorašus (išrašus), pateikia prašymą raštu ir raštišką paciento sutikimą. Prašyme nurodomas pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, paciento (gyventojų) vardas ir pavardė, konfidencialios informacijos prašymo teisinis pagrindas, jos naudojimo tikslai, reikalingos informacijos apimtis ir teikimo būdas. Teikdamas prašymą pareiškėjas turi pateikti pareiškėjo tapatybę patvirtinantį dokumentą.

61. Institucijos ar įstaigos, išvardytos šių Taisyklių 56.4 punkte, norinčios gauti rašytinę informaciją apie pacientą iš medicinos dokumentų, turimų Įstaigoje, jų originalus, kopijas, nuorašus

(išrašus) tarnybiniais tikslais, pateikia Įstaigai raštišką prašymą, kuriame nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas, taip pat institucijos ar įstaigos vadovo arba jo įgalioto asmens pavedimas, sprendimas ar kitas dokumentas, kurį tokiais atvejais reikia pateikti pagal tų institucijų ar įstaigų darbą reglamentuojančius teisės aktus.

62. Įstaigoje turimų medicinos dokumentų kopijos, nuorašai (išrašai) ir kita rašytinė informacija teikiama ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo prašymo gavimo dienos. Teikiamą rašytinę informaciją apie pacientą pasirašo Įstaigos vadovas. Tuo atveju, kai Įstaiga neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas), ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos.

63. Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų numatytais atvejais (kai reikia pranešti apie nusikaltimą ir pan.) Įstaiga informaciją apie pacientą (gyventoją) pateikia savo iniciatyva ir be paciento sutikimo.

IX. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA

64. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai Įstaigoje saugoti nepriimami. Už dingusius pacientų (gyventojų) vertingus daiktus Įstaiga ir Įstaigos personalas neatsako.

65. Įstaigos pacientai (gyventojai) buvimo Įstaigoje laikotarpiu savo turimus pinigus ir dokumentus (asmens tapatybės dokumentą, neįgaliojo pažymėjimą, kompensuojamų vaistų pasą ir t.t.) gali patikėti laikyti ir saugoti Įstaigai.

66. Pacientų pinigų ir dokumentų, laikymo ir saugojimo tvarką Įstaigoje nustato Įstaigos direktoriaus patvirtintas Gyventojų pinigų ir dokumentų laikymo ir saugojimo tvarkos aprašas.

67. Pacientų (gyventojų) pinigų ir dokumentų saugojimą užtikrina Įstaigos vadovas arba jo paskirtas kitas darbuotojas.

X. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS DARBO LAIKAS

68. Įstaigos administracija dirba pagal 5 dienų darbo savaitės grafiką, nuo pirmadienio iki penktadienio, nuo 8 val. ryto iki 17 val.

XI. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS

69. Darbų sauga Įstaigoje užtikrinama vykdant darbų saugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

70. Įstaigos direktorius atsakingas už darbų saugos ir priešgaisrinės saugos užtikrinimą.

71. Už darbų saugos ir priešgaisrinės saugos reikalavimų laikymąsi atsakingi visi Įstaigos darbuotojai.

XII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

72. Su šiomis Taisyklėmis raštu supažindinami įstaigos pacientai (gyventojai) ir darbuotojai, kurie tiesiogiai teikia socialines ir asmens sveikatos priežiūros paslaugas pacientams (gyventojams).

73. Šių taisyklių privalo laikytis visi Įstaigos darbuotojai, pacientai (gyventojai), jų atstovai, lankytojai ir kiti Įstaigos teritorijoje ir patalpose esantys asmenys.

74. Šios taisyklės Įstaigoje yra pakabintos informaciniuose stenduose ir yra viešai prieinamos.
