

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Šios vidaus tvarkos taisyklės (toliau - Taisyklės) yra parengtos atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio reikalavimus ir MB „A. Pilypo klinika“ (toliau – klinika) veiklos nuostatus. Taisyklės nustato bendruosius darbuotojų, pacientų ir jų atstovų tarpusavio santykių principus bei elgesio normas.
- 1.2. Sąvokos, kurios nėra apibrėžtos šiose Taisyklėse, suprantamos taip, kaip jas apibrėžia Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.
- 1.3. Šių Taisyklių privalo laikytis visi klinikos darbuotojai, pacientai, jų atstovai ir kiti klinikos patalpose esantys asmenys.
- 1.4. Šios Taisyklės viešai skelbiamos klinikos internetinėje svetainėje <http://www.pilypo-klinika.lt> ir klinikoje. Taisyklės prieinamos susipažinimui visiems klinikos pacientams.
- 1.5. Esant reikalui, Taisyklės gali būti papildomos, tikslinamos, keičiamos.

2. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į KLINIKĄ TVARKA

- 2.1. Pacientai, atvykę į kliniką, turi kreiptis į klinikos medicinos darbuotojus. Pacientai pageidaujantys gauti sveikatos priežiūros paslaugas turi pateikti asmens dokumentą.
- 2.2. Pacientai gydymui planine tvarka registruojami iš anksto telefonu +37061152786 ar apsilankius klinikoje, nurodant jiems konkrečią priėmimo datą ir laiką, sveikatos priežiūros specialisto teiksiančio paslaugas vardą, pavardę. Sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo laikas priklauso nuo jau užsiregistravusių pacientų eilės pas konkretų klinikos asmens sveikatos priežiūros specialistą.
- 2.3. Pacientui registruojantis telefonu yra prašoma nurodyti vardą, pavardę ir gimimo datą arba asmens kodą.
- 2.4. Pacientai privalo atvykti į kliniką 5-10 minučių iki numatyto vizito laiko. Po konsultacijos su asmens sveikatos priežiūros specialistu, jei yra reikalinga, yra sudaromi tyrimo ir gydymo planai. Pacientas sutikęs su planuojamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis pasirašo nustatytos formos raštišką sutikimą atlikti diagnostikos ir gydymo procedūras.
- 2.5. Sveikatos priežiūros specialisto kabinete pacientas supažindinamas su Taisyklėmis, užvedama ir pildoma „Ambulatorinė asmens sveikatos istorija“ (forma Nr. 025/a), į kurią įkljuojama nustatytos formos raštiškas sutikimas atlikti diagnostikos ir gydymo procedūras, kurį pacientas pasirašo. Paciento asmens kodas suvedamas į klinikos informacinę sistemą (toliau - IS) ir yra užrašomas ambulatorinės asmens sveikatos istorijos (forma Nr. 025/a) antrame lape, taip pat supildomi tikslūs kiti asmens duomenys (telefono suvedimas į IS būtinas). Tituliniame ambulatorinės asmens sveikatos istorijos (forma Nr. 025/a) lape užrašomas IS konkrečiam pacientui suteiktas asmens sveikatos istorijos numeris.
- 2.6. Būtinoji medicinos pagalba pacientams teikiama neatidėliotinai, darbuotojo (-ų) kompetencijos ribose Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka ir apimtimi.
- 2.7. Būtinoji medicinos pagalba teikiama tol, kol atvyksta iškviesta greitoji medicinos pagalba.
- 2.8. Būtinoji medicinos pagalba, atitinkanti Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintus kriterijus teikiama be eilės. Priimant pacientą dėl būtinosios medicininės pagalbos, būtina vadovautis Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2004-04-08 įsakymu Nr. V-208 „Dėl būtinosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašo patvirtinimo“ (aktualia redakcija). Pacientams, kurių sveikatos būklė neatitinka Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintų būtinosios medicinos pagalbos kriterijų, tačiau dėl svarbių priežasčių pageidaujantiems gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas skubos tvarka, tokios paslaugos gali būti suteiktos skubos tvarka tik jeigu klinikoje yra tokios galimybės, nepažeidžiant iš anksto užsiregistravusių pacientų teisių.
- 2.9. Pacientui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats.
- 2.10. Laikoma, kad savanoriškai į kliniką dėl sveikatos priežiūros paslaugų atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad klinikos sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo

sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinus tyrimų ir gydymo procedūras, jei klinika yra užtikrinusi, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi klinikoje metu, o klinikos darbuotojai atsakytų į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija. Toks paciento sutikimas laikomas pagrįstu informacija ir tinkamas, jei jam yra prieinama ši informacija: 1) informacija apie klinikoje teikiamų mokamų, iš dalies mokamų paslaugų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti; 2) informacija apie nemokamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti; 3) informacija apie siuntimo į kitas sveikatos priežiūros įstaigas tvarką; 4) informacija apie klinikos vidaus tvarkos taisykles; 5) informacija apie sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių specialistų profesinę kvalifikaciją, galimybę rinktis sveikatos priežiūros specialistą; 6) informacija 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.

2.11. Prieš atliekant pacientui chirurginę operaciją, invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą, turi būti gautas informacija pagrįstas paciento sutikimas, kad jam būtų atliekama konkreti chirurginė operacija, invazinė ir (ar) intervencinė procedūra. Paciento (jo atstovo) sutikimas išreiškiamas raštu pasirašant klinikos vadovo patvirtintoje formoje.

3. KLINIKOJE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR JŲ TEIKIMO TVARKA

3.1. Klinikoje teikiamos mokamos ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

3.1.1. antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos: kardiologija, neurologija;

3.1.2. bendrąsias asmens sveikatos priežiūros - slauga (bendrosios praktikos slauga).

3.2. Klinikoje teikiamos nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

3.2.1. Būtinąją medicinos pagalbą, kurios teikimo tvarka numatyta Taisyklių 2 skyriuje „Pacientų kreipimosi į kliniką tvarka“.

3.2.2. Nemokamos sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos pagal sudarytas sutartis su Kauno teritorine ligonių kasa (informacija apie einamojo ketvirčio lėšų kvotų panaudojimą ir galimybę gauti paslaugą teikiama asmens sveikatos priežiūros specialisto kabinete). Pacientai atvykę sveikatos priežiūros paslaugų, kurios yra kompensuojamos Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis, privalo turėti gydytojo siuntimą (forma Nr. 027/a), išskyrus atvejus, kai pagal teisės aktų reikalavimus toks siuntimas nėra privalomas.

3.3. Pacientai pas sveikatos priežiūros specialistus patenka tik užsiregistravę registratūroje (galima telefonu), taikant išankstinės registracijos principą.

3.4. Už paslaugas pacientas arba jo atstovas sumoka klinikos kasoje, gauna kvitą.

3.5. Pacientai, apdrausti papildomu ar savanorišku draudimu, suteikiančiu teisę į sveikatos priežiūros paslaugas privalo pateikti papildomą sveikatos draudimą liudijančius dokumentus (atitinkamos draudimo kompanijos išduotą kortelę). Pacientai priimami bendrąja tvarka, taikant išankstinės registracijos principą. Pacientai pinigų už suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas po kiekvienos paslaugos suteikimo sumoka į klinikos kasą, būtinai išsaugodami kasos čekį. Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo pabaigoje išrašoma sąskaita – faktūra, kurią pacientas pristato draudimo kompanijai ir atgauna sumokėtus pinigus.

4. PASLAUGŲ KAINA IR ATSISKAITYMO TVARKA

4.1. Bet kokią informaciją apie klinikoje teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas, kainas, registracijos tvarką gali suteikti klinikos medicinos darbuotojas.

4.2. Klinikoje teikiamų mokamų sveikatos priežiūros paslaugų kaina yra nurodyta sveikatos priežiūros paslaugų kainoraštyje, kuris galioja teikiamų paslaugų momentu. Teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kainos (kainoraštis) skelbiamos klinikos internetinėje svetainėje (<http://www.pilypo-klinika.lt>) ir klinikoje. Su sveikatos priežiūros paslaugų kainomis pacientas turi susipažinti prieš kiekvienos konsultacijos ir/ar procedūros, gydymo pradžią. Klinikoje taikomos nuolaidos sveikatos priežiūros paslaugoms yra nesumuojamos.

4.3. Pacientas įsipareigoja už suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas klinikai sumokėti sutartą kainą, kaip tai nurodyta šio skirsnio 6.6 punkte. Šalys atskiru susitarimu gali susitarti ir dėl kitų atsiskaitymo terminų. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų kaina priklauso nuo paciento pasirinktų ir klinikoje suteiktų sveikatos priežiūros paslaugų kiekio ir apimtys.

4.4. Pacientas už sveikatos priežiūros paslaugas apmoka grynais pinigais, mokėjimo kortele prieš paslaugų teikimą arba iš karto po sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klinikoje. Pacientui paprašius, klinika išduoda jam sąskaitą faktūrą.

4.5. Klinika neprisiima jokių paciento išlaidų, susijusių su kelione į kliniką.

4.6. Pacientui laiku nesumokėjus už suteiktas paslaugas, klinika turi teisę pareikalauti mokėti 0,1% delspinigių nuo neapmokėtos sumos už kiekvieną uždelstą atsiskaityti dieną.

5. PACIENTŲ TEISĖS

- 5.1. Klinikoje nevaržomos pacientų teisės dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, socialinės padėties ir religinių pažiūrų.
- 5.2. Pacientas turi teisę gauti kvalifikuotą konsultaciją ir/ar procedūrą pagal klinikos teikiamų paslaugų nomenklatūrą, jų kainas. Informacija, teikiama pacientui, turi atitikti įrodymais grįstos medicinos nuostatas, geros klinikinės praktikos reikalavimus, Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintas tyrimo ir gydymo metodikas, tarptautiniu mastu pripažintus medicininės praktikos gaires ir standartus.
- 5.3. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiantį sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.
- 5.4. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, klinikoje taikomus ar sveikatos priežiūros specialistui 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 sveikatos priežiūros specialistas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.
- 5.5. Pacientas turi teisę nežinoti. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, klinikoje taikomus ar sveikatos priežiūros specialistui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.
- 5.6. Pacientas turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. 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 paslaugas teikęs sveikatos priežiūros specialistas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.
- 5.7. Pacientas turi teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama asmens duomenų tvarkymą reguliuojančių teisės aktų nustatyta tvarka tik tuo atveju, jeigu tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti.
- 5.8. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininis tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininis tyrimų etikos įstatymas.
- 5.9. Teisė naudotis kitomis pacientų teisėmis, numatytomis tai reglamentuojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

6. PACIENTŲ PAREIGOS

- 6.1. Atidžiai susipažinti su paciento asmens sveikatos anketa, sutikimu dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, galimomis gydymo rizikomis, diagnostikos ir gydymo planais, gydymo alternatyvomis.
- 6.2. Užpildžius asmens sveikatos anketa, pasirašyti sutikimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo.
- 6.3. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis klinikos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais klinikos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.
- 6.4. Pacientas kiek įstengdamas privalo suteikti informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus kokybiškai konsultacijai ir/ar procedūrai.
- 6.5. Jeigu pacientas negali atvykti nustatyto laiku, turi apie tai iš anksto, dieną prieš, pranešti klinikos darbuotojams. Pacientui iš anksto nepranešus apie neatvykimą ir neatvykus paskirtu laiku, į klinikos kasą reikia sumokėti nustatyto dydžio netesybų mokesť.
- 6.6. Apmokėti už suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas tuoj pat po paslaugų suteikimo arba, šalims raštu suderinus atsiskaitymo terminus, apmokėti vėliau pagal klinikos vadovo patvirtintas paslaugų teikimo metu galiojančias paslaugų kainas.
- 6.7. Pacientas privalo laikytis asmens higienos reikalavimų.
- 6.8. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

- 6.9. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais klinikos darbuotojais ir kitais pacientais. Pacientams, apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotikų ar kitų toksinių medžiagų, sveikatos priežiūros paslaugos neteikiamos.
- 6.10. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ar/ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, konsultacijos ir/ar procedūros teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus būtinają pagalbą grėsmės gyvybei atveju.
- 6.11. Siekiant, kad nenukentėtų gydymo kokybė ir nebūtų blaškomas klinikos personalo dėmesys, pacientams rekomenduojama sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu išjungti mobiliuosius telefonus.
- 6.12. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su klinikos specialistais ir darbuotojais.
- 6.13. Pacientai už klinikai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

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

- 7.1. Pacientams teikiamos ambulatorinės paslaugos (konsultacijos ir/ar procedūros) jie nehospitalizuojami, todėl lankymas ir išrašymas nevyksta.
- 7.2. Pacientas gali būti siunčiamas į kitas sveikatos priežiūros įstaigas, jeigu:
 - 7.2.1. sveikatos priežiūros specialisto nuomone, pacientui reikalingas intensyvus papildomas gydymas;
 - 7.2.2. dėl specialistų konsultacijų, tyrimų ar procedūrų, kurių negalima atlikti klinikoje.
- 7.3. Esant ribotoms gydymo galimybėms klinikoje, pacientas informuojamas apie įstaigas, kurios gali suteikti jiems reikiamas paslaugas.

8. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP KLINIKOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

- 8.1. Nepatenkintas konsultacijos ir/ar procedūros kokybe pacientas kreipiasi į klinikos vadovą raštu, argumentuotai išdėstydamas savo pretenziją. Klinikos vadovas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų atsako į paciento kreipimąsi.
- 8.2. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala.
- 8.3. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į kliniką). Kai skundas siunčiamas paštu ar per kurjerį, asmens tapatybę patvirtinančio dokumento ir kitų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno, arba, jei skundą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas – advokato. Kai skundas teikiamas elektroninių ryšių priemonėmis, asmens tapatybės dokumento pateikti nereikia, o skundas ir prie jo pridedami dokumentai turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba pateikti elektroninių ryšių priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę, teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, klinika 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 atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas. Išsamius skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, keliamus reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.
- 8.4. 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, klinika ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo klinikoje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir, kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą klinikai pateikti iš naujo.
- 8.5. Skundai nenagrinėjami ir gražinami juos pateikusiam asmeniui nurodant gražinimo priežastis šiais atvejais:
 - 8.5.1. 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 8.4. p. nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;
 - 8.5.2. skundas parašytas neįskaitomai.

- 8.6. Pacientas su skundu 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. Į šiame punkte nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su klinikos, kurioje, jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas klinikoje nepriimamas nagrinėti, išskyrus 8.5. p. nurodytus atvejus, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per 8.7. p. nustatytą terminą. Šiame punkte nurodytais atvejais pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skųsti teismui šiame punkte nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.
- 8.7. Klinika paciento skundą turi išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo, kuris atitinka visus keliamus reikalavimus, ir visų kitų reikalingų dokumentų skundui nagrinėti, gavimo klinikoje dienos. 8.4. p. nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas. Skundai klinikoje nagrinėjami neatlygintinai.
- 8.8. Informacijos apie paciento buvimą klinikoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems klinikos darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šioje dalyje nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.
- 8.9. Pacientas 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 Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisija, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo.
- 8.10. Pacientas, kurio manymu, jam buvo padaryta žala, turi tiesiogiai kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos užpildydamas Paciento prašymo dėl turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo formą, patvirtintą 2020 m. sausio 9 d. Sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. V-36. Tokiu atveju žala pacientui atlyginama iš specialaus fondo, kurį administruoja Valstybinė ligonių kasa prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos.
- 8.11. Pacientas nesutinkantis su sprendimu, priimtu dėl jo pareiškimo, skundo ar pasiūlymo, turi teisę apskųsti sprendimą Valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos.

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

- 9.1. Informacija pačiam pacientui (ar nepilnamečio paciento atstovui) apie jo sveikatos būklę bei reikalingą gydymą gali būti neteikiama, jeigu pacientas (ar nepilnamečio paciento atstovas) nenorą žinoti apie savo sveikatos būklę bei gydymą patvirtina raštiškai ir prašo sveikatos priežiūros specialistą suteikti reikalingas sveikatos priežiūros paslaugas. Toks patvirtinimas galioja vienerius metus.
- 9.2. Asmenys, teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją apie pacientą (medicinos dokumentų kopijas), pateikia raštišką prašymą ir atitinkamą – raštišką paciento sutikimą klinikai. Prašyme turi būti nurodytas prašymą teikiančio asmens vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas, norimos gauti informacijos pobūdis, apimtis ir jos panaudojimo tikslas.
- 9.3. Pacientas, klinikai teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo (nuorašų gavimo), privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per kurjerį, asmens tapatybę patvirtinančio dokumento ir kitų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno, arba, jei prašymą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, – advokato. Kai prašymas teikiamas elektroninių ryšių priemonėmis, asmens tapatybės dokumento pateikti nereikia, o prašymas ir prie jo pridedami dokumentai turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba pateikti elektroninių ryšių priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti prašymą teikiančio asmens tapatybę ir teksto vientisumą ir

nepakeičiamumą. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl rašytinės informacijos, pateikia savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

- 9.4. Medicinos dokumentai yra klinikos dokumentai ir yra saugomi klinikoje.
- 9.5. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti susipažinimui jo medicinos dokumentai (minėti dokumentai privalomai saugomi klinikoje). Medicinos dokumentų pateikimas (susipažinimui) pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima paslaugas teikęs sveikatos priežiūros specialistas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.
- 9.6. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis, išskyrus atvejus, kai pacientas tokį prašymą klinikai pateikia pirmą kartą, klinika padaro ir išduoda klinikos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoda diagnozės ir gydymo aprašymus. Medicinos dokumentų kopijos išduodamos per 1 darbo dieną nuo prašymo pateikimo, o diagnozės ir gydymo aprašymai per 10 darbo dienų nuo prašymo pateikimo.
- 9.7. Informacija telefonu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimais, apie pacientą neteikiama.
- 9.8. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama Lietuvos Respublikos teritorijoje ūkinę veiklą vykdančioms fiziniams ir juridiniams asmenims, kitoms organizacijoms, juridinių asmenų ir kitų organizacijų padaliniais, kuriems Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos gavimo teisinis pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos apimtis. Elektroninės formos prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, leidžiančiomis užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus. Tokią informaciją, kreipiantis raštu, suteikia klinikos vadovas.
- 9.9. Tuo atveju, kai klinika neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas), ji apie tai informuoja raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos ir grąžina asmeniui įmoką už paslaugą.
- 9.10. Visa informacija, gauta konsultacijos ir/ar procedūros tikslu, yra laikoma konfidencialia. Jos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir su asmens sveikatos priežiūros veika susiję teisės aktai.

10. AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

- 10.1. Pacientui pageidaujant, sveikatos priežiūros specialistas privalo paaiškinti įrašų asmens sveikatos kortelėje reikšmę.
- 10.2. Klinikos sveikatos priežiūros specialistai pildo nustatytos formos ir rūšių pacientų dokumentus (ambulatorines asmens sveikatos korteles (forma Nr. 025/a), kitus medicininius dokumentus) ir juos saugo Lietuvos Respublikos teisės aktų ir Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.
- 10.3. Paciento prašymu ir jo lėšomis, išskyrus atvejus, kai pacientas tokį prašymą klinikai pateikia pirmą kartą, padaryti paciento medicinos dokumentų kopijas. Jei paciento medicinos dokumentų išdavimas gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei, medicininės kopijos gali būti neišduodamos. Medicinos dokumentų kopijos išduodamos per 1 darbo dieną nuo prašymo pateikimo, o diagnozės ir gydymo aprašymai per 10 darbo dienų nuo prašymo pateikimo.

11. KLINIKOS DARBO LAIKAS

- 11.1. Klinika dirba pirmadieniais – penktadieniais nuo 17.00 iki 20.00 valandos, išskyrus valstybines švenčių dienas.
- 11.2. Klinikos administracija ar kiti darbuotojai, tiesiogiai nesusiję su pacientų aptarnavimu, dirba pirmadieniais – penktadieniais nuo 17.00 iki 20.00 valandos.

12. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

- 12.1. Už saugaus darbo užtikrinimą atsakingas klinikos vadovas.
- 12.2. Už darbų saugos normatyvinių dokumentų laikymąsi atsakingi klinikos darbuotojai.

- 12.3. Darbų saugai užtikrinti klinikoje vadovaujasi Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitais teisės aktais ir norminiais dokumentais.
- 12.4. Pacientai privalo:
 - 12.4.1. vykdyti klinikos darbuotojų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais;
 - 12.4.2. vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų supančių asmenų sveikatai ar gyvybei;
 - 12.4.3. imtis visų atsargumo priemonių judėdami paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų.
- 12.5. Klinikos patalpose ir teritorijoje draudžiama:
 - 12.5.1. vartoti alkoholinius gėrimus bei tabako gaminius (rūkyti);
 - 12.5.2. turėti su savimi šaunamąjį arba šaltąjį ginklą;
 - 12.5.3. įsivesti (įsinešti) naminius gyvūnus;
 - 12.5.4. be klinikos gauto leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas bei darbuotojus, pacientus, įrašinėti pokalbius ar kitaip pažeisti darbuotojų ir pacientų privatumą;
 - 12.5.5. savavališkai įeiti ar lankytis klinikos tarnybinėse patalpose;
 - 12.5.6. trikdyti viešąją rimtį ir tvarką.

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

- 13.1. Atvykus pacientui į kliniką, prieš teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, kurių metu yra galimas tam tikro laipsnio sąmonės sutrikimas, pacientas gali brangius daiktus bei pinigus perduoti saugoti klinikai.
- 13.2. Prieš perduodant saugoti, sudaromos brangių daiktų bei pinigų sąrašas dviem egzemplioriais. Kiekvienas egzempliorių pasirašo: darbuotojas ir pats pacientas arba jo atstovas. Pacientui pateikiamas vienas sąrašo egzempliorius, o kitas kartu su saugojimui atiduodamais daiktais bei/ar pinigais dedamas į specialų voką, kuris užklijuojamas bei antspauduojamas ir perduodamas saugoti klinikoje esančioje rakinamoje spintelėje.
- 13.3. Išvykstant pacientui iš klinikos, po suteiktų sveikatos priežiūros paslaugų ar pacientui ar jo atstovui pareikalavus brangūs daiktai bei pinigai gražinami pacientui arba jo atstovui. Pacientas ar jo atstovas personalo akivaizdoje atplėšia voką, patikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo perduotų materialinių vertybių registracijos žurnale, jog vertybes gavo.
- 13.4. Jeigu pacientas klinikoje mirė, paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai atiduodami paciento atstovui pagal įstatymą. Paciento atstovas pagal įstatymą privalo pasirašyti perduotų materialinių vertybių registracijos žurnale.
- 13.5. Už brangius daiktus bei pinigus, saugomus ne rakinamoje spintelėje, klinikos darbuotojai neatsako.
- 13.6. Kilus ginčui dėl brangių daiktų bei pinigų saugojimo bei gražinimo, pacientas ar jo atstovas privalo kreiptis į klinikos vadovą.