

PATVIRTINTA:
VšĮ Jurbarko rajono pirminės sveikatos
priežiūros centro direktorės
2016 m. vasario 18 d. įsakymu Nr. 02-19
PAKEITIMAI:
VšĮ Jurbarko rajono pirminės sveikatos
priežiūros centro direktorės
2019 m. gruodžio 16 d. įsakymu Nr. 02-51;
2022 m. gruodžio 21 d. įsakymu Nr. 02-54.

VŠĮ JURBARKO RAJONO PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROJI DALIS

1. Viešoji įstaiga Jurbarko rajono pirminės sveikatos priežiūros centras (toliau tekste - Įstaiga) įsteigta 1997 m. liepos mėn. 16 dieną, reorganizavus Jurbarko rajono centrinę ligoninę. 1998 m. vasario mėn. 24 d. užregistruota Jurbarko rajono savivaldybėje, registro numeris VŠ 98 - 1, įmonės kodas 158310677. Įstaiga veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos (toliau –LR) Konstitucija, LR viešųjų įstaigų įstatymu, LR sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, kitais teisės aktais ir įstaigos įstatais.

2. Įstaigos pagrindinės veiklos sritys: organizuoti ir teikti pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas bei kitas sveikatos priežiūros paslaugas, kurias teikti teisę suteikia Įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencija.

3. Pagrindiniai Įstaigos veiklos tikslai – teikti pacientams teisės aktų reikalavimus atitinkančias asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir užtikrinti aukštą paslaugų kokybės lygį.

4. Vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja įstaigos vidaus tvarką, jos darbuotojų, pacientų, jų atstovų ir lankytojų teises, pareigas bei elgesį.

5. Taisyklės privalomos vykdyti visiems į Įstaigą besikreipiantiems pacientams, jų atstovams ir lankytojams bei Įstaigos darbuotojams.

II. VARTOJAMOS SĄVOKOS

6. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

6.1. **Asmens duomenų tvarkymas** – bet kuris su asmens duomenimis atliekamas veiksmas: rinkimas, kaupimas, saugojimas, klasifikavimas, jungimas, grupavimas, keitimas (papildymas ar taisymas), teikimas, paskelbimas, naudojimas, loginės ir (arba) artimesnės operacijos, paieška, skleidimas, naikinimas ar kitoks veiksmas arba veiksmų rinkinys;

6.2. **Asmens dokumentas** – pasas, asmens tapatybės kortelė, leidimas laikinai (nuolat) gyventi Lietuvos Respublikoje, naujojo pavyzdžio vairuotojo pažymėjimas;

6.3. **Asmens sveikatos priežiūros paslaugos (toliau – paslaugos)** – paslaugos, kurių tikslas laiku diagnozuoti asmens sveikatos sutrikimus ir užtikrinti jiems kelią, padėti atgauti ir sustiprinti sveikatą, teikiamos turint valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos išduotą licenciją;

6.4. **Asmens sveikatos priežiūros specialistas** –VšĮ Jurbarko rajono PSPC darbuotojas, teikiantis asmens sveikatos priežiūros paslaugas;

6.5. **Lankytojas** – bet kuris asmuo nesantis poliklinikos darbuotoju, pacientu ar paciento atstovu;

6.6. **Mokamos paslaugos** – įstaigoje teikiamos paslaugos, už kurias moka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai ar juridiniai asmenys norminių teisės aktų nustatyta tvarka;

6.7. **Nemokamos paslaugos** – paslaugos, apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybių biudžetų Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka ir dėl kurių įstaiga yra sudariusi sutartį su teritorine ligonių kasa ar savivaldybe;

6.8. **Nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis, kuriuos teismas pripažino veiksniais (emancipuotais);

6.9. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis;

6.10. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;

6.11. **Siuntimas** – tai gydytojo kreipimasis į kitą gydytoją, siekiant pasikonsultuoti dėl paciento sveikatos būklės, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, pateikiant informaciją apie pacientui iki siuntimo nustatytą diagnozę, atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialistų išvadas, taikytą gydymą bei užpildant teisės aktų nustatytos formos dokumentus.

7. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos aiškinamos taip, kaip pateikta LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme bei kituose sveikatos priežiūros paslaugų teikimą reglamentuojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

III. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS

8. Vši Jurbarko PSPC pagrindinis padalinys, esantis adresu **Vydūno g. 56 D, Jurbarkas** dirba bei asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikia **darbo dienomis 6.00-18.00 val.**

9. Įstaigos ambulatorijos ir punktai dirba darbo grafiku, kuris skelbiamas Įstaigos internetinėje svetainėje [Kontaktai - Jurbarko PSPC](#) bei informacinėse lentelėse prie įstaigos ambulatorijų ir punktų pagrindinių įėjimų.

10. Įstaigos ambulatorijų bei medicinos punktų adresai ir kontaktai:

10.1. Smalininkų ambulatorija: Nemuno g. 56, Smalininkai, Jurbarko rajonas, tel. +37044756 203;

10.2. Veliuonos ambulatorija: Dariaus ir Girėno g. 3, Veliuona, Jurbarko rajonas, tel. +37044742683;

10.3. Girdžių medicinos punktas: Girdžių kaimas, Girdžių seniūnija, Jurbarko rajonas, tel. +37068581757;

10.4. Pilies I medicinos punktas: Pilies I kaimas, Skirsnemunės seniūnija, Jurbarko rajonas, tel. +37065348184;

10.5. Raudonės medicinos punktas: Raudonės kaimas, Raudonės seniūnija, Jurbarko rajonas, tel. +37065348184;

10.6. Skirsnemunės medicinos punktas: Skirsnemunės kaimas, Skirsnemunės seniūnija, Jurbarko rajonas, tel. +3706126715;

10.7. Stakių medicinos punktas: Mokyklos g. 12, Stakių mstl., Raudonės sen., Jurbarko rajonas, tel.: +37062062917, +37061267165;

10.8. Žindaičių medicinos punktas: Žindaičių kaimas, Jurbarkų seniūnija, Jurbarko rajonas, tel. +37061267849;

10.9. Juodaičių medicinos punktas: Liepų g. 1, Juodaičių k., Juodaičių sen., Jurbarko rajonas, tel. +37068026230;

10.10. Tamošių medicinos punktas: Mokyklos g. 2, Tamošių k., Veliuonos sen., Jurbarko rajonas, tel. +37065283225.

11. Gydytojų darbo laikas skelbiamas Įstaigos registratūros informacinėje lentoje, informacinėse lentelėse prie ambulatorijų pagrindinių įėjimų bei Įstaigos internetinėje svetainėje <https://jurbarkopspc.lt/struktura-kontaktai/gydytoju-darbo-laikas>

12. Įstaigos administracija dirba adresu Vydūno g. 56 D, Jurbarkas pirmadieniais ir penktadieniais nuo 8.00 - 16.00 val.

13. Savaitgaliais ir švenčių dienomis Įstaiga nedirba.

14. Įstaigos nedarbo metu prisirašiusiems pacientams paslaugas teikia VšĮ Jurbarko ligoninė.

IV. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

15. Pacientų registracija pas gydytoją vykdoma:

15.1. Pacientui tiesiogiai kreipiantis į Įstaigos registratūrą ar ambulatoriją bei medicinos punktą;

15.2. Telefonu:

15.2.1. suaugusių registratūra - +370 447 53 132, +370 447 43 856 arba +370 447 54 200;

15.2.2. vaikų registratūra +370 447 54 140;

15.2.3. psichikos sveikatos skyriaus registratūra +370 447 54 992.

15.2.4. ambulatorijų ir medicinos punktų kontaktiniai telefono numeriai skelbiami interneto svetainėje [Kontaktai - Jurbarko PSPC](#).

15.3. Internetu - per išankstinę pacientų registravimo sistemą IPR [Paciento portalas \(esveikata.lt\)](#).

16. **Pacientai, besikreipiantys į VšĮ Jurbarko rajono PSPC, registratūroje pateikia:**

16.1. Asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

16.2. Dokumentus, liudijančius, kad asmuo yra apdraustas privalomuoju – sveikatos draudimu ir turi teisę gauti nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas;

16.3. Registratorė užregistruoja pacientą ir jam pateikia vizito lapelį, kuriame nurodyta priėmimo data ir laikas, gydytojo pavardė, kabineto numeris.

17. **Registruodamiesi telefonu priėmimui pas gydytoją, pacientai:**

17.1. Registratorėi nurodo savo vardą, pavardę, gimimo datą.

17.2. Pacientai privalo įsiminti ar užsirašyti registratorės nurodytą priėmimo pas gydytoją datą ir laiką, registratūros darbuotojas užregistruoja pacientą sistemoje.

18. **Registruodamiesi internetu, pacientai atlieka veiksmus, kurie nurodyti internetinės registracijos programoje.**

19. Pacientas, negalėdamas atvykti į priėmimą pas gydytoją nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti registratūrą ar anuliuoti savo internetinę registraciją. Atšaukdamas vizitą pas gydytoją, pacientas gali suderinti (pasirinkti) kitą vizito laiką.

20. **Pacientus, besikreipiančius į įstaigą dėl būtiniosios medicinos pagalbos, registratorė registruoja pas gydytoją tą pačią dieną** vadovaujantis *Būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos aprašo* nuostatomis bei teisės aktų reikalavimais.

21. Gydytojų (šeimos, vidaus ligų, vaikų ligų) **iškvietimai į namus registruojami telefonais:** +370 447 53 132, 8 447 43 856 arba +370 447 54 200 ir +370 447 54 140 (vaikų registratūra) **iki 13 val.** Registratūros darbuotojas, užregistravęs iškvietimą į namus, perduoda gydytojui visą informaciją, susijusią su iškvietimu, ir paciento asmens sveikatos istoriją.

22. Paslaugos namuose teikiamos šiais atvejais:

22.1. Naujagimiams, gavus informaciją apie jų išvykimą iš gimdymo namų ir atvykimą į namus, jei jų namuose neaplangė slaugytojas ar akušeris, Vaikų sveikatos tikrinimo tvarkos, patvirtintos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2000 m. Gegužės 31 d. Įsakymu Nr. 301 „Dėl profilaktinių sveikatos tikrinimų sveikatos priežiūros įstaigose“, nustatyta tvarka;

22.2. Sergantiems vaikams iki 1 metų amžiaus;

22.3. Vaikams, kuriems nustatytas sunkus neįgalumo lygis;

22.4. Asmenims, kuriems yra nustatytas 0–25 procentų darbingumo lygis arba specialusis nuolatinės slaugos poreikis;

22.5. Pacientams, kuriems ūmiai sutriko judėjimo funkcija (negali savarankiškai judėti);

22.6. Pacientams, kuriems karščiavimo metu atsirado naujų odos bėrimų;

22.7. Pacientams, kuriems pakilo aukštesnė kaip 38,5⁰ temperatūra ir kurios neveikia temperatūrą mažinantys vaistai.

23. Sprendimą dėl paslaugų namuose teikimo reikalingumo aprašo 21 punkte nenurodytais atvejais priima pacientą gydantis šeimos gydytojas arba vaikų ligų gydytojas, arba vidaus ligų gydytojas.

24. Gripo ar kitos infekcinės ligos epidemijos ar pandemijos metu paslaugos namuose teikiamos vadovaujantis teisės aktų nuostatomis. Apie paslaugų teikimo pasikeitimus pacientai informuojami Įstaigos internetinėje svetainėje bei Įstaigos skelbimų lentose, skirtose informacijai pacientams talpinti.

25. Pacientų pas gydytoją priėmimo tvarka:

25.1. pacientai pas gydytoją priimami pagal registracijos laiką;

25.2. jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją, tokiu atveju pacientas priimamas eilės tvarka;

25.3. jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau nei tam pacientui skirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku, bet ne vėliau kaip po 30 min.;

25.4. dėl būtinosios pagalbos atvykusį pacientą gydytojas priima ir suteikia pagalbą, vadovaudamasis būtinosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu (Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. gegužės 23 d. įsakymo Nr. V-598 redakcija);

25.5. gydytojui susirgus ir nesant galimybės aptarnauti iš anksto užsiregistravusių pacientų, jie apie tai informuojami telefonu, jei yra nurodę kontaktinį telefoną.

26. priėmimo metu gydytojas įvertina paciento nusiskundimus, ligos anamnezę, atlieka objektyvų tyrimą, nustato diagnozę, paskiria tyrimus ir specialistų konsultacijas (jei reikalinga) bei gydymą, pakartotinį apsilankymą (jei reikalinga). Laikoma, kad savarankiškai į įstaigą dėl ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų atvykęs ar į namus sveikatos priežiūros specialistą iškvietęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę paskirtų ir atliktų būtinus tyrimus bei gydymo procedūras.

27. Diagnostikos, procedūrų kabinetuose pacientai priimami tik su gydytojo siuntimu.

28. Teikiant paslaugas pacientui, paslaugos teikimo vietoje gali būti tik pacientas, jo atstovas, paslaugas teikiantys asmens sveikatos priežiūros specialistai. Atstovai savo veiksmais neturi teisės trukdyti paslaugas teikiantiems asmens sveikatos priežiūros specialistams.

29. Paslaugos neteikiamos neblaiviems, apsvaigusiems nuo narkotikų ar psichotropinių medžiagų asmenims (išskyrus būtinąją medicinos pagalbą). Kilus įtarimui dėl paciento blaivumo, apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų, paslaugą teikiantis darbuotojas pasiūlo pacientui pasitikrinti dėl blaivumo ir/ar apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Paciento atsisakymas laikomas neblaivumo ir/ar apsvaigimo fakto pripažinimu bei fiksuojamas medicininėje dokumentacijoje.

30. Asmens sveikatos istorija yra VŠĮ Jurbarko rajono PSPC dokumentas, saugomas registratūroje ar archyve. Paciento medicininius dokumentus iš vieno gydytojo kabineto į kitą gali pernešti tik medicinos darbuotojai. Nei pacientas, nei jo atstovas neturi teisės patys šio dokumento nešioti, laikyti (saugoti) ar išnešti iš įstaigos. Pacientui persirašius į kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jo asmens sveikatos istorija išsiunčiama pagal tos įstaigos raštišką prašymą.

31. Už pacientų aptarnavimo tvarką pacientų priėmimo pas gydytoją metu atsakinga su gydytoju dirbanti slaugytoja.

32. Pasibaigus gydytojo darbo laikui, su juo dirbantis slaugytojas užtikrina asmens sveikatos istorijų gražinimą į Registratūrą.

33. Pacientas gali kreiptis dėl nuotolinės pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos suteikimo į šeimos gydytojo komandos narį: paskambinęs telefonu į registratūrą.

V.NEMOKAMŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

34. Įstaigoje teikimų nemokamų paslaugų sąrašas skelbiamas Įstaigos interneto svetainėje bei Įstaigos patalpose esančiose informacinėse lentose, informacija periodiškai atnaujinama.

35. Pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugos nemokamai teikiamos visiems pacientams, kurie yra prisirašiusių prie įstaigos gyventojų sąrašė ir teisės aktų nustatyta tvarka yra apdrausti Privalomuoju sveikatos draudimu.

36. Nemokamos paslaugos (išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos iš anksto užsiregistravus planinei paslaugai pagal Taisyklių IV skyriaus nuostatas.

37. Nemokamos paslaugos (išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos tik patikrinus ar pacientas apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu.

38. Įstaigoje teikiamos šios nemokamos paslaugos:

38.1. pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

38.1.1. šeimos medicinos: šeimos gydytojo, vidaus ligų gydytojo, vaikų ligų gydytojo, gydytojo akušerio ginekologo, gydytojo chirurgo paslaugos;

38.1.2. pirminės psichikos sveikatos priežiūros paslaugos;

38.1.3. pirminės odontologijos paslaugos;

38.2. greitosios medicinos pagalbos paslaugos;

38.3. ambulatorinės slaugos paslaugos: bendrosios praktikos, bendruomenės, vaikų, akušerio praktikos, gydytojo odontologo padėjėjo praktikos paslaugos.

38.4. Ambulatorinės slaugos paslaugos namuose.

38.5. Kitos paslaugos ir tyrimai, dėl kurių Įstaiga yra sudariusi sutartį su Teritorine ligonių kasa dėl paslaugų apmokėjimo valstybės lėšomis, PSDF lėšomis finansuojamos prevencinės programos bei paslaugos, kurios finansuojamos savivaldybės lėšomis.

38.6. Būtinoji medicinos pagalba vadovaujantis *Būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos aprašo* nuostatomis teikiama nemokamai visiems besikreipiantiems asmenims, neatsižvelgiant į tai, ar jie apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, taip pat neatsižvelgiant į paciento apsilankymų įstaigoje per kalendorinius metus skaičių ir jo gyvenamąją vietą. Užsienio šalių piliečiams, asmenims be pilietybės, nepriskiriamiems nuolatiniais gyventojams, įstaiga teikia būtinąją medicinos pagalbą Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka, jei kitaip nenustato Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys.

38.7. Gydytojų iškvietimai į namus vykdomi pagal patvirtintą procedūrą *Iškvietimų į namus registravimo ir vykdymo tvarka*.

39. Įstaiga netaiko priemokų prie nemokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų.

40. Mokamos paslaugos teikiamos užsiregistravus planine tvarka. Mokamų paslaugų kainyną tvirtina Įstaigos vadovas. Jis skelbiamas Įstaigos registratūroje bei interneto svetainėje.

VI. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

41. Pacientų teises ir pareigas apibrėžia Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, šios Taisyklės ir kiti norminiai teisės aktai. Pacientų atstovų ir lankytojų teises ir pareigas apibrėžia šios taisyklės bei kiti norminiai teisės aktai.

42. Pacientas teises įgyja, pareigas prisiima ir jas įgyvendina pats arba per savo atstovus.

43. Atstovai, veikdami paciento vardu, privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens dokumentus.

44. Atstovavimas neveiksniam sveikatos priežiūros srityje ir ribotai veiksniam sveikatos priežiūros srityje pacientui:

44.1. Pacientui, teismo pripažintam neveiksniu sveikatos priežiūros srityje, atstovauja globėjas.

44.2. Pacientas, teismo pripažintas ribotai veiksniu sveikatos priežiūros srityje, teises įgyja ir pareigas prisiima, taip pat jas įgyvendina Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

45. Paciento atstovai pagal pavedimą: Pacientas nuo 16 metų gali pasirinkti atstovą pagal pavedimą. Šis atstovavimas įforminamas notarine tvarka arba pacientas apie savo pasirinktą atstovą pasirašytinai gali nurodyti savo medicinos dokumentuose.

46. Paciento atstovai pagal įstatymą:

46.1. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas.

46.2. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų, kuriam nustatyta institucinė globa (rūpyba), atstovauja šių įstaigų paskirti asmenys, pateikę atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

46.3. Nepilnamečiam pacientui nuo 16 metų, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas.

46.4. Pilnamečiam pacientui, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: sutuoktinis, sugyventinis (partneris), o kai jo nėra, – vienas iš šio paciento tėvų (įtėvių) arba vienas iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienas iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų), arba vienas iš šio paciento pilnamečių vaikaičių, arba vienas iš šio paciento senelių. Į pilnamečio paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, artimuosius dėl sutikimo būti atstovu pagal įstatymą kreipiamasi tokiu eiliškumu: į sutuoktinį, sugyventinį (partnerį), tėvus (įtėvius), pilnamečius vaikus, pilnamečius brolius (seseris), pilnamečius vaikaičius, senelius. Gavus vieno iš šių asmenų sutikimą būti atstovu pagal įstatymą, kitų asmenų sutikimas nereikalingas. Šioje dalyje nurodyti asmenys nelaikomi pilnamečio paciento atstovais pagal įstatymą, jeigu jie atsisako būti atstovais, pacientas yra paskyręs atstovą pagal pavedimą arba pacientui nustatyta globa (rūpyba).

47. Pacientų teisių negalima varžyti dėl jo lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinių įsitikinimų, pažiūrų ar dėl kokių nors kitų teisės aktais nepagrįstų aplinkybių.

48. **Paciento teisės Įstaigoje:**

48.1. Pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.

48.2. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.

48.3. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą, išskyrus atvejus jei Įstaigoje dirba tik vienas konkrečios specializacijos specialistas- tokiu atveju pacientas turi teisę rinktis paslaugas teikiančią įstaigą.

48.4. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti.

48.5. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.

48.6. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus bei informacijos teikimo išimtis numatytas teisės aktuose, įskaitant „teisės nežinoti“ realizavimo galimybę.

49. Pacientas turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose bei gauti medicinos dokumentų kopijas vadovaujantis šiomis Taisyklėmis ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.

49.1. 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 ar pacientui slaugyti.

49.2. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka.

50. **Paciento pareigos Įstaigoje:**

50.1. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

50.2. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktinaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir darbuotojais.

50.3. Pacientas privalo laikytis nustatytos registracijos ir paslaugų teikimo tvarkos. Pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti Įstaigą ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.

50.4. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus atvejus, kai teikiama būtinoji sveikatos priežiūra.

50.5. Pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

50.6. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, teisės aktų nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.

50.7. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba LR Paciento teisių ir žalos sveikatai atlyginimo 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.

50.8. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.

50.9. Pacientas privalo 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.

50.10. Pacientas privalo tausoti Įstaigos turtą, o turto sugadinimo ar sunaikinimo atveju atlyginti patirtą žalą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;

50.11. Nedelsdamas informuoti Įstaigos registratūros darbuotoją apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis;

51. **Pacientui draudžiama:**

51.1. Gydytojų apžiūros (konsultacijų) bei kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu naudotis mobiliuoju telefonu.

51.2. Savavališkai (be Įstaigos darbuotojo sutikimo/ paskyrimo) lankytis Įstaigos tarnybinėse patalpose.

51.3. Rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ir/ar psichotropines medžiagas (išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui) Įstaigos patalpose ir/ar teritorijoje.

51.4. Į Įstaigą atsivesti (atsinešti) gyvūnus.

51.5. Į Įstaigą ar jos teritoriją atsinešti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą.

51.6. Triukšmauti, vartoti necenzūrinius žodžius, nepagarbiai elgtis Įstaigos patalpose ir/ar teritorijoje.

52. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir 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.

53. Pacientų atstovai padeda pacientams įgyvendinti jų teises, jiems galioja tos pačios teisės bei pareigos kaip ir pacientai.

VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

54. Pacientų prašymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis *Pacientų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašo* nuostatomis, su kuriuo pacientai/ jų atstovai gali susipažinti Įstaigos registratūroje ar interneto svetainėje.

55. Pacientų prašymai ir skundai gali būti pateikiami tiek raštu, tiek žodžiu įstaigos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui.

56. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir Įstaigos interesų. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio prašymo nagrinėjimo rezultatais, savo prašymą pateikia raštu.

57. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie atitinka *Pacientų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašo* reikalavimus, yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiu 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, nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui.

58. Asmenys atsiuntę skundą elektroniniais ryšiais, turi patvirtinti tapatybę pasirašydami prašymą/ skundą saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

59. Pacientas/ jo atstovas turi teisę pateikti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužino, kad jo/ atstovaujamo asmens teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

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

60. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose bei gauti medicinos dokumentų kopijas šiose Taisyklėse bei teisės aktuose nustatyta tvarka. Šią informaciją pacientui (jo atstovui) turi pateikti gydantis gydytojas, atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, pacientui suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.

61. Medicinos dokumentų kopijos paciento/ jo atstovo prašymu išduodamos vadovaujantis Taisyklių IX skyriaus nuostatomis

62. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomas kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinių poveikių, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu. Toks paciento sprendimas įrašomas į asmens sveikatos istoriją. Nurodyti informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

63. Visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

64. Pacientas/ jo atstovas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus ir/ar atstovavimą patvirtinančius dokumentus, turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose :

64.1. Susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose (popieriniame pavidale) pacientas gali Įstaigos registratūroje ar kitose Įstaigos patalpose, kuriose galima stebėti paciento/ jo atstovo

veiksmus. Susipažinimo su medicininiais dokumentais metu pacientas negali daryti įrašų dokumentuose, negali išplėsti ar gadinti lapų, išnešti dokumento iš Įstaigos patalpų.

64.2. Pacientui, jo atstovui pageidaujant susipažinti su įrašais elektroninėje ligos istorijoje, Įstaiga pagal galimybę suteikia prieigos teisę prie elektroninių dokumentų dalyvaujant Įstaigos atstovui ar pateikia spausdintus dokumentus iš elektroninės ligos istorijos pagal paciento/ jo atstovo užklausą. Susipažinimas su elektroniniais dokumentais galimas tik skaitymo režime. Jei pacientas/ jo atstovas nori gauti kai kurių elektroninės ligos istorijos dokumentų kopijas - jis užpildo prašymą. Nurodyti dokumentai jam išduodami Taisyklėse nustatytais terminais ir tvarka.

65. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, konfidenciali informacija gali būti teikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu tiek, kiek būtina paciento interesams apsaugoti.

66. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

67. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.

IX.LIGOS ISTORIJŲ, AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS AR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

68. Ambulatorinė asmens sveikatos istorija yra Įstaigos nuosavybė ir saugoma Įstaigoje teisės aktų nustatytais terminais. Pacientas ar kiti asmenys neturi teisės jos saugoti, nešioti ar išnešti iš Įstaigos.

69. Pacientui pasirinkus kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jo medicinos dokumentai perduodami pasirinktajai asmens sveikatos priežiūros įstaigai LR teisės aktų nustatyta tvarka.

70. Pacientui/ jo atstovui pageidaujant, padaromos paciento medicinos dokumentų kopijos. Už medicinos dokumentų kopijas pacientas sumoka savo lėšomis, pagal Įstaigos patvirtintus įkainius.

71. Įstaiga, gavusi paciento/ jo atstovo prašymą dėl asmens sveikatos istorijos ir kitų medicinos dokumentų kopijų išdavimo, privalo juos pateikti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.

72. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyti tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus.

73. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

74. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

75. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus.

76. Įstaiga užtikrina, kad nebūtų teikiama perteklinė informacija, t.y. didesnės apimties nei atitinkama institucija ar asmuo prašė bei informacijos mastas atitinka nurodytus informacijos

naudojimo tikslus. Konfidenciali informacija siunčiama saugiu būdu, maksimaliai užtikrinant apsaugą nuo konfidencialios informacijos nutekėjimo, konfidencialūs dokumentai žymimi žyma „konfidencialu“.

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

77. Darbai Įstaigoje organizuojami vadovaujantis LR Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

78. Už saugių ir sveikų darbo sąlygų organizavimą ir užtikrinimą Įstaigoje atsakingas vadovas ar jo įgaliotas asmuo.

79. Darbuotojai su Įstaigoje galiojančiais darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimais ir taisyklėmis supažindinami priimant į darbą, periodiškai žinios atnaujinamos.

80. Įstaigos teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.

81. Įstaigos patalpose rūkyti draudžiama.

82. Įstaigos darbuotojams draudžiama Įstaigos patalpose ir/ar teritorijoje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

83. Įstaigos darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius.

84. Įstaigos elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais ir kanceliariinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.

85. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų norminių ir lokalinių teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis.

86. Įstaigos darbuotojai savo veikla privalo nepažeisti higienos normų, laikytis atliekų nukenksminimo tvarkos, privalo žinoti (pagal savo kompetenciją) reagentų sandėliavimo, išfasavimo ir transportavimo tvarką, nukenksminimo būdus.

87. Asmens sveikatos priežiūros specialistai ir Registratūros darbuotojai privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą darbo aprangą.

88. Įstaigos darbuotojai privalo laikytis darbo drausmės, ateiti ir išeiti iš darbo laiku, pagarbiai ir dalykiškai bendrauti su darbuotojais, lankytojais bei pacientais, vykdyti Įstaigos direktoriaus, jo pavaduotojų, tiesioginių vadovų ir/ar administracijos darbuotojų nurodymus.

89. Įstaigos darbuotojai privalo nedelsiant pranešti savo tiesioginiams vadovams apie iškilusius konfliktus ar nesusipratimus su pacientais ir/ar jų atstovais, lankytojais, o taip pat apie pastebėtus darbo saugos, priešgaisrinės saugos pažeidimus.

90. Įstaigos darbuotojas, paskutinis patalpose baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.

91. Įstaigos darbuotojai privalo teisės aktų nustatyta tvarka užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą.

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

92. Pacientui pasirinkus kitą pirmines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią asmens sveikatos priežiūros įstaigą (PAASPI) ar tik kitą psichikos sveikatos centrą, jis pasirinktoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje ar elektroninėje registracijos sistemoje užpildo Formos Nr. 025-025-1/a prašymą.

93. Pacientui pasirinkus kitą PAASPI ir (ar) psichikos sveikatos centrą, jo ambulatorinė asmens sveikatos istorija arba vaiko sveikatos raidos istorija perduodama asmens pasirinktai įstaigai, šiai pateikus prašymą perduoti ambulatorinę asmens sveikatos istoriją / vaiko sveikatos raidos istoriją.

94. Ambulatorinės asmens sveikatos istorijos ir vaikų sveikatos raidos istorijos pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančiai įstaigai siunčiamos registruotu laišku arba per įgaliotąjį asmenį.

95. Pacientų lankymas Įstaigoje nevykdomas dėl teikiamų paslaugų ambulatorinio pobūdžio.

96. Pacientų siuntimas į kitą ambulatorines ar stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią įstaigą ar gydytojo specialisto konsultacijai vykdomas per ESPBI IS, vadovaujantis teisės aktų nustatyta siuntimų įforminimo tvarka. Jei ESPBI IS neveikia dėl techninių kliūčių, išduodant siuntimą, užpildoma popierinė forma Nr. 027/a, o atsinaujinus ESPBI IS veiklai, nedelsiant padaromi įrašai joje bei pažymima apie jau išduotą siuntimą.

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

97. Įstaigoje teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas nereikalinga nusiimti dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų (išskyrus atskirais atvejais- paciento nešiojamus dantų protezus, plokšteles, klausos aparatus, nešiojamus akinius), todėl pacientas turi būti atidus ir asmeniškai atsakingas už savo daiktus paliktus Įstaigoje.

98. Pinigai iš pacientų imami tik vykdant atsiskaitymą už suteiktas paslaugas. Įstaiga pacientų pinigų kitu pagrindu neima, neregistruoja ir nesaugo.

99. Įstaiga pacientų paliktų daiktų neregistruoja ir nesaugo.

XIII.BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

100. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys norintys filmuoti ir/ar fotografuoti įstaigos patalpose ar teritorijoje, privalo tai suderinti su įstaigos administracija. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ir/ar jį filmuoti, ir/ar fotografuoti įstaigos patalpose ar jos teritorijoje gali tik suderinę su įstaigos administracija bei gavę to paciento sutikimą.

101. Taisyklės yra privalomos visiems Įstaigos darbuotojams, pacientams, jų atstovams ir lankytojams.

102. Taisyklės skelbiamos įstaigos interneto svetainėje www.jurbarkopspc.lt.

103. Taisyklės keičiamos ir/ar pildomos pasikeitus Įstaigos darbo organizavimui ar su Taisyklėse aprašytais procesais susijusioms teisės aktų nuostatoms.

