

# VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

## 1. BENDROJI DALIS IR PAGRINDINĖS SĄVOKOS

1.1. **Vidaus tvarkos taisyklės** reglamentuoja UAB „Baltic clinic“ (toliau – Kliniką) bendrą vidaus ir darbo tvarką, paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką, pacientų teises ir pareigas, ginčų ir konfliktų tarp Klinikos ir pacientų sprendimo tvarką, informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką, ambulatorinių kortelių, kitų dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką, klinikos darbo laiką, darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatas, paciento turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo bei saugojimo tvarką.

1.2. Klinikos darbuotojų teises ir pareigas reglamentuoja darbo tvarkos taisyklės, pareiginiai nuostatai, saugos ir sveikatos instrukcijos, kiti darbo reglamentai.

1.3. Vykdydama veiklą, Kliniką teikia šias ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas (toliau – Paslaugas):

1.3.1. Antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos: anesteziologijos ir reanimatologijos;

1.3.2. Bendrąsias asmens sveikatos priežiūros: slaugos (bendrosios praktikos slaugos, bendruomenės slaugos), kineziterapijos, masažo.

1.4. **Klinikos tikslas** - teikti kokybiškas ir kvalifikuotas ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas, tenkinančias pacientų poreikius. Šia veikla siekti rezultato, atitinkančio pacientų ir darbuotojų lūkesčius.

1.5. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Klinikos teikiamomis ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

1.6. **Paciento dokumentai** – asmens sveikatos istorija (ambulatorinė kortelė) (forma Nr. 025/a), kuriuose fiksuojama paciento sveikatos būklė, jam taikomos asmens sveikatos priežiūros paslaugos.

1.7. **Nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų.

1.8. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) arba atstovas pagal pavedimą.

## 2. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į KLINIKĄ TVARKA

2.1. Pacientai vizitams iš anksto registruojami telefonu (+370 606 91183; +370 46 315111), el. paštu.: info@albertjanoklinika.lt arba apsilankius Klinikos registratūroje adresu: Paryžiaus Komunos g. 2A, Klaipėda.

2.2. Registruodamiesi telefonu priėmimui pas gydytoją, pacientai registratūros darbuotojui nurodo vardą ir pavardę, bei kontaktinį telefono numerį.

2.3. Kliniką neįsipareigoja priimti pacientų, kurie iš anksto neužsiregistravo.

2.4. Būtinoji skubi pagalba, esant galimybei, teikiama skubos tvarka.

2.5. Gydytojui susirgus ir/ar nesant galimybės aptarnauti iš anksto pas jį užsiregistravusius pacientus, pastarieji apie tai informuojami skambučiu ar elektroniniu laišku.

2.6. Klinikoje priimami tik iš anksto užsiregistravę pacientai, išskyrus atvejus, kai atvykus neregistruotam pacientui yra neužimtas reikalingas specialistas.

2.7. Pacientai registruojami Klinikos darbo laiku – telefonu arba jiems atvykus į Kliniką, o taip pat elektroniniu registravimo būdu.

2.8. Pacientui registracijos metu suteikiama informacija apie dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų kvalifikaciją, darbo grafiką, teikiamų paslaugų rūšis, jų kainas.

2.9. Registruojantis pacientui pasiūloma palikti savo kontaktinius duomenis.

2.10. Kai pacientas užsiregistruoja atvykęs į Kliniką, jam išduodama vizito kortelė, kurioje nurodoma apsilankymo data ir laikas.

2.11. Už pacientų registraciją ir informacijos jiems suteikimą atsakingi administratoriai.

2.12. Atvykdamas į kliniką pirmą kartą, pacientas turi turėti pasą arba kitą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

2.13. Atvykusiam pacientui pirmą kartą, jis supažindinamas su Asmens duomenų tvarkymo Klinikoje tvarka ir duodamas pasirašyti sutikimas asmens duomenų tvarkymo, naudojimo, saugojimo Klinikoje, kaip tai numatyta Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme.

2.14. Apie numatytą vizitą pacientui gali būti iš anksto priminta telefonu, SMS žinute arba elektroniniu paštu.

2.15. Jeigu pacientas numato, kad vėluos atvykti paskirtu laiku daugiau nei 10 min., jis privalo apie tai informuoti Klinikos personalą vienu iš telefonų numerių: (+370 606 91183; +370 46 315111).

2.16. Jeigu pacientas negali atvykti paskirtu laiku, jis privalo informuoti Klinikos personalą prieš 24 val. iki vizito.

2.17. Jei pacientui skirtą konkretų laiką Klinika nori pakeisti, naujas priėmimo laikas pacientui turi būti praneštas ir suderintas ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki planuoto priėmimo pradžios, išskyrus nenumatytus atvejus.

2.18. Klinikos specialistai turi teisę atsisakyti teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jei paciento veiksmai ir (arba) elgesys pažeidžia Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme numatytas paciento pareigas, prieštarauja gydytojo profesinės etikos principams arba gali sukelti realų pavojų paciento ar gydytojo gyvybei, išskyrus atvejus, kai teikiama būtinoji medicinos pagalba.

### **3. PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA**

3.1. Būtinajai medicinos pagalbai priskiriama pirmoji medicinos pagalba ir Klinikoje teikiama skubi medicinos pagalba.

3.2. Būtiniosios medicinos pagalbos, t.y. ligų ir patologinių būklių sąrašas patvirtintas Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2004-04-08 įsakymu Nr. V-208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos ir būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“ ir jo pakeitimais ir papildymais.

3.3. Būtinoji (pirmoji ir skubioji) medicinos pagalba Klinikoje teikiama nemokamai, pagal kompetenciją visiems pacientams, neatsižvelgiant į jų gyvenamąją vietą ar jie apsidraudę privalomuoju sveikatos draudimu. Skubi medicinos pagalba yra kvalifikuota asmens sveikatos priežiūros paslauga, kurią teikia gydytojas arba gydytojas kartu su kitais asmens sveikatos priežiūros specialistais. Skubioji medicinos pagalba – tai tokia medicinos pagalba, kuri teikiama nedelsiant arba neatidėliotinai, kai dėl ūmių būklių gresia pavojus paciento ir / ar aplinkinių gyvybei, ar tokios pagalbos nesuteikimas laiku sukelia sunkių komplikacijų grėsmę pacientams. Būtinoji pagalba turi būti suteikta neatidėliotinai.

3.4. Skubiosios medicinos pagalbos mastą, vadovaudamasi profesine kompetencija, šia tvarka ir kitais būtiniosios pagalbos teikimą reglamentuojančiais teisės aktais, nustato pacientą apžiūrėjęs gydytojas.

3.5. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos Klinikoje teikiamos pacientams, kurie savo iniciatyva pasirenka medicinos priemones, procedūras ar tyrimus.

3.6. Mokamos paslaugos teikiamos pagal Klinikos patvirtintus įkainius. Klinikoje teikiamų paslaugų kaina yra nurodyta paslaugų kainoraštyje, kuris galioja teikiamų paslaugų momentu.

3.7. Už suteiktas paslaugas pacientas moka iš karto po procedūrų, jeigu iš anksto nesusitaria kitaip.

3.8. Už pacientui suteiktas paslaugas pacientas sumoka Klinikoje. Sumokėjus už paslaugas, pacientui išduodamas kasos aparato kvitas. Pacientui paprašius, Klinika išduoda jam sąskaitą-faktūrą tą pačią dieną suteikus paslaugą.

3.9. Apie taikomas nuolaidas, pacientus informuoja gydantis gydytojas arba administratorius.

3.10. Klinika nepriima jokių paciento išlaidų, susijusių su kelione į Kliniką (įskaitant išlaidų, susijusių su apmokėjimu už automobilio parkavimą vizito metu).

#### 4. PACIENTO TEISĖS IR PAREIGOS

##### Paciento teisės:

4.1. Pacientas turi teisę į prieinamas ir kokybiškas paslaugas.

4.2. Kokybiškų asmens sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministras.

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

4.4. Pacientų teisių negalima varžyti dėl lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo ir pažiūrų.

4.5. Pacientams turi būti suteikta kvalifikuota asmens sveikatos priežiūros paslauga. Klinikos darbuotojai turi gerbti asmens privatumą.

4.6. Klinikos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.

4.7. Būtinoji medicinos pagalba turi būti suteikta neatidėliotinai. Jei nėra galimybių suteikti tokios rūšies medicinos pagalbos, kuri būtina pacientui, gydytojas turi informuoti pacientą, kur tokia pagalba bus suteikta.

4.8. Asmens sveikatos priežiūros paslauga negali būti teikiama prieš paciento valią, kurią išreiškia pacientas savo parašu.

4.9. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie teikiamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti.

4.10. Pacientų privatus gyvenimas neliečiamas, informacija apie pacientų gyvenimo faktus gali būti renkama ligos istorijai tik paciento sutikimu ir jei tai būtina diagnozuoti ligą, gydyti ar slaugyti.

4.11. Pacientas Klinikoje turi teisę pasirinkti asmens sveikatos priežiūros specialistą.

4.11.1. Pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę.

4.11.2. Pacientas informaciją apie Klinikoje teikiamas paslaugas, jų kainas, galimybę jomis pasinaudoti, asmens sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją, gauna Klinikos registratūroje, paslaugą atliekančių specialistų kabinetuose.

4.12. Pacientas turi teisę į informaciją apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Klinikoje taikomus ar specialistui žinomus kitus gydymo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Šią informaciją pacientui pateikia specialistas, atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.

4.13. Ši informacija gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų gyvybei arba kai pacientas šio įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti, priima paslaugą teikiantis specialistas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimą neteikti informacijos motyvus specialistas pažymi paciento asmens sveikatos kortelėje. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimu pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

4.14. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, Klinikai ar specialistui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti teikiama pacientui prieš jo valią. Atsisakydamas informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.

4.15. Šios dalies 4.13 punkte nurodyti informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

4.16. Kai laikantis asmens sveikatos priežiūros normų yra galimybė rinktis diagnostikos ir gydymo metodikas, pacientas turi būti supažindintas su šių metodikų ypatybėmis ir jam turi būti suteikta pasirinkimo galimybė. Pasirinkimas ir sutikimas, įskaitant ir nepilnamečius pacientus nuo 16 iki 18 metų, įforminamas pasirašytinai. Už nepilnamečius pacientus iki 16 metų, taip pat už kitus pacientus, kurie dėl savo būklės negali objektyviai vertinti diagnostikos ir gydymo metodikų, pasirenka ir pasirašo jų atstovai.

4.17. Prieš prašant paciento sutikimo, pacientui (jo atstovui) išaiškinami paslaugos pobūdis, padariniai ir galimi šalutiniai poveikiai. Sutikimas dėl paslaugų, dėl kurių nesudaryta asmens sveikatos priežiūros paslaugų sutartis, patvirtinamas paciento (jo atstovo) parašu paciento medicinos dokumentuose.

4.18. Visa informacija apie paciento buvimą Klinikoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikta valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą prieš jo valią.

4.19. Nepilnamečio paciento atstovai turi teisę susipažinti su nepilnamečio paciento medicinos dokumentais, jei tai neprieštarauja teisės aktų reikalavimams ir nepilnamečio paciento interesams.

### **Paciento pareigos**

4.20. Pacientai, norėdami gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus.

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

4.22. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.

4.23. Pacientas privalo vykdyti asmens sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas. Pacientas privalo informuoti asmens sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

4.24. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Klinikos darbuotojais ir kitais pacientais, nepažeisti jų teisių ir interesų.

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

4.26. Pacientas privalo laikytis viešosios tvarkos: netriukšmauti, nerūkyti, nesinešti į Kliniką ir nevartoti alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, laikytis asmens higienos.

4.27. Tausoti Klinikos turtą, už jo sugadinimą ar sunaikinimą atsakyti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

4.28. Informuoti registratūros darbuotoją apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis.

### **Pacientui draudžiama**

- 4.29. Apžiūros (konsultacijų) bei kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu naudotis mobiliuoju telefonu.
- 4.30. Išnešti iš Klinikos savo asmens sveikatos ambulatorinę kortelę.
- 4.31. Savavališkai lankytis Klinikos tarnybinėse patalpose.
- 4.32. Gadinti Klinikos inventorių.
- 4.33. Šiukšlinti.
- 4.34. Triukšmauti.
- 4.35. Atsivesti (atsinešti) į Kliniką gyvūnus.
- 4.36. Į Kliniką ar jos teritoriją atsinešti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą.
- 4.37. Rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ir/ar psichotropines medžiagas, Klinikos patalpose ir (ar) teritorijoje.

## **5. PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**

Kadangi Klinika neteikia asmens sveikatos priežiūros stacionaro paslaugų, o teikia tik ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, tokia tvarka Klinikoje nėra nustatoma.

## **6. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP KLINIKOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

### **Teisė skųstis**

6.1. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, Klinikai, kurioje, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis Pacientų teisių ir žalos atlyginimo įstatyme nustatyto pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

6.2. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

6.3. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujancio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinancio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

6.4. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

6.5. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu Klinikoje, kurioje, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.

6.6. Klinika, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

6.7. Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas sveikatos priežiūros įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

6.8. Pacientų skundus nagrinėjančių valstybės institucijų sprendimus pacientai turi teisę apskųsti įstatymų nustatyta tvarka.

## **Pacientui padarytos žalos atlyginimas**

6.9. Turtinė ir neturtinė žala, padaryta pažeidžiant nustatytas pacientų teises, atlyginama Pacientų teisių ir žalos atlyginimo įstatymo ir Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

6.10. Pacientas ar kiti asmenys, turintys teisę į šio straipsnio 1 dalyje nurodytos žalos atlyginimą ir norintys gauti jos atlyginimą, su pareiškimu privalo kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos. Pareiškimai šiai komisijai paduodami raštu. Pareiškime turi būti nurodyta: komisijos pavadinimas, pareiškėjo vardas, pavardė, asmens kodas, gyvenamoji vieta, taip pat atstovo, jeigu jis yra, vardas, pavardė ir adresas, Klinikos, kurios veika skundžiama, pavadinimas, buveinė, aplinkybės, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą (faktinis pareiškimo pagrindas), įrodymai, patvirtinantys pareiškėjo išdėstytas aplinkybes, pareiškėjo reikalavimas (pažeista teisė ir prašomas žalos dydis), pridedamų dokumentų sąrašas, pareiškimo surašymo vieta ir data. Pareiškimą pasirašo pareiškėjas ar jo atstovas. Prie atstovo paduodamo pareiškimo turi būti pridedamas įgaliojimas ar kitoks dokumentas, patvirtinantis atstovo įgaliojimus. Prašymas turi atitikti formos ir turinio reikalavimus.

6.11. Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisija yra privaloma ikiteisminė institucija ginčams dėl pacientų teisių pažeidimo fakto ir tuo padarytos žalos dydžio nustatymo nagrinėti. Šios komisijos sudarymo, veiklos, jos kompetencijai priskiriamų klausimų sprendimo tvarką reglamentuoja Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisijos nuostatai, kuriuos tvirtina Vyriausybė ar jos įgaliota institucija. Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisijos darbo reglamentą tvirtina Sveikatos apsaugos ministras.

6.12. Žala, padaryta pacientams gydytojo ir/ar kito asmens sveikatos priežiūros specialisto kaltais veiksmais, atlyginama Civilinio kodekso, Draudimo įstatyme ir kituose teisės aktuose nustatyta tvarka,

6.13. Gydytojas ir/ar asmens sveikatos priežiūros specialisto teisėtai veiksmais padarytos žalos pacientų sveikatai dydį nustato komisija.

6.14. Jeigu dėl pacientų tyčios ar jų didelio neatsargumo padidėjo pacientui padaryta žala, kompensacija turi būti mokama tik už žalą, kuriai neturėjo įtakos šios aplinkybės.

6.15. Anoniminiai skundai nėra nagrinėjami.

## **7. INFORMACIJOS PACIENTUI, JO ARTIMIESIEMS APIE PACIENTO BŪKLĘ TEIKIMO, MEDICININIŲ DOKUMENTŲ KOPIJŲ DARYMO TVARKA**

7.1. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai kreipiantis tiesiogiai į gydytoją arba į Klinikos vadovą.

7.2. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų pacientui sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima paslaugą suteikęs asmens sveikatos priežiūros. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

7.3. Asmens sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, asmens sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Asmens sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Klinikos vadovas.

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

7.5. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, padaromos ir išduodamos Klinikos vadovo patvirtintos paciento medicinos dokumentų kopijos, taip pat išduodami diagnozės ir gydymo aprašymai. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

7.6. Klinikos vadovas įpareigoja administratorę atlikti medicininių dokumentų kopijas, vadovaujantis raštvedybos taisyklėmis.

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

8.1. Informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, gydymą, pacientui ar kitiems asmenims telefonu neteikiama.

8.2. Visa informacija apie paciento diagnozę ir gydymą gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento (jo atstovo) sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas, 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.

### **Be paciento sutikimo konfidenciali informacija apie pacientą gali būti teikiama:**

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

8.4. Klinikos medicinos personalui, tiesiogiai dalyvaujančiam gydant ar slaugant pacientą.

8.5. Asmens sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama jo sveikatos tyrimai, ekspertizė.

8.6. Institucijoms, kontroliuojančios asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

8.7. Teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, savivaldybių vaiko teisių apsaugos tarnyboms bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

8.8. Lietuvos Respublikos įstatymų ar kitų teisės aktų numatytais atvejais (kai reikia pranešti apie nusikaltimą ir pan.), Klinika konfidencialią informaciją apie pacientą pateikia savo iniciatyva.

8.9. Už konfidencialios informacijos teikimą kitoms įstaigoms ir institucijoms atsakingas Klinikos vadovas. Kiti darbuotojai informaciją apie pacientą gali teikti tik Klinikos vadovo pavedimu.

8.10. Klinika turimą informaciją apie pacientą šios tvarkos 8.3 – 8.8. punktuose nurodytiems asmenims, institucijoms pateikia ne vėliau kaip per teisės aktuose nustatytus terminus. 8.11. Teikiamą informaciją apie pacientą pasirašo Klinikos vadovas.

8.11. Medicinos dokumentų nuorašai pateikiami ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos, kita rašytinė informacija teikiama ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos.

8.12. Asmenys, turintys raštišką paciento sutikimą gauti konfidencialią informaciją, norėdami gauti ją raštu, turi pateikti raštišką prašymą. Prašyme turi būti nurodyta pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, paciento vardas ir pavardė, prašomos informacijos apimtis. Su prašymu turi būti pateiktas raštiškas paciento sutikimas suteikti apie jį konfidencialią informaciją, prašymą pateikusiam asmeniui. Teikdamas prašymą, pareiškėjas turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Raštiška informacija asmenims, turintiems paciento rašytinį sutikimą, pateikiama per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos. Medicinos dokumentų nuorašai daromi Klinikos lėšomis.

## **9. INFORMUOTO PACIENTO SUTIKIMAS**

9.1. Laikoma, kad savanoriškai į Kliniką dėl ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos (-ų) atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad Klinikos asmens sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras, jei Klinika yra užtikrinusi, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta

(prieinama) jo buvimo ar lankymosi Klinikoje metu, o Klinikos asmens sveikatos priežiūros specialistai atsakytų į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija.

9.2. Būtina šioje 1 dalyje nurodyta informacija laikoma informacija Klinikoje teikiamų mokamų paslaugų ir galimybių jomis pasinaudoti, siuntimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarką, apie Klinikos vidaus tvarkos taisykles, asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių specialistų profesinę kvalifikaciją, galimybę rinktis sveikatos priežiūros specialistą, taip pat paciento pareigą bendradarbiauti su asmens sveikatos priežiūros paslaugas paskyrusiu (ar teikiančiu) asmens sveikatos priežiūros specialistu, vykdyti jo paskyrimus ir nurodymus, pranešti apie bet kokius nukrypimus nuo paskyrimų. Tokios informacijos teikimo tvarką nustato Klinika.

9.3. Jeigu yra galimybė Klinikoje rinktis taikomus diagnostikos ir gydymo metodus, pacientas turi būti apie tai informuojamas ir jo sutikimas patvirtinamas paciento parašu.

## **10. KLINIKOS DARBO LAIKAS**

10.1. Pacientai į Kliniką gali kreiptis darbo dienomis nuo 8.00 iki 20.00 val., šeštadieniais nuo 9.00 iki 15.00 val.

10.2. Klinikos personalas dirba pagal sudarytą darbo grafiką, išskyrus sekmadienius ir švenčių dienas.

10.3. Klinikos darbo laikas nurodomas pacientams matomoje vietoje: ant lauko (išorės) durų, skelbiamas internetinėje svetainėje ir Facebook paskyroje.

## **11. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS**

11.1. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, pareigų instrukcijų reikalavimų ir procedūrų atlikimo taisyklių, kitų direktoriaus įsakymų.

11.2. Klinikos darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems, atitinkamiems saugos reikalavimus, įrenginiams bei darbo priemonėms ir tinkamai sutvarkytai darbo vietai.

11.3. Klinikos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

11.4. Klinikos darbuotojams draudžiama darbe būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

11.5. Klinikos darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.

11.6. Darbuotojui išduotas vardines korteles privaloma segėti darbo metu.

11.7. Klinikos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.

11.8. Visi klinikos darbuotojai dirba remiantis direktoriaus įsakymu patvirtintomis pareiginėmis instrukcijomis.

## **12. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ, PINIGŲ AR KITŲ VERTINGŲ DAIKTŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA**

12.1. Pacientai neturėtų palikti be priežiūros didesnių pinigų sumų ar brangių daiktų.

12.2. Rekomenduojame pinigus ir brangius daiktus laikyti saugiai prie savęs.

12.3. Už Klinikoje dingusius be priežiūros paliktus pinigus ar brangius daiktus Klinikos darbuotojai neatsako.



### **13. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

13.1. Šios Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

13.2. Taisyklės yra privalomos visiems Klinikos darbuotojams, pacientams, jų atstovams ir lankytojams.

13.3. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus Klinikos darbo organizavimui ar atitinkamiems teisės aktams.

13.4. Vidaus tvarkos taisyklės yra registruojamos bei skelbiamos Klinikos internetinėje svetainėje [www.albertjanoklinika.lt](http://www.albertjanoklinika.lt), prieinamos visiems Klinikos darbuotojams, pacientams bei bet kuriam suinteresuotam asmeniui.

---