

PATVIRTINTA
Viešosios įstaigos Respublikos gatvės šeimos klinika
direktorės
2023 m. liepos 25 d.
įsakymu Nr. V-3

parašas
A.V.

Viešosios įstaigos Respublikos gatvės šeimos klinika
VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROJI DALIS

1. Viešosios įstaigos Respublikos gatvės šeimos klinika (toliau – Klinika) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) yra parengtos remiantis Lietuvos Respublikos įstatymais, kitais teisės aktais.
2. Tiek, kiek nereglamentuoja LR Pacientų teisių ir žalos atlyginimo įstatymas bei kiti įstatymai, kiti teisės aktai, sutartys su Teritorine ligonių kasa, Taisyklės nustato pacientų kreipimosi į Kliniką tvarką; pacientų teises ir pareigas; ginčų ir konfliktų tarp Klinikos ir pacientų sprendimų tvarką; informacijos Pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką; ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašų darymo, išdavimo Pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką; Klinikos darbo laiką ir kt.
3. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurias teikti Klinika yra licencijuota, yra nurodytos Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VASPVT) 2003-01-24 išduotoje įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje Nr. 2498. Su licencijos aktualia redakcija galima susipažinti VASPVT internetinėje svetainėje adresu: [Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos \(vaspvt.gov.lt\)](http://valstybine.akreditavimo.sveikatos.prieziuros.veiklai.tarnyba.prie.sveikatos.apsaugos.ministerijos.vaspvt.gov.lt)
4. Klinika teikia pirminę ambulatorinę asmens sveikatos priežiūrą, kuri apima šeimos gydytojo (arba vidaus ligų gydytojo, vaikų ligų gydytojo, akušerio ginekologo ir chirurgo kartu) komandos teikiamas paslaugas, pirminę ambulatorinę odontologinę asmens sveikatos priežiūrą.
5. Visa informacija apie Klinikos teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, gydytojus specialistus, laboratorinius tyrimus ir kitas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti yra laisvai prieinama Klinikos interneto svetainėje [Šeimos klinika \(respublikosklinika.lt\)](http://seimos.klinika.respublikosklinika.lt) ir Klinikos registratūroje.
6. Šios Taisyklės viešai skelbiamos Klinikos internetiniame puslapyje [Šeimos klinika \(respublikosklinika.lt\)](http://seimos.klinika.respublikosklinika.lt). Taisyklės yra prieinamos susipažinti Klinikos pacientams ir/ar norintiems jais tapti.
7. Šių Taisyklių privalo laikytis visi Klinikos darbuotojai, pacientai, jų atstovai, Pacientą lydintys asmenys ir kiti Klinikos teritorijoje ir/ar patalpose esantys asmenys.

II. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į KLINIKĄ TVARKA

8. Klinika dirba penkias dienas per savaitę su dviem poilsio dienomis, todėl pacientai priimami:
- nuo pirmadienio iki penktadienio nuo 8.00 iki 19.00 val.
9. Klinikos ne darbo metu būtinajai pagalbai gauti Klinikos pacientai turi kreiptis į Respublikinės Panevėžio ligoninės priėmimo skyrių.
10. Laboratoriniai tyrimai priimami: nuo pirmadienio iki penktadienio nuo 8.00 iki 9.30 val.;
11. Klinikos paslaugoms galima registruotis:

- 11.1. telefonu: +370 (45) 583245;
- 11.2. mob. tel.: +370 606 00169;
- 11.3. internetu: [Šeimos klinika \(respublikosklinika.lt\)](http://seimosklinika(respublikosklinika.lt)) ar/arba per išankstinę pacientų registracijos informacinę sistemą (IPR IS) esveikata.lt;
- 11.4. atvykus į Kliniką.
12. Norėdami tapti Klinikos pacientais, asmenys (globėjai) užpildo, pasirašo ir pateikia Prašymą gydytis Klinikoje **(forma Nr. 025-025-1/a)**. Prašymai pagal šią formą gali būti pateikiami vienu iš nurodytų būdų:
 - 12.1. atvykus į Kliniką ir pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;
 - 12.2. Klinikos elektroniniu paštu respublikosklinika@gmail.com, pateikus formą Nr. 025-025-1/a, pasirašytą elektroniniu kvalifikuotu parašu;
 - 12.3. per Elektroninės valdžios vartus arba kitu elektroniniu būdu, užtikrinančiu asmens tapatybės patvirtinimą, prisijungus prie Klinikos prisirašymo paslaugos, formą Nr. 025-025-1/a užpildžius ir pateikus elektroniniu būdu;
 - 12.4. paštu arba per pasiuntinį, kartu pateikiant asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją;
 - 12.5. Klinikos elektroniniu paštu, pateikiant pasirašytą nuskenuotą ar nufotografuotą formą Nr. 025-025-1/a ir asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją. Šis papunktis taikomas tik tuo atveju, jei šalyje ar savivaldybėje, kurioje gyvena asmuo, paskelbta ekstremalioji situacija ar karantinas ir asmuo negali pateikti prašymo kitais nurodytais būdais. Asmuo formos Nr. 025-025-1/a originalą per 30 kalendorinių dienų (bet ne anksčiau kaip pasibaigus ekstremaliajai situacijai ar karantinui) turi pateikti (tiesiogiai atvykęs, paštu ar per pasiuntinį) Klinikai.
13. Prašymas pildomas remiantis asmens tapatybę liudijančiu dokumentu. Nepilnamečių prašymus pasirašo vienas iš tėvų, jeigu tėvų nėra, – globėjas. Jei asmuo neraštingas, jo prašymą parašais tvirtina du Klinikos darbuotojai. Prašymas gali būti rašomas kompiuteriu ir asmens pasirašomas ranka.
14. Kliniką, gavusi prašymą, pateikia asmeniui (globėjui) gydymo įstaigų, teikiančių pirminės ambulatorinės psichikos sveikatos priežiūros paslaugas savivaldybėje, sąrašą (pagal ligonių kasų interneto svetainės duomenis). Pacientas iš šio sąrašo renkasi gydymo įstaigą, teikiančią psichikos sveikatos priežiūros paslaugas.
15. Tuo atveju, kai gyventojas atsisako prisirašyti prie konkretaus Psichikos sveikatos centro, gydytojo psichiatro, jis priskiriamas tai pirminės ambulatorinės psichikos sveikatos priežiūros paslaugas teikiančiai gydymo įstaigai, su kuria Kliniką yra sudariusi sutartį.
16. Asmenys (globėjai) už prisirašymo dokumentų tvarkymą Klinikai moka 0,29 Eur mokestį.
17. Prisirašius prie Klinikos, ją keisti galima ne anksčiau kaip po šešių mėnesių nuo prisirašymo dienos. Apribojimas netaikomas asmenims, atvykusiems mokytis į stacionarinę mokymosi įstaigą arba grįžusiems į nuolatinę gyvenamąją vietą baigus mokslus. Tačiau minėti asmenys nėra atleidžiami nuo 0,29 Eur mokesčio už prisirašymo dokumentų tvarkymą. Už pakartotinį prisirašymą mokestis yra 2,90 Eur.
18. Pacientas, pageidaujantis gydytis pas kitą gydytoją toje pačioje gydymo įstaigoje, pildo nustatytos formos prašymą **(forma Nr. 025-025-2/a)**.

19. Gydytojui nutraukus darbo santykius su Klinika, Klinikos administracija pasirūpina pacientų aptarnavimu, skirdama kitą (-us) gydytoją (-us), jeigu Pacientas nepasirenka kitaip. Pacientai turi teisę pasirinkti, pas kurį Klinikos gydytoją pageidauja būti prirašyti.
20. Klinika gali paprašyti atvykusių pacientų pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba atstovo asmens tapatybę ir atstovavimą patvirtinančius dokumentus – jei kreipiasi asmens atstovas.
21. Jei asmuo deklaruoja išvykimą iš Lietuvos, o po kurio laiko grįžta ir vėl deklaruoja gyvenamąją vietą Lietuvoje, jis turi apsidrausti privalomuoju sveikatos draudimo bei iš naujo prisirašyti prie Klinikos. Iš naujo prisirašyti turi ir 18 metų sulaukę asmenys.
22. Gydytojai konsultuoja:
 21. 1. iš anksto užsiregistravus telefonu ar internetu;
 - 21.2. atvykus į registratūrą ir suderinus priėmimo laiką.
22. Išankstinės registracijos faktas atžymimas Foxus informacinėje sistemoje, o Pacientui atvykus pačiam – papildomai nustatytos formos talonu, pateikiamu Pacientui.
23. Pacientams neleidžiama be įforminimo registratūroje tartis dėl priėmimo su gydytojais.
24. Kiekvienam Pacientui užvedama asmens sveikatos istorija (forma F-025/a).
25. Pacientas, norėdamas gauti nuotolines sveikatos priežiūros paslaugas (toliau – NSP paslauga), turi išreikšti sutikimą (pažymimas Foxus informacinėje sistemoje) gauti NSP paslaugą, nurodydamas telefono numerį ir/ar elektroninio pašto adresą, kuriuo nori šias paslaugas gauti.
26. Pacientai NSP paslaugų gavimui registruojami registratūroje jos darbo laiku.
27. NSP paslaugas gali teikti bet kuris gydytojas ar šeimos gydytojo komandos narys.
28. Pradedant teikti NSPP, šeimos gydytojas ar gydytojas specialistas ar slaugytojas pirmiausia išsiaiškina subjektyvią Paciento sveikatos būklę (remdamasis Paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis) ir sprendžia dėl tolesnio paslaugos teikimo.
29. Jeigu gydytojas nusprendžia NSPP neteikti (negalima įsitikinti Paciento ar jo atstovo pateiktųjų duomenų apie sveikatą tikrumu, negalima įvertinti Paciento sveikatos būklės be apžiūros ir pan.), Pacientas registruojamas kontaktinei konsultacijai.
30. Jei NSPP metu nustatoma, kad Pacientui būtina atvykti į Kliniką, nes nesuteikus laiku paslaugų, atsirastų poreikis būtinajai medicinos pagalbai arba reikšmingai pablogėtų jo būklė, Pacientui paskiriamas vizito laikas.
31. Suteikta NSPP dokumentuojama Paciento asmens medicinos dokumentuose Elektroninės sveikatos paslaugų informacinėje sistemoje (toliau — ESPBI IS).
32. NSP paslaugos teikiamos LR Sveikatos apsaugos ministro 2020 m. lapkričio 10 d. įsakyme Nr. V-2569 „Dėl nuotolinių gydytojo ir šeimos gydytojo komandos nario konsultacijų pacientui ir gydytojo konsultacijų gydytojui teikimo ir jų išlaidų apmokėjimo privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis tvarkos aprašo patvirtinimo“ numatyta tvarka ir apimtimi.
33. Ekstremalios situacijos ir karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo laikotarpiu pacientų kreipimosi į Kliniką tvarka bei sveikatos priežiūros specialistų darbas organizuojamas vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministro nustatytais reikalavimais.

III. INFORMACIJA APIE PRIVALOMOJO SVEIKATOS DRAUDIMO FONDO (PSDF) BIUDŽETO LĖŠOMIS KOMPENSUOJAMAS (NEMOKAMAS) ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS

34. Pacientams, apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu (PSD), išlaidos už Klinikos suteiktas paslaugas, dėl kurių Klinika turi sutartį su teritorinėmis ligonių kasomis (toliau – TLK), kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) biudžeto

Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintomis bazinėmis paslaugų kainomis norminiuose teisės aktuose nustatyta tvarka.

36. Klinikai turi sutartį su TLK dėl pirminių ambulatorinių ir odontologinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų.
37. Teisę gauti PSDF biudžeto lėšomis kompensuojamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas turi Lietuvos Respublikos, kitų valstybių piliečiai ir asmenys be pilietybės, nuolat gyvenantys Lietuvoje (toliau – nuolatiniai gyventojai), Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.
38. Esminės sąlygos PSDF biudžeto lėšomis kompensuojamoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti yra Paciento kreipimasis į pirminės sveikatos priežiūros gydytojus (prie gydymo įstaigos prisirašiusiems pacientams)
39. Jei pacientai, turintys teisę į nemokamas paslaugas, savo iniciatyva pasirenka papildomas paslaugas, šių paslaugų kainą jie moka patys.
40. ***Informacija apie savanoriškojo sveikatos draudimo bendrovių kompensuojamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas***
 - 41.1. Pacientams, draustiems papildomu (savanorišku) sveikatos draudimu (SSD) tam tikros paslaugos yra kompensuojamos teisės aktuose ir/ar sutartyse nustatyta tvarka.
 - 41.2. SSD - tai draudimas, kuris draudžiamiesiems asmenims suteikia teisę kompensuoti išlaidas už paslaugas pagal SSD bendrovės ir Paciento sutarties sąlygas. Paslaugos SSD draustiems pacientams kompensuojamos atsižvelgiant į SSD ir Paciento sutarties sąlygas.
 - 41.3. Klinikai neatsako už SSD paslaugas teikiančių institucijų sprendimus neapmokėti arba dalinai neapmokėti už pacientams suteiktas Paslaugas, kurios skirtos pagal medicininius parodymus bei Paciento sveikatos būklę. Iškilus neaiškumams dėl teiktų Klinikos Paslaugų apmokėjimo pacientus konsultuoja apdraudusi SSD. Draudimo ekspertų telefonai yra nurodyti Paciento savanoriško draudimo knygelėje.
 - 41.4. Pacientams, draustiems SSD, suteikus paslaugas, už kurias Pacientas sumoka, išrašoma sąskaita.

IV. PACIENTO SIUNTIMO Į KITĄ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGĄ TVARKA

41. Tam tikrais atvejais, jeigu Klinikoje dėl objektyvių priežasčių Pacientui negali būti suteiktos reikiamos Paslaugos, Klinikai nukreipia Pacientą į kitą gydymo įstaigą, išrašius Pacientui nustatytos formos siuntimą bei išsamiai paaiškinus tokio sprendimo pagrįstumą.
42. Klinikai neatsako už kitų ASPĮ gydytojų priimamus sprendimus dėl Paciento hospitalizavimo.
43. Pacientas, pablogėjęs sveikatos būklei, turėtų kviesti greitąją medicinos pagalbą arba kreiptis į savo šeimos gydytoją.
44. Gydantis gydytojas, siunčiantis Pacientą į kitą ASPĮ, užpildo ir pasirašo siuntimą E027 (elektroniniu formatu esveikatoje) ar/arba išrašo F 027/a „Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas" ir „Išrašas iš asmens sveikatos istorijos“ (Epikrizė).
45. Šeimos medicinos paslaugų teikimas namuose organizuojamas sutarties su MB „Šalia tavęs“ pagrindu.

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

46. Duomenys, informacija apie Klinikos Pacientus, jiems suteiktas Paslaugas (jų sveikatos būklę, atliktus tyrimus, paskirtą gydymą, apsilankymą Klinikoje) yra konfidencialūs ir Klinikai užtikrina jų apsaugą.
47. Pacientas, turi teisę ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo Paciento kreipimosi žodžiu ar raštu į Kliniką dienos, susipažinti su įrašais savo asmens medicininiuose dokumentuose.

48. Klinika Paciento lėšomis atlieka ir išduoda Paciento medicinos dokumentų kopijas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Paciento kreipimosi raštu į asmens sveikatos priežiūros įstaigą dienos.

49. Pacientas turi teisę iš gydytojo gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Klinikoje taikomus ar gydytojui žinomus 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.

50. Pacientas visuomet gali susipažinti su savo ligos istorija ar kitais savo medicinos dokumentais saugomais Klinikoje.

51. Medicininė informacija Pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų Paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neteikti Pacientui informacijos, kuri gali pakenkti Paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Informacija Pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi ligos istorijoje.

52. Medicininė informacija apie sveikatos būklę Pacientui neteikiama, kai Pacientas atsisako šios informacijos. Jei Pacientas atsisako gauti informaciją, tai turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti savo parašu medicininiuose dokumentuose.

53. Paciento, turinčio psichikos sutrikimų, teisės susipažinti su Paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato LR psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

54. Informacija nepilnamečiui Pacientui, jo tėvams ar globėjams pateikiama jiems suvokiama forma; jei yra nesutarimų tarp jų, gydytojas, pateikdamas informaciją, vadovaujasi nepilnamečio interesais.

54. Paciento pageidavimu Klinikos gydantis gydytojas pagal savo kompetenciją paaiškina įrašų medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu Paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, gydytojas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Gydytojo ir Paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Klinikos direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

55. Atsižvelgiant į tai, kad keblu nustatyti skambinančio telefonu ir besikreipiančio apie sveikatos būklę asmens tapatybę, bei saugant Paciento konfidencialumą, informacija telefonu apie Paciento sveikatos būklę neteikiama, išskyrus išimtinis atvejus, kai tiksliai galima nustatyti skambinančio telefonu Paciento tapatybę ir yra užtikrinti konfidencialumo reikalavimai.

56. Aukščiau nurodyti informacijos pateikimo Pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl Paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių Pacientui ar kitiems asmenims.

VI. MEDICININIŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMAS, IŠDAVIMAS PACIENTUI, KITIEMS FIZINIAMS AR JURIDINIAMS ASMENIMS

57. Paciento pageidavimu, pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, jam gali būti pateikta peržiūrėti asmens sveikatos istorija ar kiti Paciento medicinos dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti Paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei.

58. Jei Pacientas prašymą dėl susipažinimo su asmens sveikatos istorija siunčia paštu ar per pasiuntinį, kartu su prašymu turi būti siunčiamas notaro ar Pacientui atstovaujančio advokato patvirtintas ir pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

59. Jei dėl medicininių dokumentų rašytinės informacijos kreipiasi Paciento atstovas, kreipdamasis jis turi pateikti savo tapatybę ir atstovavimą liudijančius dokumentus.

60. Kitiems asmenims konfidenciali informacija suteikiama tik turint rašytinį Paciento sutikimą, kuriame yra nurodytas 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 Pacientas gali nurodyti ir asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

61. Be Paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina Paciento interesams apsaugoti: asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems teikiant Pacientui Paslaugas tiek Klinikoje, tiek kitose ASPĮ, atliekantiems Paciento sveikatos ekspertizę. Kai Pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama Paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina Paciento interesams apsaugoti.

62. Su nepilnamečio Paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo įstatyminiai atstovai.

63. Klinikos Pacientui rašytinė informacija apie jam suteiktas Paslaugas parengiama ir suteikiama vadovaujantis rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie Pacientą ir jam suteiktas Paslaugas teikimo nustatyta tvarka ir terminais, taip:

63.1. asmuo, turintis teisę gauti rašytinę informaciją, pateikia raštišką prašymą ir raštišką Paciento sutikimą Klinikai. Prašyme turi būti nurodytas norimos gauti informacijos pobūdis, apimtys ir jos panaudojimo tikslas;

63.2. už rašytinės informacijos parengimą Pacientas (jo atstovas) apmoka Klinikos kasoje, banko kortele arba pavedimu;

63.3. kiti asmenys besikreipiantys su prašymu dėl rašytinės informacijos suteikimo turi pateikti informaciją ir/ar dokumentus, įrodančius teisę gauti rašytinę informaciją.

64. Rašytinės informacijos teikimo paslaugos terminas pradedamas skaičiuoti nuo šios paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo Klinikoje) datos.

65. Apmokėjęs už rašytinės informacijos teikimo paslaugą, rašytinė informacija per 10 darbo dienų bus atiduota Pacientui arba jo įgaliotam atstovui į rankas arba išsiųsta registruotu paštu, Paciento nurodytu adresu, apmokant siuntimo išlaidas Paciento lėšomis.

66. Asmeniui pateikus rašytinį prašymą suteikti rašytinę informaciją (išrašą) su nuoroda „skubos tvarka“ (kai prašoma suteikti paslaugą anksčiau negu per 3 darbo dienas), paslaugos kaina dvigubinama.

67. Informacija lietuvių kalba pateikiama:

- įprastai - per 10 d. d.;
- skubos tvarka per 3 d. d.

68. Informacija užsienio kalba pateikiama:

- įprastai – per 15 d. d.;
- skubos tvarka – per 5 d. d.

69. Pacientui pageidaujant jo medicininiai dokumentai gali būti išversti į užsienio kalbą. Pacientas informuojamas apie vertimo paslaugos kainą ir atlikimo laiką.

70. Rašytinę informaciją apie Paciento sveikatą pasirašo ją rengęs gydytojas.

71. Tuo atveju, kai Klinika neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicinos dokumentų apie Pacientą, jam suteiktas Paslaugas), apie tai pareiškėjas informuojamas raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos ir grąžinama asmeniui jo sumokėta įmoka.

72. Rašytinė informacija, neturint raštiško Paciento sutikimo, teisės aktų nustatyta tvarka nemokamai teikiama institucijoms ir kitoms įstaigoms vadovaujantis LR SAM įsakymo nustatytais atvejais.

73. Visais atvejais rašytinės informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo, konfidencialumo ir Paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus.

74. Teisę gauti informaciją po Paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą (sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai).

75. Visa informacija apie Paciento buvimą Klinikoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie Pacientą laikoma konfidencialia ir po Paciento mirties.

76. Klinikos darbuotojai, teikę paslaugas Pacientui, nedelsiant turi pranešti teisėsaugos institucijoms apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika.

VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP KLINIKOS IR PACIENTŲ SPRENDIMAS

77. Pacientas dėl suteiktų Paslaugų kokybės ir iškilusių klausimų gali kreiptis į Klinikos direktorių.
78. Jei Pacientas turi pasiūlymų, pageidavimų dėl Klinikos darbo gerinimo gali parašyti atsiliepimą el. paštu: respublikosklinika@gmail.com

79. Teisė pateikti skundą dėl Paciento teisių pažeidimo (išskyrus dėl Paciento sveikatai padarytos žalos atlyginimo):

79.1. Skundai teikiami vadovaujantis Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatyta tvarka, reglamentuojančia Pacientų skundų pateikimo ASPĮ turinio ir formos reikalavimus;

79.2. Skundą pateikti gali Pacientas arba jo atstovas;

79.3. Pacientas kartu su skundu privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar Pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą;

79.4. 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.

79.5. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į asmens sveikatos priežiūros įstaigą), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Skunde turi būti nurodytos Paciento teisės, kurias, jo manymu, asmens sveikatos priežiūros įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir Paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu Pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus. Jeigu skundą pateikia Paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas. Išsamius skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, keliamus reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.

79.6. 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.

79.7. Jei Paciento manymu, jo skundas Klinikoje buvo išnagrinėtas netinkamai ir siekiant, kad geriau būtų ištirti Jūsų pageidavimai, LR įstatymai Jums suteikia teisę kreiptis į valstybės institucijas, nagrinėjančias Pacientų skundus:

79.8. Pacientas ar kiti asmenys, turintys teisę į žalos sveikatai atlyginimą ir norintys ją gauti, nepatenkinti Klinikos atsakymu į savo prašymą, turi teisę kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją (toliau – Komisija), veikiančią prie SAM. Pareiškimai šiai Komisijai paduodami raštu Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatyta tvarka;

79.9. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo. Komisija prašymus nagrinėja neatlygintinai;

79.10. Pacientai turi teisę apskusti valstybės institucijų, nagrinėjančių Pacientų skundus, sprendimus įstatymų nustatyta tvarka.

79.11. Asmens sveikatos priežiūros įstaiga 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 gavimo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje dienos. Skundai asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

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

VIII. MOKAMOS PASLAUGOS

80. Papildomas mokestis už Klinikoje teikiamas paslaugas iš privalomuoju sveikatos draudimu apdraustų pacientų gali būti imamas:

80.1. jei Pacientas pasirenka brangiau kainuojančias paslaugas, medžiagas, procedūras, tyrimus;

80.2. jei teikiamos mokamos paslaugos, įrašytos į sveikatos apsaugos ministro patvirtintą mokamų paslaugų sąrašą.

81. Mokamos visos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, jei šios paslaugos teikiamos pacientams:

81.1. neapdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu Lietuvos Respublikos piliečiams, kurių gyvenamoji vieta deklaruota Lietuvos Respublikoje, išskyrus būtinąją medicinos pagalbą, teikiamą Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka;

81.2. Europos Sąjungos piliečiams ir Lietuvos Respublikos piliečiams, nedeklaravusiems gyvenamosios vietos Lietuvos Respublikoje, išskyrus būtinąją pagalbą, turintiems galiojančią Europos sveikatos draudimo kortelę ar sertifikatą;

81.3. užsienio piliečiams, nepriklausantiems Europos Sąjungos šalių narių grupei.

82. Jei pacientai, turintys teisę į nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, savo iniciatyva pasirenka papildomas paslaugas ar procedūras, šių paslaugų ar procedūrų kainą jie apmoka patys.

83. Klinikoje atliekamų tyrimų ir teikiamų paslaugų kainynas tvirtinamas direktoriaus įsakymu. Su galiojančiu kainynu Pacientai gali susipažinti Klinikoje ir interneto svetainėje [Šeimos klinika \(respublikosklinika.lt\)](http://seimos.klinika.lt)

IX. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS KLINIKOJE

84. Paciento teisės:

84.1. į garbę ir orumą užtikrinančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį;

84.2. į sveikatos priežiūros prieinamumą;

84.3. pasirinkti gydytoją, sveikatos priežiūros įstaigą, diagnostikos bei gydymo metodikas bei atsisakyti Paslaugų vadovaujantis LR teisės aktų nustatyta tvarka;

84.4. į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos gydytojo specialisto nuomonę. Įgyvendinant šią teisę, Paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą LR teisės aktų yra ribojama, t. y. šiais atvejais netaikoma Teritorinės ligonių kasos kompensacija už antrą tos pačios srities gydytojo specialisto konsultaciją;

85.5. gauti tinkamą nuskausminimą, kad nekentėtų dėl savo sveikatos sutrikimų;

85.6. gauti informaciją apie Paslaugas teikiančio sveikatos priežiūros specialistą, jo vardą, pavardę, pareigas, profesinę kvalifikaciją, apie Klinikoje teikiamas Paslaugas, jų kainas, TLK kompensacijas (išsamiai paaiškins registratūros darbuotojas bei Paslaugas teikiantys specialistai);

85.7. į žalos sveikatai atlyginimą, dėl padarytos žalos teikiant Paslaugas ar pažeidus Paciento teises, pagal teisės aktuose nustatytą tvarką;

85.8. į informaciją apie tai, ar Klinika tvarko jo asmens duomenis ir, jei taip, susipažinti su tvarkomais asmens duomenimis; teisę ištaisyti jo asmens duomenis ir (arba) sustabdyti tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus saugojimą – tuo atveju, kai susipažinus su asmens duomenimis yra nustatyta, kad duomenys yra neteisingi, neišsamūs ar netikslūs; teisę reikalauti ištrinti jo asmens

duomenis (ar apriboti jų tvarkymą), kurie yra tvarkomi tik su sutikimu, jei Pacientas atšaukia atitinkamą sutikimą. Ši teisė netaikoma, jei asmens duomenys, kuriuos prašoma ištrinti, yra tvarkomi ir kitu teisiniu pagrindu; teisę gauti jo paties pateiktus asmens duomenis, kurie yra tvarkomi jo sutikimu ar sutarties vykdymo pagrindu, raštu ar bendrai naudojama elektronine forma ir, jei įmanoma, perduoti tokius duomenis kitam paslaugų teikėjui (Duomenų perkeliamumas); teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys, jeigu asmens Duomenų tvarkymo pagrindas yra teisėti interesai, įskaitant profiliavimą tiesioginės rinkodaros tikslu; teisę bet kuriuo metu atšaukti savo duotą sutikimą dėl asmens Duomenų tvarkymo tiesioginės rinkodaros tikslu.

86. Paciento pareigos:

86.1. rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Klinikos sveikatos priežiūros specialistais ir darbuotojais;

86.2. laikytis registracijos metu patvirtinto priėmimo laiko (rekomenduojama atvykti 10-15 min. anksčiau iki vizito.) Tuo atveju, jei Pacientas negali atvykti į Kliniką sutartu laiku informuoti Kliniką:
- ne vėliau kaip prieš 6 valandas telefono numeriais: tel. (8 45) 58 32 45, mob. tel.: +370 606 00169;
- informuoti elektroniniu laišku adresu respublikosklinika@gmail.com . Draudžiama pateikti pas gydytojus be išankstinės registracijos;

86.3. pagarbiai ir deramai elgtis su visais Klinikos darbuotojais ir kitais pacientais. Klinikos patalpose netriukšmauti ar kitaip trukdyti Klinikos darbuotojų darbui;

86.4. Klinikos personalui paprašius, pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

86.5. užpildyti, pasirašyti susipažinti su pateiktais medicinos dokumentais (Paciento valios pareiškimo, Asmens sveikatos priežiūros paslaugų sutartimi, kitomis Paciento sutikimo formomis ir kt.);

86.6. patvirtinti parašu ar/arba raštu apie sutikimą su jam skiriamomis Paslaugomis, ar atsisakymą dėl šių Paslaugų suteikimo. Atsisakiusiam Pacientui Paslaugos nėra teikiamos;

86.7. rūpestingai elgtis su Klinikos turtu. Draudžiama niokoti, gadinti ar išsinešti iš Klinikos turtą ar kitokias materialines vertybes;

86.8. suteikti Klinikos sveikatos priežiūros specialistams išsamią, tikrovę atitinkančią informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus Pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas, kurių prašoma nurodyti;

86.9. draudžiama Klinikoje ir teritorijoje rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ir/ar psichotropines medžiagas;

86.10. laiku sumokėti už suteiktas mokamas Paslaugas pagal galiojančius Klinikos įkainius;

86.11. laikytis asmens higienos reikalavimų;

86.12. vykdyti Klinikos sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų Paslaugų;

86.13. informuoti Klinikos sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;

86.14. už savo veiksmais Klinikai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsakyti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;

86.15. Pacientas atvykęs Paslaugų turi būti blaivus, taip pat neapsvaigęs nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Klinika turi teisę atsisakyti teikti Paslaugas neblaiviems, taip pat pacientams, kurie galimai apsvaigę nuo narkotikų ar psichotropinių medžiagų (išskyrus būtinąją medicinos pagalbą);

86.16. Saugoti savo asmeninius daiktus. Už paliktus daiktus Klinika neatsako;

86.17. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas Paslaugas, Paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus Paciento gyvybei.

X. PACIENTŲ SAUGOS UŽTIKRINIMĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

87. Pacientas turi laikytis šių taisyklių:

87.1. nesinešti į Kliniką degių skysčių, sprogstančių medžiagų, svaiginančių medžiagų;

87.2. nerūkyti bei nevartoti alkoholio turinčių gėrimų Klinikos patalpose ir jo teritorijoje;

87.3. parkuojant automobilį laikytis kelių eismo taisyklių reikalavimų;

87.4. nesiliesti prie jokių elektrinių įrenginių Klinikos patalpose;

87.5. susipažinti su evakuaciniu planu.

88. Pacientas išgirdęs signalą, informuojantį apie kilusį gaisrą Klinikos patalpose:

88.1. pastebėjus gaisrą nedelsdamas turi informuoti arčiausiai esančius Klinikos darbuotojus ir pranešti telefonu 112, napanikuoti ir klausyti darbuotojų nurodymų kaip palikti pastatą;

88.2. napanikuoti ir nedelsiant išeiti iš patalpos;

88.3. jeigu evakuacijos metu visi keliai vienodai saugūs (nematyti nei ugnies, nei dūmų) išeiti per artimiausią išėjimą;

88.4. jeigu reikia eiti per uždūmintą patalpą, eiti pasilenkus po dūmais arba šliaužti, veidą prisidengti drėgnu audeklu;

88.5. jeigu durys, pro kurias reikia eiti yra uždarytos, tada įsitikinti ar tas kelias yra saugus lėtai praverti duris, ir, jei už jų nematyti dūmų, nei ugnies, eiti toliau;

88.6. jeigu durys, pro kurias reikia eiti yra karštos, tada eiti kitu keliu;

88.7. jeigu iš patalpos išeiti negalima – dūmai ar liepsna užblokavo išėjimus, būtinai užsidaryti patalpos duris ir pagal galimybes apkamšyti duris drėgnu skuduru, tam kad apsisaugoti nuo dūmų.

88.8. Pastebėjus, kad patalpos grindys yra slidžios ar šlapios, neskubėti, eiti lėtai ir pagal galimybes informuoti Klinikos personalą. Laiptais lipti ramiai, nebėgti, laikytis dešinėsios pusės.

88.9. Jei iškyla klausimų ir neaiškumų dėl elgesio nelaimės atveju visada galima kreiptis Klinikos darbuotojų pagalbos.

XI. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS IR KITA

89. Visi Klinikos darbuotojai privalo vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo bei kitų LR teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, pareigybių instrukcijomis bei Klinikos vidaus dokumentais ir Klinikos direktoriaus įsakymais patvirtintomis tvarkomis.

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

91. Klinikos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

92. Klinikos darbuotojams draudžiama Klinikoje būti neblaiviems ar apsvaigusiams nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių medžiagų.

93. Klinikos darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą bei asmens apsaugos priemones.

94. Klinikos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

95. Klinika neatsako už darbuotojų asmeninius daiktus, nesusijusius su tiesioginiu darbu ir paliktus darbo vietoje.

96. Klinikos teritorijoje esantiems asmenims privaloma vadovautis informacinių, draudžiamųjų ir kitų ženklų reikalavimais.

97. Darbuotojai, palikdami Kliniką darbo metu darbo tikslais, turi apie tai informuoti Klinikos vadovą arba buhalterį arba administratorių bei nurodyti išvykimo tikslą bei trukmę. Norėdami išvykti ne darbo tikslais, darbuotojai turi gauti šiame punkte nurodyto asmens sutikimą.

98. Darbuotojai, negalintys laiku atvykti arba visai negalintys atvykti į darbą, apie tai nedelsdami turi informuoti Klinikos vadovą arba buhalterį arba administratorių ir nurodyti vėlavimo ar neatvykimo priežastis bei ir nurodyti prognozuojamą atvykimo laiką. Jeigu darbuotojai apie savo neatvykimą dėl tam tikrų priežasčių negali pranešti patys, tai gali padaryti kiti asmenys.

99. Susirgę darbuotojai, esant galimybei, privalo tą pačią dieną pranešti apie tai Klinikos vadovui arba buhalteriu arba administratoriui. Objektyviai nesant galimybių, pranešti turi artimieji ar kiti darbuotojo įgalioti asmenys. Šio reikalavimo privalo laikytis ir tie darbuotojai, kurie susirgo atostogų metu, jeigu jiems buvo išduotas nedarbingumo pažymėjimas.

100. Darbuotojams atostogos suteikiamos pagal Direktorius patvirtintą grafiką, kuris metų eigoje yra koreguojamas tik remiantis rašytiniu darbuotojo prašymu. Einamųjų metų atostogų grafikas tvirtinamas iki einamųjų metų kovo 1 d.
