

## PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos Kybartų pirminės sveikatos priežiūros centro vyriausiojo gydytojo  
2010m. spalio 5 dienos įsakymu Nr. IV- 53

# VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS KYBARTŲ PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paruoštos vadovaujantis Lietuvos Respublikos Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos Sveikatos draudimo įstatymu, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo pakeitimo įstatymu.
2. Vilkaviškio rajono savivaldybės tarybos 2010 m. liepos 30 d. sprendimu Nr. B-TS-1208 patvirtinti įstaigos įstatai. Viešoji įstaiga Kybartų pirminės sveikatos priežiūros centras (toliau įstaiga), kodas 185336128, adresas – Tarybų g. 4, 70439 Kybartai, Vilkaviškio r. sav. Steigėja ir savininkė (dalininkė) – Vilkaviškio rajono savivaldybė.
3. Įstaiga veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministerijos norminiais aktais, nacionaliniais, Europos ir tarptautiniais medicinos standartais (medicinos, higienos normomis), Vilkaviškio rajono savivaldybės tarybos sprendimais, reguliuojančiais įstaigos veiklą, steigėjo patvirtintais įstaigos įstatais.
4. Taisyklėse nurodyti reikalavimai yra privalomi visiems centro struktūriniais padaliniais ir jų darbuotojams. Darbuotojai turi būti pasirašytinai supažindinti su taisyklėmis priimant juos į darbą (sudarant darbo sutartį). Pirminės sveikatos priežiūros centro vyriausiojo gydytojo įsakymai privalomi visiems įstaigos darbuotojams.  
Esant reikalui taisyklės gali būti tikslinamos, papildomos ir keičiamos. Su taisyklių papildymu ir pataisymu darbuotojai supažindinami pasirašant.
5. Pagrindinės šių taisyklių sąvokos:
  - 5.1. Anoniminė sveikatos priežiūra – šio įstatymo ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka sveikatos priežiūros paslaugų teikimas pacientui, kai asmens duomenys, leidžiantys nustatyti jo asmens tapatybę, nenurodomi medicinos dokumentuose.
  - 5.2. Kokybiškos sveikatos priežiūros paslaugos – prieinamos, saugios, veiksmingos sveikatos stiprinimo, ligų prevencijos, diagnostikos, ligonių gydymo ir slaugos paslaugos, kurias tinkamam pacientui, tinkamu laiku, tinkamoje vietoje suteikia tinkamas sveikatos priežiūros specialistas ar sveikatos priežiūros specialistų komanda pagal šiuolaikinio medicinos ir slaugos mokslo lygį ir gerą patirtį, atsižvelgdami į paslaugos teikėjo galimybes ir paciento poreikius bei lūkesčius, juos tenkindami ar viršydami.
  - 5.3. Pacientas – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.
  - 5.4. Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.
  - 5.5. Paciento prašymas – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.
  - 5.6. Paciento skundas – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą ar kompetentingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.
  - 5.7. Sveikatos priežiūros įstaiga - įstaiga įstatymų bei teisės aktų nustatyta tvarka turinti teisę teikti sveikatos priežiūros paslaugas.

## II. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

6. Pacientai, besikreipiantys į įstaigą registruojami registratūroje atvykę asmeniškai arba telefonu Registratūrų telefono numeriai: Kybartų PSPC – 30 533, Virbalio ambulatorijos – 50 135, Vištyčio ambulatorijos – 63 435;
- 6.3. Detali Kybartų PSPC padalinių darbo organizavimo tvarka skelbiama padaliniuose skelbimų lentose arba atskiru segtuvu registratūroje.
- 6.4. Visi besikreipiantys į įstaigą dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų gavimo, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus (pasą, asmens tapatybės kortelę, vaikams iki 16 metų - gimimo liudijimą), išskyrus būtinąją medicinos pagalbą.
- 6.5. Būtinąją medicininę pagalbą, teikiama visiems pacientams nemokamai.
7. Draustumas privalomuoju sveikatos draudimu nustatomas pagal Valstybinės ligonių kasos “Sveidros” programą.
8. Informaciją apie draustumą patvirtinančius dokumentus teikia gydytojų slaugytojos, registratūrose dirbančios medicinos registratorės;
9. Pacientas gali telefonu išsikviesti gydytoją į namus.
- 9.1. Gydytojas pacientus namuose aptarnauja pagal darbo grafiką nurodytu laiku kreipimosi dieną ar planine tvarka.
- 9.2. Dėl būtiniosios, skubios pagalbos kviešti Greitąją medicinos pagalbą.
- 9.3. Pacientas gali kreiptis telefonu į savo apylinkės gydytoją ir gauti konsultaciją. Telefonai skelbiami skelbimų lentoje.
10. Pacientas nepasirinkęs įstaigos ir norintis pasirinkti gydytoją kreipiasi į registratūrą, kur privalo pateikti:
  - 10.1. asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą – pasą arba asmens tapatybės kortelę, vaikai iki 16m. – gimimo liudijimą. Į „Sveidros“ programą įrašomi tik apsidraudę privalomuoju sveikatos draudimu pacientai.
  - 10.2. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos 2001m. lapkričio 9 d. įsakymu Nr. 583, prisirašant prie įstaigos imamas vieno Lt mokestis, o keičiant įstaigas dažniau negu kas šeši mėnesiai, 10 (dešimties) Lt mokestis. Kai asmuo atvyksta mokytis į stacionarinę mokymosi įstaigą arba grįžta į nuolatinę gyvenamąją vietą baigęs mokslus ir pasirenka kitą PASPI, moka 1 (vieno) lito mokestį.
11. Nereikia siuntimo kreipiantis pas visus gydytojus dirbančius pirminės sveikatos priežiūros centre: pas šeimos gydytoją, vidaus ligų gydytoją, vaikų ligų gydytoją, gydytoją odontologą, akušerį-ginekologą, chirurgą.
12. Siuntimo pas specialistus ir kitas gydymo įstaigas tvarka:
  - 12.1. Pas antrinės ir tretinės asmens sveikatos priežiūros įstaigų gydytojus - specialistus pacientas gali kreiptis be siuntimo:
    - 12.1.1. pas dermatovenerologą;
    - 12.1.2. jei pacientas dispanserizuotas pas specialistą;
    - 12.1.3. pacientas, susimokėjęs nustatytą kainą.
    - 12.1.4. dėl būtiniosios pagalbos gali kreiptis į antrinės ar tretinės stacionarinės sveikatos priežiūros įstaigos priėmimo - skubios pagalbos skyrių.
  - 12.2. Pas antrinės ir tretinės sveikatos priežiūros įstaigų specialistus pacientas gali kreiptis tik turėdamas pirminės sveikatos priežiūros įstaigos gydytojo siuntimą.
  - 12.3. Pacientai turi teisę pasirinkti antrinės ir tretinės asmens sveikatos priežiūros įstaigas visos Respublikos ribose.
13. Pacientas, esant indikacijoms (sprendžia gydantis gydytojas suderinęs su pacientu), siunčiamas į stacionarines sveikatos priežiūros įstaigas;

14. Pacientus gydytojai priima registracijos talone nurodytu laiku (ne vėliau, kaip per 30 min.).
15. Skubia tvarka (be eilės) priimami ligoniai, kuriems reikalinga būtinoji medicinos pagalba
16. Po įstaigos darbo laiko ir švenčių dienomis kviestis Greitąją medicinos pagalbą telefonais TEO - 03 (30203), mobiliuoju 8 682 15 837, arba kreiptis į VšĮ Vilkaviškio ligoninės priėmimo-skubios pagalbos skyrių (Maironio g. 25, Vilkaviškis).

### **III. NEMOKAMŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA**

17. Teikiamos šios nemokamos paslaugos tik prisirašiusiems prie VšĮ Kybartų Pirminės sveikatos priežiūros centro pacientams (draustiems privalomuoju sveikatos draudimu):
  - 17.1. Šeimos gydytojo priėmimas ir/ar konsultacija;
  - 17.2. Vidaus ligų gydytojo priėmimas ir/ar konsultacija;
  - 17.3. Vaikų ligų gydytojo priėmimas ir/ar konsultacija;
  - 17.4. Chirurgo priėmimas ir/ar konsultacija;
  - 17.5. Akušerio ginekologo priėmimas ir/ar konsultacija;
  - 17.6. Nėščiąjų profilaktiniai sveikatos tikrinimai;
  - 17.7. Vaikų raidos sutrikimų rehabilitacija (vaikų iki 4m. amžiaus);
  - 17.9. Siuntimai specialisto konsultacijoms;
  - 17.10. Gydytojo odontologo apžiūra: burnos higiena, dantų gydymas\*, chirurginės intervencijos;
  - 17.11. Laboratoriniai tyrimai: bendras kraujo tyrimas, bendras šlapimo tyrimas, gliukozės tyrimas iš kapiliarinio kraujo, cholesterolio tyrimas iš kapiliarinio kraujo, kraujo paėmimas iš venos tyrimams\*\*, eritrocitų nusėdimo greičio nustatymas, tyrimai enterobiozei, helmintozėms nustatyti, slapto kraujavimo nustatymas;
  - 17.12. Elektrokardiogramų užrašymas;
  - 17.13. Vaikų, suaugusiųjų profilaktiniai sveikatos tikrinimai\*\*\*;
  - 17.14. Vaikų ir suaugusiųjų skiepėjimai\*\*\*\*;
  - 17.15. Visų būtinausių medicininių pažymų išrašymas\*\*\*\*\*;
  - 17.16. Kompensuojamųjų receptų išrašymas;
  - 17.17. Procedūrų atlikimas – injekcijos į veną, injekcijos į raumenis, žaizdų perrišimas, pooperacinių siūlų išėmimas;
  - 17.18. Laikino nedarbingumo ekspertizė;
  - 17.19. Mirties liudijimo išdavimas, esant aiškiai mirties priežastčiai ir tik apžiūrėjus lavoną.

#### Paaiškinimai:

- \*- už plombines medžiagas mokama (išskyrus vaikus, paauglius iki 18m. amžiaus, bei socialiai remiamus asmenis, turinčius išduotą vietinio socialinės rūpybos skyriaus pažymą);
- \*\* - mokama kai tyrimų pageidauja pacientas savo iniciatyva, ar nori kartoti dažniau nei priklauso;
- \*\*\* - už privalomus sveikatos tikrinimus (dėl darbo) apmoka darbdavys ar kiti fiziniai ar juridiniai asmenys;
- \*\*\*\* - už papildomus skiepus moka patys;
- \*\*\*\*\* - už pažymą išduotas vairuotojams mėgėjams, norintiems įsigyti civilinį ginklą, vykstantiems į užsienį, aviatoriams mėgėjams, laivavedžiams susimoka pacientas arba už jį moka kiti fiziniai ar juridiniai asmenys

#### IV. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE

##### 18. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas:

18.1. Pacientas, pasirinkęs VšĮ Kybartų PSPC, apsidraudęs arba apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas. Pacientas turi teisę gauti visas centre teikiamas pirminės sveikatos priežiūros paslaugas.

18.2. Kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.

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

##### 19. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą:

19.1. Pacientai turi teisę pasikeisti šeimos gydytoją, vaikų ligų gydytoją, vidaus ligų gydytoją vieną kartą metuose, kitais atvejais suderinus su administracija.

##### 20. Teisė į informaciją:

20.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Nemokamų ir mokamų sveikatos priežiūros paslaugų apimtys skelbiamos skelbimų lentoje.

20.2. Sveikatos priežiūros įstaigoje pacientui turi būti pateiktas jį gydančio gydytojo ir slaugos specialisto vardas, pavardė, pareigos ir informacija apie jo profesinę kvalifikaciją. Specialisto vardas, pavardė, pareigos, darbo laikas skelbiamas skelbimų lentoje ir ant kabineto durų. Visi specialistai dirba tik turintys reikiamą išsilavinimą ir licenciją.

20.3. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Informuodamas apie gydymą, gydytojas turi paaiškinti pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicininius terminus.

20.4. Informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas šio įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas.

##### 21. Teisė nežinoti:

21.1. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.

21.2. Šios nuostatos netaikomos, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

##### 22. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose:

22.1. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai, išskyrus tuos atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei. Tokiais atvejais apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

22.2. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo pagrįstumą sprendžia įstaigos vadovas.

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

### **23. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:**

23.1. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti.

23.2. Duomenys apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo bei slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos ir rūšių pacientų medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga.

23.3. 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 net ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

23.4. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta 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. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. 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. 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.

### **24. Teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą ypatumai:**

24.1. 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 prieš jo valią. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas.

24.2. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą ir naudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka.

24.3. Užtikrinant paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, turi būti vadovujamasi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Šios nuostatos taikymas gali būti ribojamas įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai.

24.4. Apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, VŠĮ Kybartų PSPC privalo nedelsdama pranešti teisėsaugos institucijoms.

### **25. Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą:**

25.1. Ligų, įeinančių į SAM patvirtintų ligų, kuriomis sergantys ne jaunesni kaip 16 metų pacientai turi teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, sąrašą, diagnozavimas ir gydymas neįeina į šeimos gydytojo kompetenciją (Lietuvos medicinos norma MN 14:2005 „Šeimos gydytojas. Teisės, pareigos, kompetencija ir atsakomybė“), todėl šios paslaugos VŠĮ Kybartų PSPC neteikiamos. Šias ligas gydytojas gali tik įtarti. Įtarus pacientas siunčiamas gydytojo specialisto (gyd. dermatovenerologo, gyd. psichiatro) konsultacijai. Kadangi šių sričių specialistams siuntimai nereikalingi, tai nereikia pildyti formos 027/a ir naudoti asmens duomenų, taip išsaugomas anonimiškumas.

### **26. Paciento dalyvavimas mokymo procese ir biomediciniuose tyrimuose:**

26.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicinius tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininis tyrimų etikos įstatymas.

26.2. Įtraukiant pacientą į biomedicininis tyrimus ir mokymo procesą, turi būti vadovaujamosi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus.

### **27. Paciento pareigos:**

27.1. Pacientas privalo susipažinti su jam pateiktomis VŠĮ Kybartų PSPC vidaus tvarkos taisyklėmis ir vykdyti jose nurodytas pareigas;

27.2. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, burnos ertmės ir dantų higiena, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su VŠĮ Kybartų PSPC specialistais ir darbuotojais;

27.3. Pacientas, norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinąsios sveikatos priežiūros atvejus ;

27.4. 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 sveikatos priežiūros paslaugas;

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

27.6. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba 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;

27.7. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais VŠĮ Kybartų PSPC darbuotojais ir kitais pacientais;

27.8. Netrukdyti sveikatos priežiūros specialistams vykdyti savo pareigų;

27.9. Apsvaigę nuo alkoholio ar narkotinių medžiagų pacientai (išskyrus būtinąją pagalbą) neaptarnaujami.

27.10. Įstaigoje, padaliniuose netriukšmauti, nešiukšlinti, negadinti įstaigos turto laikytis drausmės ir vidaus tvarkos taisyklių.

27.11. Nerūkyti, nevartoti alkoholio, narkotinių medžiagų;

27.12. Pacientai sudrausmina savo mažamečius vaikus, kad nelakstytų po koridorius, neišdykautų;

27.13. Tualetu naudotis tam skirtose vietose (pažymėta atitinkamais ženklais), prisilaikant visų higienos reikalavimų;

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

### **28. Teisė į žalos atlyginimą:**

28.1. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygos ir tvarka nustatyta Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo V skyriuje, Civiliniame kodekse, Draudimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.

29. Draudimas teikti sveikatos priežiūros paslaugas be paciento sutikimo.

29.1. Pacientui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtinąsios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats.

29.2. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinąsios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais turi parinkti tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią.

29.3. Nepilnametis pacientas iki 16 metų, kuris, gydytojo pagrįsta nuomone, išreikšta medicinos dokumentuose, gali pats teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam reikiamų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

### **30. Sutikimo dėl sveikatos priežiūros išreiškimas:**

30.1. Laikoma, kad savanoriškai į sveikatos priežiūros įstaigą dėl ambulatorinės sveikatos priežiūros atvykęs arba į namus sveikatos priežiūros specialistą iškvietęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad

tos įstaigos sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras, jei sveikatos priežiūros įstaiga yra užtikrinusi, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi šioje įstaigoje metu, o šios įstaigos darbuotojai atsakytų į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija:

30.1.1. informacija apie toje sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamų mokamų, iš dalies mokamų paslaugų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti;

30.1.2. informacija apie nemokamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti;

30.1.3. informacija apie siuntimo į kitas sveikatos priežiūros įstaigas tvarką;

30.1.4. informacija apie įstaigos vidaus tvarkos taisykles;

30.1.5. informacija apie sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių specialistų profesinę kvalifikaciją, galimybę rinktis sveikatos priežiūros specialistą;

30.1.6. informacija apie paciento pareigą bendradarbiauti su sveikatos priežiūros paslaugas paskyrusiu ir (ar) teikiančiu sveikatos priežiūros specialistu, vykdyti jo paskyrimus ir nurodymus, pranešti apie bet kokius nukrypimus nuo paskyrimų.

### **31. Paciento sutikimo rašytinė forma:**

31.1. Prieš atliekant pacientui chirurginę operaciją, invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą, turi būti gautas informacija pagrįstas paciento sutikimas, kad jam būtų atliekama konkreti chirurginė operacija, invazinė ir (ar) intervencinė procedūra. Toks sutikimas turi būti išreikštas raštu, pasirašant įstaigoje patvirtintą formą, atitinkančią sveikatos apsaugos ministro reikalavimus.

31.2. Gaunant informacija pagrįstą sutikimą dėl chirurginės operacijos, invazinės ir (ar) intervencinės procedūros, informacija laikoma tinkama, kai pacientui buvo išaiškinta chirurginės operacijos ar invazinės ir (ar) intervencinės procedūros esmė, jų alternatyvos, pobūdis, tikslai, žinomos ir galimos komplikacijos (nepageidaujami padariniai).

31.3. Prieš atlikdamas pacientui chirurginę operaciją, invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą, informaciją gydytojas pacientui turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.

### **32. Bendrosios atstovavimo nuostatos**

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

32.2. Įstatymų nustatytais atvejais pacientas teises įgyja, pareigas prisiima ir jas įgyvendina tik per atstovus ar teismo leidimu.

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

32.4. Paciento nuo 16 metų atstovais gali būti: atstovai pagal įstatymą ir atstovai pagal pavedimą.

### **33. Atstovavimas neveiksniam ir ribotai veiksniam pacientui**

33.1. Pacientui, teismo pripažintam neveiksnium, atstovauja paskirti globėjai.

33.2. Pacientas, teismo pripažintas ribotai veiksnium, teises įgyja ir pareigas prisiima, taip pat jas įgyvendina pats tiek, kiek tų teisių jam nėra apribojęs teismas.

### **34. Paciento atstovai pagal pavedimą:**

34.1. 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.

### **35. Paciento atstovai pagal įstatymą:**

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

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

35.3. Paciento nuo 16 metų sutuoktinis, sugyventinis (partneris), o kai jų nėra, – vienas iš paciento tėvų (įtėvių) arba vienas iš pilnamečių vaikų yra paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, atstovu pagal įstatymą. Nurodyti asmenys nelaikomi paciento nuo 16 metų

atstovais pagal įstatymą, jeigu jie atsisako būti atstovais, pacientas yra paskyręs atstovą pagal pavedimą arba pacientui nustatyta globa (rūpyba).

## V. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

### 36. Teisė skųstis

36.1. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, turi teisę pateikti skundą raštu VšĮ Kybartų PSPC vyriausiajam gydytojui darbo valandomis.

36.2. Kiekvienas paciento skundas ir pageidavimas, gautas raštu, registruojamas bendra raštu registravimo tvarka (pas sekretorę). Skundą užregistravusi sekretorė apie gautą skundą tą pačią dieną praneša vyriausiajam gydytojui.

36.3. 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, šiame punkte nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

36.4. Pacientas skunde 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.

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

36.6. VšĮ Kybartų PSPC vyriausiasis gydytojas, gavęs paciento skundą, paveda vidaus medicininio audito grupei atlikti skundo objekto tyrimą, vadovaujantis kokybės vadybos sistemos procedūromis ir raštu pranešti pacientui (jo atstovui) nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų .

36.7. Jeigu nagrinėjant skundą ar pareiškimą nustatoma neatitiktis, pildoma neatitikčių koregavimo ir prevencinių veiksnių forma.

36.8. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu sveikatos priežiūros įstaigoje, kurioje, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.

36.9. 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.

### 37. VšĮ Kybartų PSPC civilinės atsakomybės draudimas.

37.1. Įstaiga apdrausta civilinės atsakomybės privalomuoju draudimu.

37.2. Minimalią draudimo sumą vienam draudžiamajam įvykiui ir minimalią draudimo sumą visiems draudžiamiesiems įvykiams per vienus draudimo sutarties galiojimo metus nustato Vyriausybė ar jos įgaliota institucija.

### 38. Reikalavimas atlyginti pacientui padarytą žalą

38.1. Draudžiamuoju įvykiu laikoma dėl sveikatos priežiūros įstaigos ar jos darbuotojų kaltės teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pacientui padaryta turtinė ir neturtinė žala.

38.2. Jeigu draudimo atlyginimo nepakanka žalai visiškai atlyginti, išmokėto draudimo atlyginimo ir faktinės žalos skirtumą atlygina sveikatos priežiūros įstaiga, atsakinga už padarytą žalą.

38.3. Išimtiniais atvejais, siekiant išvengti visų nuosavybės formų sveikatos priežiūros įstaigos bankroto, pacientui padarytos faktinės žalos ir išmokėto draudimo atlyginimo skirtumas gali būti išmokėtas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto rezervo ar kitų šaltinių Vyriausybės nustatyta tvarka.



## **VI. ASMENS SVEIKATOS ISTORIJŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**

39. Pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, pacientui pageidaujant raštu, jo lėšomis įstaiga privalo padaryti ir išduoti asmens sveikatos istorijos (forma 025/a), vaiko sveikatos raidos istorijos (forma Nr. 025-112/a), odontologų įrašų (forma 025-043/a) ar kitų medicininių dokumentų kopijas. Taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus.

40. Valstybinėms institucijoms ir kitoms įstaigoms informacija teikiama Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka. Kai yra šių institucijų oficialus prašymas raštu, atliekama asmens sveikatos istorijos kopija įstaigos lėšomis arba išrašomas apylinkės gydytojo išrašas arba duodama asmens sveikatos istorija (originalas).

41. Pacientui pasirinkus kitą sveikatos priežiūros įstaigą, jo asmens sveikatos istorija (forma Nr.025/a) arba vaiko sveikatos raidos istorija (forma Nr. 025-112/a) perduodama paciento pasirinktai įstaigai, šiai pateikus „Prašymą dėl ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų perdavimo“ (forma Nr. 025-025-3/a). Ambulatorinė kortelė, vaikų raidos istorija perduodama per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos.

42. Ambulatorinės kortelės paciento pasirinktai įstaigai siunčiamos registruotu paštu arba per įgaliotąjį asmenį arba pateikus prašymą iš pasirinktos gydymo įstaigos, atiduodama į rankas (pasirašant registravimo žurnale).

## **VII. PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO STRUKTŪRA, ADMINISTRACIJOS IR KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS**

43. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos patvirtinta nomenklatūra, skelbiama Viešosios įstaigos Kybartų pirminės sveikatos priežiūros centro struktūra:

43.1 VŠĮ Kybartų PSPC

43.2. Vištyčio ambulatorija;

43.3. Virbalio ambulatorija;

43.4 Gudkaimio medicinos punktas,

43.5 Vilkupių medicinos punktas,

43.6. Matlaukio medicinos punktas.

43.7. Šiaudiniškių medicinos punktas

44. VŠĮ Kybartų PSPC administracijos, medicinos personalo ir kitų pagalbinių tarnybų darbo laikas:

44.1. Administracijos, buhalterijos, aptarnaujančio personalo darbuotojų darbo laikas pirmadienį – penktadienį nuo 8<sup>00</sup> iki 16<sup>30</sup>, pietų pertrauka nuo 12<sup>00</sup> iki 12<sup>30</sup>. Medicinos personalas, pagalbinių tarnybų darbuotojai dirba pagal sudarytą darbo pamainų grafiką. Šeštadienis, sekmadienis – nedarbo dienos.

## **VIII. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ NUOSTATOS**

45. Už darbų saugą ir sveikatą atsako įstaigos vyriausiasis gydytojas ar vyriausiojo gydytojo įgaliotas asmuo darbuotojų saugai ir sveikatai.

46. Darbo aplinka ir darbo vietos turi atitikti saugos darbe ir sveikatos norminių aktų reikalavimus.

47. Įstaigoje leidžiama naudoti tik techniškai tvarkingas, atitinkančias saugos ir sveikatos reikalavimus darbo priemones. Darbuotojai aprūpinami individualiosios saugos priemonėmis, LR Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo nustatyta tvarka apmokomi ir instruktuojami darbui su kenksmingomis ir pavojingomis medžiagomis.

48. Saugaus darbo organizavimui ir vykdymui įstaigoje rengiamos darbų saugos instrukcijos, su kuriomis darbuotojai supažindinami pasirašytinai. Ne rečiau kaip kartą per 12 mėnesių organizuojami periodiniai instruktavimai darbų saugos klausimais.

49. Pacientų sveikatos apsaugos tikslais įstaigoje medicinos darbuotojai pagal nustatytą grafiką privalo pasitikrinti sveikatą. Darbuotojas, atsisakęs nustatytu laiku pasitikrinti sveikatą, nušalinamas nuo darbo ir jam nemokamas darbo užmokestis. Toks atsisakymas laikomas darbo drausmės pažeidimu.

50. Įstaigos darbuotojai, atlikdami darbines pareigas, privalo:

50.1. mokėti saugiai dirbti, žinoti ir vykdyti darbų saugos ir sveikatos instrukcijų reikalavimus;

50.2. laikytis medicinos prietaisų eksploatavimo taisyklių; nedirbti su techniškai netvarkingomis darbo priemonėmis ir apie tai informuoti įstaigos vyriausiąjį gydytoją;

50.3. naudoti individualiosios saugos priemonės;

50.4. imtis priemonių ir pagal galimybes bei kompetenciją pašalinti priežastis, dėl kurių gali įvykti nelaimingi atsitikimai, apie tai nedelsiant informuoti įstaigos vyriausiąjį gydytoją.

### **IX. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, PINIGŲ, DOKUMENTŲ SAUGOJIMO TVARKA**

51. Už paciento turimus vertingus daiktus, pinigus, mobiliuosius telefonus įstaiga neatsako.

### **IX. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

57. Vidaus tvarkos taisyklės galioja įstaigos darbuotojams ir pacientams.

58. Vidaus tvarkos taisyklių kopijas skelbti padalinyje skelbimų lentoje arba atskiru segtuvu registratūroje. Vidaus tvarkos taisyklės turi būti prieinamos įstaigos pacientams susipažinti.

---