

UAB „ARTMEDICA“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROJI DALIS

1. UAB „Artmedica“, įmonės kodas 304103221, registruota adresu Birželio 23-iosios g. 4, Kaunas, veikianti adresais – Savanorių pr. 245, Kaunas, Birželio 23-iosios g. 4, Kaunas ir Kaunakiemio g. 1A, Kaunas, yra privati asmens sveikatos priežiūros įstaiga.

2. Vidaus tvarkos taisyklės (toliau Taisyklės) nustato pacientų kreipimosi į UAB „Artmedica“ (toliau įstaiga) tvarką, paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą bei jų teikimo tvarką, pacientų nukreipimo į kitas gydymo įstaigas, ginčų ir konfliktų sprendimo, informacijos teikimo, medicinos dokumentų išdavimo tvarką, pacientų teises ir pareigas, pateikia kitą informaciją, susijusią su įstaigos vidaus tvarka.

3. UAB „Artmedica“ veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, Europos ir tarptautiniais medicinos standartais (medicinos, higienos normomis) bei UAB „Artmedica“ įstatais.

4. UAB „Artmedica“ teikia ambulatorines ir stacionarines mokamas bei iš PSDF lėšų finansuojamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu asmenims, pagal įstaigos sudarytas sutartis su teritorinėmis ligonių kasomis (toliau TLK).

5. Šių taisyklių privalo laikytis visi UAB „Artmedica“ darbuotojai, pacientai, jų atstovai, pacientų lankytojai ir kiti UAB „Artmedica“ patalpose esantys asmenys.

6. UAB „Artmedica“ vidaus tvarką be šių taisyklių reglamentuoja ir kiti Lietuvos Respublikoje galiojantys teisės aktai bei UAB „Artmedica“ vidaus dokumentai.

7. Šios taisyklės viešai skelbiamos UAB „Artmedica“ internetiniame puslapyje, adresu www.nordclinic.lt, įstaigos registratūrose. Šių taisyklių kopijos yra prieinamos įstaigos pacientams susipažinti.

8. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatyme, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme, kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

II. UAB „ARTMEDICA“ DARBO LAIKAS

9. UAB „Artmedica“ administracijos darbo laikas: Pirmadieniais – penktadieniais nuo 8 val. iki 17 val. Pietų pertrauka nuo 13 val. iki 14 val.

10. UAB „Artmedica“ registratūros darbo laikas: Pirmadieniais – penktadieniais nuo 8 val. iki 18 val.

11. UAB „Artmedica“ stacionaras ir skubios pagalbos skyrius veikia 24 valandas per parą.

III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į UAB „ARTMEDICA“ TVARKA

12. Pacientai, besikreipiantys į gydytoją specialistą, registruojami UAB „Artmedica“ registratūroje atvykę asmeniškai arba telefonu (8-37) 79 29 95, (8 700) 50051, elektroniniu paštu info@nordclinic.lt.

13. Įstaigoje priimami tik iš anksto užsiregistravę pacientai, išskyrus atvejus, kai atvykus neregistruotam pacientui yra neužimtas gydytojo laikas.

14. Pacientui registracijos metu suteikiama informacija apie dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų kvalifikaciją, darbo grafiką, teikiamų paslaugų rūšis ir kainas. Registruojantis pacientui pasiūloma palikti savo telefono numerį. Pacientui suteikiama galimybė pasirinkti konkretų sveikatos priežiūros specialistą, tačiau pacientai informuojami, kad gali būti tokių atvejų, kai pas paciento pasirinktą sveikatos priežiūros specialistą paciento nėra galimybės registruoti dėl šio specialisto darbo grafiko įstaigoje ypatumų.

15. Laikoma, kad savanoriškai į UAB „Artmedica“ dėl sveikatos priežiūros atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad UAB „Artmedica“ specialistai jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras.

16. Atvykę į UAB „Artmedica“ asmeniškai, pacientai, išskyrus būtinosios medicininės pagalbos atvejus, pirmiausia kreipiasi į registratūrą.

17. Su savimi pacientui būtina turėti: asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Asmenys iki 16 metų privalo būti lydimi tėvų ar globėjų.

18. Tais atvejais, kai pacientas nori gauti iš privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) lėšų pagal įstaigos sudarytas sutartis su TLK finansuojamas planines asmens sveikatos priežiūras paslaugas, pacientas turi pateikti draustumą patvirtinantį dokumentą ir galiojantį teisės aktais nustatytos formos siuntimą (F Nr.027/a).

19. Be eilės ir išankstinės registracijos priimami asmenys, kuriems reikalinga neatidėliotina pagalba. Tokiu atveju pacientas kreipiasi į registratūrą, kurios darbuotojai iškviečia budintį gydytoją.

20. Pacientai pas gydytoją priimami tik šiam priėmimui užregistruotu atitinkamu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją, jo priėmimas nėra užtikrinamas.

21. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku. Siekiama, kad užsirašęs pacientas būtų priimtas ne vėliau kaip per 15 minučių nuo registracijoje nurodyto laiko. Registratūros darbuotojai apie gydytojo vėlavimą pacientą informuoja žodžiu.

22. Jei pacientas negali atvykti į priėmimą nustatytu laiku, jis privalo apie tai iš anksto (ne vėliau kaip prieš 24 (dvidešimt keturias) valandas iki paskirto vizito laiko pradžios) pranešti paskambindamas telefonu arba asmeniškai atvykęs į registratūrą ir pageidaujant susitarti dėl kito priėmimo laiko.

23. Gydytojui susirgus ir/ar nesant galimybės aptarnauti iš anksto pas jį užsiregistravusius jo pacientus, pastarieji apie tai informuojami skambučiu, jei yra nurodę kontaktinį telefono numerį arba elektroniniu paštu.

24. Įstaigos gydytojai turi teisę atsisakyti teikti sveikatos priežiūros paslaugas, jei paciento veiksmai ir/arba elgesys pažeidžia Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatytas paciento patreigas, prieštarauja gydytojo profesinės etikos principams arba gali sukelti realų pavojų paciento ar gydytojo gyvybei, išskyrus atvejus, kai teikiama būtinoji medicinos pagalba.

25. Atvykus į UAB „Artmedica“ dėl ambulatorinių medicininių paslaugų suteikimo, pacientui užvedama Ambulatorinė asmens sveikatos istorija (forma Nr.025/a).

IV. STACIONARO DARBO TVARKA

26. Pacientas, norėdamas gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kreipiasi į UAB „Artmedica“ registratūrą arba tiesiogiai kreipiasi į gydytoją. Gydytojas su pacientu suderina hospitalizavimo datą. Jei pacientas į stacionarą atvyksta ne darbo laiku – jis palydimas iki slaugytojų posto.

27. Jei pacientas yra užsienio pilietis – papildomai sudaroma paciento dienotvarkė ir rezervuojamos vietos reikalingos konsultacijoms ir tyrimams atlikti. Iš anksto sudaryta paciento

dienotvarkė gali būti koreguojama jam atvykus. Pacientui atvykus numatoma tyrimo ir gydymo strategija, sudaromas gydymo planas. Esant reikalui, registratūros darbuotojas pasirūpina papildomomis paslaugomis pacientui (vizomis, logistika, papildomomis pageidaujamos paslaugomis).

28. Atvykus į UAB „Artmedica“ dėl stacionarinių paslaugų suteikimo, pacientui užvedama Gydymo stacionare ligos istorija (forma Nr.003/a). Ligos istorijoje įrašais fiksuojami visi pacientui atlikti tyrimai, taikytas gydymas, slaugos veiksmai ir kt.

29. Visais atvejais registratūros darbuotojas informuoja pacientą apie suplanuoto gydymo stacionare kainą, organizuoja sutarčių su pacientu pasirašymą, supažindina pacientą su vidaus tvarkos taisyklėmis, pateikia sutikimą sveikatos priežiūros paslaugų teikimui. Pacientas pasirašo, kad yra susipažinęs su vidaus tvarkos taisyklėmis, taip pat pasirašo sutikimą sveikatos priežiūros paslaugų teikimui

30. Atlikus visas procedūras registratūroje, pakviečiama bendrosios praktikos slaugytoja/akušerė, kuri priima stacionarizuojamo paciento visus paruoštus dokumentus.

~~31.~~ Atvykus pacientui į stacionaro skyrių, bendrosios praktikos slaugytoja/akušerė palydi į palatą, supažindina su palatos įranga.

32. Stacionare teikiamos paslaugos pacientams: išklausomi nusiskundimai, vertinami sveikatos duomenys, skiriami laboratoriniai, instrumentiniai ir kiti tyrimai. Jei reikalinga chirurginė intervencija ar invazinis tyrimas (procedūra), pacientui pateikiamos paciento sutikimo formos, kurias jis (arba jo įstatyminis atstovas) ir gydytojas, atliksiantis intervencinius veiksmus, pasirašo.

33. Suteikus paslaugas stacionare, pacientai išrašomi į namus.

34. Užbaigus teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas stacionare, gydytojas paruošia išrašą iš ligos istorijos. Išrašai iš ligos istorijos gali būti pateikiami pacientui išvykstant į namus arba pacientui sutikus siunčiami elektroniniu paštu.

V. UAB „ARTMEDICA“ TEIKIAMOS PASLAUGOS, NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO ĮSTAIGOJE TVARKA

35. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurias įstaiga yra licencijuota teikti yra nurodytos Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos įstaigai išduotoje licencijoje. Su licencijos aktualia redakcija galima susipažinti Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos internetinėje svetainėje, adresu: www.vaspvt.gov.lt.

36. Būtinoji medicinos pagalba teikiama kiekvienam besikreipiančiam į UAB „Artmedica“, nepriklausomai nuo jo gyvenamosios vietos ir socialinių garantijų. Kreipiantis į įstaigą dėl skubiosios medicinos pagalbos, išankstinė registracija neprivaloma.

37. Būtinoji medicinos pagalba pacientui turi būti suteikta neatidėliotinai. Jeigu Įstaigoje nėra galimybių laiku suteikti tinkamą būtinąją medicinos pagalbą pacientui arba jei Įstaiga pagal savo kompetenciją pacientui būtinosios medicinos pagalbos suteikti negali, ji turi informuoti apie tai pacientą ir užtikrinti, kad pacientas, kaip įmanoma greičiau, būtų pervežtas į kitą sveikatos priežiūros įstaigą.

38. Iš PSDF lėšų finansuojamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu asmenims, pagal Įstaigos sudarytas sutartis su TLK. Su Įstaigoje teikiamų nemokamų paslaugų (finansuojamų iš PSDF lėšų) nomenklatūra ir jų teikimo tvarka galima susipažinti Įstaigos registratūroje bei interneto svetainėje www.nordclinic.lt.

39. Visos kitos šių Taisyklių 36. ir 37. punktuose nenurodytos Įstaigoje teikiamos paslaugos yra atlygintinos ir Pacientai už jas turi sumokėti Asmens sveikatos priežiūros paslaugų sutartyje ir/ar šiose taisyklėse nustatyta tvarka.

40. Už mokamas paslaugas pacientas gali sumokėti UAB „Artmedica“ patalpose esančioje kasoje. Visais atvejais sumokėjus už mokamas paslaugas, mokėtojiui atiduodamas kasos apmokėjimo kvitas. Pacientas turi teisę mokėti pavedimu tik jei tokį pavedimą suderina su įstaigos administracija. UAB „Artmedica“ turi teisę atsisakyti priimti mokėjimus pavedimu.

41. Teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas nepilnamečiams pacientams, privalo dalyvauti jų įstatyminiai atstovai, tačiau jie savo veiksmais neturi teisės trukdyti dirbančiam personalui.

42. Mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kainas nustato Įstaigos direktorius.

43. Tais atvejais, kai sudaroma Asmens sveikatos priežiūros paslaugų sutartis, paslaugų kaina, mokėjimo tvarka ir sąlygos nustatomos sutartyje.

44. Tais atvejais, kai Asmens sveikatos priežiūros paslaugų sutartis nesudaroma, pacientas už suteiktas paslaugas turi sumokėti paslaugų teikimo metu galiojančiame Įstaigos kainyne nurodytą kainą. Pacientas už paslaugas turi sumokėti iš karto po paslaugos suteikimo grynaisiais pinigais ar banko mokėjimo kortele įstaigos registratūroje. Jeigu pacientas už šiame punkte nurodytas paslaugas pageidauja mokėti banko pavedimu jis turi iš anksto dėl to kreiptis į įstaigą. Įstaiga tokiu atveju pateikia pacientui išankstinę sąskaitą ir pacientas visą išankstinėje sąskaitoje nurodytą sumą privalo sumokėti į išankstinėje sąskaitoje nurodytą banko sąskaitą iki numatytos procedūros datos. Paciento mokėjimas pavedimu laikomas atliktu tinkamai, jeigu iki paciento vizito įstaigoje pabaigos atitinkama pinigų suma yra įskaityta įstaigos banko sąskaitoje.

VI. PACIENTŲ TEISĖS

45. **Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.**

39.1. Pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.

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

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

39.4. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.

39.5. Pacientas turi teisę būti prižiūrimas ir numirti pagarboje.

40. **Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą.**

40.1. Pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą.

40.2. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą. Sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarka nustatyta šių Taisyklių 3. dalyje.

40.3. Ši teisė gali būti ribojama tik Įstaigos direktoriaus rašytiniu įsakymu Lietuvos Respublikos įstatymuose nurodytais pagrindais ir teisės aktų nustatyta tvarka.

41. **Teisė į informaciją**

41.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigose teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarka nustatyta šių Taisyklių 3. dalyje.

41.2. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją. Sveikatos priežiūros specialisto vardas, pavardė ir pareigos nurodytos jo identifikacinėje (prisegamoje) kortelėje.

41.3. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo.

42. **Teisė nežinoti**

42.1. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinių poveikių, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.

43. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose

43.1. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimą neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

43.2. 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, 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 sprendžia sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.

43.3. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai pagal LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nuostatas.

43.4. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis sveikatos priežiūros įstaiga privalo padaryti ir išduoti sveikatos priežiūros įstaigos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

44. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą

44.1. 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.

44.2. Duomenys apie paciento buvimą Įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus.

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

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

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

44.6. 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.

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

44.8. 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.

44.9. Apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, privaloma nedelsiant pranešti teisėsaugos institucijoms.

44.10. Paciento sveikatos informacijos privatumas ir konfidencialumas Įstaigoje saugomas teisės aktų nustatyta tvarka.

45. Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą

45.1. Teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis.

46. Teisė rinktis diagnostikos bei gydymo metodikas ir atsisakyti gydymo.

46.1. Pacientai gydomi arba jiems teikiama kokia kita sveikatos priežiūra ar slauga, tik kai yra jų sutikimas. Sveikatos priežiūra ar slauga nepilnamečiams pacientams iki 16 metų teikiama, kai yra jų atstovų sutikimas, išskyrus atvejus, jei tokio sutikimo prašymas prieštarautų nepilnamečio paciento interesams.

46.2. Kai laikantis sveikatos priežiūros normų Įstaigoje yra galimybė rinktis diagnostikos ir gydymo metodikas, pacientas supažindinamas su šių metodikų ypatybėmis ir jam suteikiama pasirinkimo galimybė. Pacientų pasirinkimas įforminamas raštu. 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. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio paciento iki 16 metų ir jo atstovų, tai diagnostikos ir gydymo metodikas parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

46.3. Prieš prašant sutikimo, pacientui (jo atstovui) išaiškinami intervencijos į paciento sveikatą tikslas, pobūdis, padariniai ir pavojai.

46.4. Pacientas bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą. Kai pacientas yra tokios sveikatos būklės, kad negali pareikšti savo valios dėl sutikimo gydytis ir dėl diagnostikos bei gydymo metodikų pasirinkimo, kiek įmanoma, nepakenkiant paciento interesams, atsižvelgiama į jo anksčiau raštu pareikštą valią. Kai nėra nustatyta tvarka išreikštos paciento (jo atstovo) valios, slauga, diagnostika ir gydymas taikomi tik įstatymų nustatytais pagrindais ir tvarka, kai yra reali grėsmė paciento arba aplinkinių asmenų sveikatai ar gyvybei.

46.5. Teikiant būtiną (pirmąją ar skubiąją) medicinos pagalbą pacientui, kuris dėl amžiaus ar sveikatos būklės negali tinkamai išreikšti savo valios, yra būtinas paciento atstovo sutikimas. Pacientas, kiek įmanoma, dalyvauja, kai sprendžiamas sutikimo gydyti klausimas. Pagalba gali būti teikiama be atstovo sutikimo, jei jo nėra arba sutikimo negalima gauti laiku, arba atstovas atsisako duoti sutikimą, o medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus. Apie tai pažymima paciento ligos istorijoje.

46.6. Jeigu paciento, kuris dėl amžiaus ar sveikatos būklės negali išreikšti savo valios, atstovas atsisako duoti sutikimą gydyti, kuris nėra skubus, o medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus, tokiam pacientui gydymas galimas, jei yra gydytojų konsiliumo ar Lietuvos bioetikos komiteto sutikimas. Gydančio gydytojo prašymu Įstaigos administracija sudaro gydytojų konsiliumą. Į Lietuvos bioetikos komitetą gali kreiptis sveikatos priežiūros Įstaigos administracija ar gydantis gydytojas.

46.7. Paciento, psichikos ligonio, nesugebančio teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, gydymo ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas. Visais atvejais pacientas, kiek įmanoma, dalyvauja duodamas sutikimą gydyti.

47. Paciento dalyvavimas biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese

47.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininus tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato [Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas](#).

48. Teisė skųstis.

48.1. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę žodžiu arba raštu kreiptis į Įstaigos vadovą, o taip pat į teisės aktų nustatytas asmens sveikatos priežiūros įstaigų kontrolę ir priežiūrą atliekančias valstybės institucijas. Įstaigos vadovas ar jo pareigas einantis asmuo per 20 darbo dienų išnagrinėja kreipimąsi ir raštu praneša pacientui (jo atstovui) apie nagrinėjimo rezultatus.

48.2. Skundai nagrinėjami šių Taisyklių 11. dalyje nustatyta tvarka.

49. Teisė į žalos atlyginimą.

49.1. Pacientas turi teisę į jam padarytos žalos atlyginimą LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme bei kituose taikytinuose teisės aktuose numatyta tvarka.

50. Paciento, jo atstovų, bei kitų paciento nurodytų asmenų turinčių teisę gauti informaciją apie pacientą, asmens duomenys Įstaigoje tvarkomi vadovaujantis Bendroju duomenų apsaugos reglamentu (ES) 2016/679 (BDAR), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (1996 m. birželio 11 d. Nr. I-1374, su visais vėlesniais jo pakeitimais), kitų taikytinų teisės aktų nuostatomis laikantis Įstaigos Asmens duomenų apsaugos politikoje nustatytų sąlygų ir tvarkos.

51. Pacientas be šiose Taisyklėse numatytų teisių taip pat turi asmens sveikatos priežiūros paslaugų sutartyje, sudarytoje tarp Įstaigos ir paciento, nurodytas teises.

VII. PACIENTŲ PAREIGOS

52. Pacientas privalo:

52.1. pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis šiomis taisyklėmis, kitais Įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

52.2. rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Įstaigos sveikatos priežiūros specialistais, vykdyti jų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką. Apie atsisakymą vartoti kuriuos nors medikamentus, atlikti procedūras, tyrimus ir kt. informuoti gydytoją;

52.3. pacientas, norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, išskyrus būtinąsios sveikatos priežiūros atvejus;

52.4. pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, turimą ypač pavojingų užkrečiamų ligų infekciją, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas;

52.5. pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi raštu patvirtinti „Paciento sutikime dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo“;

52.6. 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;

52.7. atvykti pas gydytoją nurodytu laiku, jei atvykti negali, privalo apie tai informuoti Įstaigą ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomos paslaugos gavimo laiko pradžios;

52.8. laiku ir pilnai pagal galiojančius įkainius sumokėti už suteiktas paslaugas;

52.9. tausoti Įstaigos turtą, saugoti atsineštus savo asmeninius daiktus;

52.10. laikytis higienos reikalavimų;

52.11. pacientas turi atlyginti Įstaigai padarytą žalą įstatymų nustatyta tvarka.

53. Įstaigoje pacientams draudžiama:

53.1. triukšmauti;

- 53.2. rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ir/ar psichotropines medžiagas Įstaigos patalpose ir/ar teritorijoje;
- 53.3. išsinešti iš Įstaigos medicininę dokumentaciją;
- 53.4. savališkai daryti pataisymus medicininėje dokumentacijoje;
- 53.5. įžeidinėti, nepagarbiai elgtis su Įstaigos darbuotojais;
- 53.6. turėti su savimi šaunamąjį arba šaltąjį ginklą;
- 53.7. įsivesti į įstaigą ir/ar laikyti joje naminius gyvūnus;
- 53.8. naudotis asmeniniais virduliais, kavinukais ar kitais panašiais buitinais prietaisais;
- 53.9. neturint įstaigos vadovo leidimo filmuoti, fotografuoti įstaigos patalpas, personalą, kitus pacientus;
- 53.10. lankyti kitus pacientus, jų palatose, be įstaigos personalo ir tokių pacientų sutikimo;
- 53.11. stacionaro pacientams, negavus išankstinio gydančio gydytojo sutikimo, palikti Įstaigos patalpas.
54. 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 grėstų pavojus paciento gyvybei;
55. nutraukus paslaugų teikimą pacientui, nevykdančiam savo pareigų, atsakomybė dėl tolimesnės jo sveiktos būklės lieka pacientui;
56. pacientų atstovai padeda pacientui įgyvendinti jų teises naudodamiesi tomis pat teisėmis bei pareigomis kaip ir pacientai.

VIII. PACIENTŲ LANKYMŲ STACIONARE IR IŠRAŠYMŲ TVARKA, PERKĖLIMAS Į KITAS GYDYMO ĮSTAIGAS

57. Stacionare pacientus lankyti galima įstaigos vadovo nustatyta tvarka, kuri yra skelbiama įstaigos registratūroje. Kitu laiku pacientus galima lankyti tik gavus gydančio arba budinčio gydytojo leidimą.
58. Jeigu paciento tolesnis buvimas *UAB „Artmedica“* stacionare nėra mediciniškai pagrįstas, prieš išrašant iš sveikatos priežiūros įstaigos į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui išsamiai paaiškinamas tokio sprendimo pagrindimas ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumas. Gavęs tokią informaciją, pacientas patvirtina tai parašu.
59. Pacientai gali būti išrašomi iš stacionaro pažeidus stacionare nustatytą režimą, nepagarbiai elgiantis su *UAB „Artmedica“* darbuotojais, savavališkai išvykus iš įstaigos, pacientui reikalaujant, nors tyrimas ir gydymas nebaigtas.
60. Lankytojai atvykę į *UAB „Artmedica“* ir norėdami aplankyti pacientą *UAB „Artmedica“* stacionare, privalo užsiregistruoti registratūroje.
61. Lankytojai su viršutiniais rūbais (paltais, striukėmis) į stacionarą neįleidžiami. Rūbai paliekami įrengtoje rūbinėje. Už vertingus daiktus, paliktus viršutiniuose rūbuose *UAB „Artmedica“* administracija neatsako.
62. Neblaivūs ar kitaip apsvaigę, agrsyvūs lankytojai lankyti pacientų neįleidžiami.
63. Sergant ūmiomis užkrečiomomis infekcinėmis ligomis asmenims lankyti pacientus draudžiama.
64. Gydytojų vizitacijų ir palatoje pacientams atliekamų procedūrų metu, lankytojams palatoje būti neleidžiama, išskyrus atvejus, kai reikalinga slaugančiojo pacientą asmens pagalba.
65. Pas pacientą vienu metu leidžiama ne daugiau vieno lankytojo. Lankytojai privalo laikytis rimties, tvarkos, vykdyti personalo nurodymus, gerbti kitų pacientų teises ir privatumą.
66. Dėl paskelbtos epidemijos ar kitų ekstremalių situacijų Įstaigos administracija gali apriboti ar uždrausti pacientų lankymą, apie tai viešai paskelbdama.

67. Lankytojams neleidžiama pacientams nešti alkoholinius gėrimus, rūkalus, narkotines, psichotropines ir kitas psichiką veikiančias bei draudžiamas medžiagas, nerekomenduotinus maisto produktus ir vaistus.

68. Pacientams perduodami maisto produktai turi būti švieži, gerai ir tvarkingai supakuoti, greitai gendantys produktai turi būti pažymėti, kokiam pacientui priklauso, ir perduodami skyriaus slaugos personalui, kad padėtų į ligonių maistui skirtą šaldytuvą. Vyresnioji slaugytoja – atsakinga, kad skyriaus šaldytuvuose nebūtų sugedusių, pasibaigusio galiojimo termino maisto produktų ir gėrimų.

69. Už pacientų lankymo tvarkos pažeidimus lankytojai gali būti įspėjami, o nepaklusę spėjimams, paprašomi palikti įstaigos patalpas ar teritoriją.

70. Esant medicininėms indikacijoms, UAB „Artmedica“ išduoda pacientui tinkamai informintą siuntimą teikti jam aukštesnio lygio ar kito profilio sveikatos priežiūrą, prieš tai pacientui paaiškinus, kur jam gali būti suteikta reikiamo lygio pagalba.

IX. PACIENTO SUTIKIMAI, JŲ ATSISAKYMAS. SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMAS, KAI NĖRA PACIENTO SUTIKIMO

71. Visais atvejais pacientas, kiek įmanoma, dalyvauja duodamas sutikimą gydyti. Jis bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą gydytis.

72. Pacientui davus sutikimą teikti sveikatos priežiūros paslaugas, o vėliau atsisakius konkrečių diagnostikos ir/ar gydomųjų veiksmų ir/ar sveikatos priežiūros paslaugų teikimo bendrai, paciento valią (sprendimą) gydytojas įrašo į medicinos dokumentus. Šį įrašą pasirašo pacientas (arba jo įstatyminis atstovas).

73. Jei paciento sveikatos būklė nėra kritinė ir/arba prieš tai numatyti diagnostikos bei gydymo veiksmai negalimi, pacientas per 2-4 val. išrašomas iš stacionaro.

74. Kai nėra nustatyta tvarka išreikštos paciento (jo atstovo) valios, diagnostika ir gydymas gali būti taikomi tik įstatymų nustatytais pagrindais ir tvarka, kai yra reali grėsmė paciento arba aplinkinių asmenų sveikatai ar gyvybei.

75. Kai pacientas yra tokios sveikatos būklės, kad negali pareikšti savo valios dėl sutikimo gydytis ir dėl diagnostikos bei gydymo metodikų pasirinkimo, kiek įmanoma, nepakenkiant paciento interesams, atsižvelgiama į jo anksčiau raštu pareikštą valią.

76. Pagalba gali būti teikiama be atstovo sutikimo, jei jo nėra arba sutikimo negalima gauti laiku, arba atstovas atsisako duoti sutikimą, o medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus. Apie tai pažymima paciento ligos istorijoje.

77. Jeigu paciento, kuris dėl amžiaus ar sveikatos būklės negali išreikšti savo valios, atstovas atsisako duoti sutikimą gydyti, kuris nėra skubus, o medicinos pagalbos sutikimas atitinka paciento interesus, tokiam pacientui gydymas galimas, jei yra gydytojų konsiliumo sutikimas.

X. VIDAUS TVARKĄ IR DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIOS NUOSTATOS

78. UAB „Artmedica“ darbas organizuojamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo (2003 m. liepos 1 d. Nr. IX-1672) ir kitų taikytinų teisės aktų, reglamentuojančių darbo saugą, gaisrinę saugą bei civilinę saugą, nuostatomis, o taip pat įstaigos vidaus tvarkomis ir saugos instrukcijomis.

79. UAB „Artmedica“ patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

80. UAB „Artmedica“ darbuotojams, pacientams ir lankytojams draudžiama būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

81. UAB „Artmedica“ darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą aprangą. UAB „Artmedica“ darbuotojai dirba pagal UAB „Artmedica“ direktoriaus patvirtintą Klientų aptarnavimo tvarką.

82. UAB „Artmedica“ darbuotojai privalo užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys (pacientai, juos lydintys asmenys ir pan.) būtų tik darbuotojui esant.

83. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, norintys filmuoti ir/ar fotografuoti UAB „Artmedica“ ar jos teritorijoje gali tik raštu informavę UAB „Artmedica“ administraciją bei gavę to paciento sutikimą.

84. UAB „Artmedica“ teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.

85. Už darbų saugą ir sveikatą atsako Įstaigos direktorius.

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

87. 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 darbu su kenksmingomis ir pavojingomis medžiagomis.

88. Saugaus darbo organizavimui ir vykdymui Įstaigoje rengiamos darbų saugos instrukcijos, su kuriomis darbuotojai supažindinami pasirašytinai.

89. Įstaigos darbuotojai, atlikdami darbinės pareigas, privalo:

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

89.2. laikytis medicinos prietaisų eksploatavimo taisyklių; nedirbti su techniškai netvarkingomis darbo priemonėmis ir apie tai informuoti Įstaigos direktorių;

89.3. naudoti individualiosios saugos priemones;

89.4. imtis priemonių ir pagal galimybes bei kompetenciją pašalinti priežastis, dėl kurių gali įvykti nelaimingi atsitikimai, apie tai nedelsiant informuoti Įstaigos direktorių.

89.5. laikytis darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatų, taip pat atitinkamų higienos ir medicinos normų reikalavimų.

90. Pacientai privalo:

90.1. vykdyti sveikatos priežiūros specialistų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais, nedelsiant pranešti Įstaigos darbuotojams apie aplinkybes dėl kurių gali nukentėti kiti pacientai ar Įstaigos darbuotojai.

90.2. vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų supančių asmenų sveikatai ar gyvybei.

90.3. Pacientui neleidžiama naudotis jokia Įstaigoje esančia medicinos ar buitinės technikos įranga.

90.4. Pacientui draudžiama atidarinėti elektros skydelius, savavališkai keisti Įstaigoje esančių įrenginių ir baldų padėties.

90.5. Pacientas turi imtis visų atsargumo priemonių judėdamas paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų.

91. Įstaigos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.

XI. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP PACIENTŲ IR ĮSTAIGOS SPRENDIMO TVARKA

92. Pacientas manydamas, kad Įstaigoje buvo pažeistos jo teisės turi teisę pateikti įstaigai skundą ne vėliau kaip per 1 (vienerius) metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės buvo pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala, dėl kurios atlyginimo kreipiamasi Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatyta tvarka.

93. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai atvykus į Įstaigą, per atstumą (registruotu paštu ar per kurjerį siunčiant įstaigos adresu Birželio 23-iosios g. 4, Kaunas, Lietuva, siunčiami elektroniniu paštu info@nordclinic.lt ar kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Pacientas, pateikdamas skundą betarpiškai įstaigoje privalo pateikti savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, o kai toks skundas siunčiamas aukščiau nurodytomis susiekimo priemonėmis, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujancio advokato patvirtinta paciento asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu pažeidė įstaiga, 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.

94. 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, įstaiga ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo 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 turės teisę skundą įstaigai pateikti iš naujo.

95. Skundai nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais:

95.1. kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija ir skundą pateikęs asmuo per nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

95.2. skundas parašytas neįskaitomai.

96. Pacientas taip pat turi teisę su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su įstaigos paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos (www.vaspvt.gov.lt), dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą. Į šioje dalyje nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su įstaigos sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas įstaigoje nepriimamas nagrinėti, išskyrus Taisyklių 95 p. nurodytus atvejus, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per šiose Taisyklėse nustatytą terminą. Šioje dalyje nurodytais atvejais pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skusti teismui šioje dalyje nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

97. Įstaiga 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 įstaigoje dienos. Šiose Taisyklėse nurodyto skundo trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas. Skundai įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

98. Informacijos apie paciento buvimą 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.

99. Pacientas ar kitas Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nurodytas asmuo, norėdamas gauti žalos atlyginimą, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatyta tvarka ir terminais gali kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos (<https://sam.lrv.lt/lt/darbo->

grupės/pacientu-sveikatai-padarytos-zalos-nustatymo-komisija), kuri yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo.

100. Pacientas gali pareikšti savo nuomonę (įskaitant anoniminę) apie įstaigos ir/ar jos personalo darbą pateikdamas atsiliepinimą įstaigos interneto svetainėje.

101. Anoniminiai skundai (skundai kuriuose nėra nurodyti pareiškėjo asmens duomenys ir kontaktai), tiriami priklausomai nuo skunde išdėstytų aplinkybių reikšmingumo. Sprendimus dėl tokių skundų priima įstaigos vadovas, atsakymai į tokius skundus neteikiami.

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

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

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

104. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę susipažinti su savo ligos istorija ir kitais medicinos dokumentais, išskyrus tuos atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei. Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus sprendžia gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas, apie tai įrašant ligos istorijoje. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.

105. Visa informacija apie paciento būklę, diagnozę, gydymą, slaugą gali būti suteikta kitiems asmenims tik gavus raštišką paciento (jo atstovo) sutikimą.

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

107. 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. 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 pasaugoti.

108. 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 apimtis.

XIII. MEDICININIŲ DOKUMENTŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTAMS, KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

109. Ambulatorinės asmens sveikatos istorijos (F Nr.025/a), Gydyto stacionare ligos istorijos (F Nr. 003/a) yra UAB „Artmedica“ dokumentai ir yra saugomi UAB „Artmedica“ archyve. Pacientas ar kiti asmenys neturi teisės jų saugoti, nešioti ar išsinešti iš Įstaigos.

110. Medicininių dokumentų kopijos (ar nuorašai) pacientui ar jo įgaliotam asmeniui pageidaujant, atliekami UAB „Artmedica“ lėšomis. Pacientams ar jų atstovams piktnaudžiaujant šia teise, UAB „Artmedica“ administracija turi teisę imti mokestį už papildomų kopijų parengimą. Pacientai ar jų atstovai, norintys gauti išrašų iš medicininių dokumentų kopijas apie jų gydymąsi, kreipiasi į UAB „Artmedica“ registratūrą arba administraciją.

111. Medicininių dokumentų kopijos (ar nuorašai), reikalingi siunčiant ligonį konsultacijai bei esant tam tikroms medicininėms indikacijoms, gydymui ir kitas gydymo įstaigas, ir Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybą yra nemokami.

112. Dėl medicininių dokumentų kopijų pacientas, jo atstovas raštu kreipiasi į Įstaigos direktorių. Prašantis medicinos dokumentų kopijų pacientas privalo pateikti asmens tapatybės dokumentą, atstovai – atstovavimą pagrindžiantį dokumentą ir paciento asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Prašyme nurodomas prašomo dokumento pavadinimas bei jo panaudojimo tikslas.

113. Pacientas, norintis gauti diagnozės ir gydymo aprašymus, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus ir raštišką prašymą.

114. Jei Įstaigoje nėra dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas, pacientas (jo atstovas) ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikimo dienos apie tai informuojamas raštu.

115. Dokumentų nuorašai kitiems fiziniams asmenims išduodami tik esant raštiškam paciento, jo atstovo sutikimui, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.

116. Informacijos teikimas kitiems asmenims:

116.1. visa informacija apie paciento lankymąsi Įstaigoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra konfidenciali. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą;

116.2. jei informacija yra suteikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientus, atliekantiems pacientų sveikatos ekspertizę, teisėsaugos institucijoms taip pat institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę kontroliuoti sveikatos priežiūros veiklą ir kitais teisės aktų nustatytais atvejais, sutikimas nėra būtinas.

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

117. Atvykus pacientui į stacionarą ar prieš atliekant procedūras, kurių metu yra galimas tam tikro laipsnio sąmonės sutrikimas, pacientas gali brangius daiktus bei pinigus perduoti saugoti UAB „Artmedica“ personalui.

118. Prieš perduodant saugoti, sudaromos brangių daiktų bei pinigų sąrašas dviem egzemplioriais. Kiekvienas egzempliorių pasirašo: darbuotojai ir pats pacientas arba jo atstovas. Pacientui pateikiamas veinas sąrašo egzempliorius, o kitas kartu su saugojimui atiduodamais daiktais bei/ar pinigais perduodamas saugoti įstaigoje esančiame seife.

119. Išrašant pacientą iš įstaigos, po procedūros, pacientui pareikalavus brangūs daiktai bei pinigai gražinami pacientui. Pastarasis personalo akivaizdoje pasirašo sąrašė, jog vertybes gavo. Paciento pasirašytas sąrašas įklijuojamas į Gydyto stacionare ligos istoriją ir joje saugomas.

120. Paciento būklei staiga pablogėjus ir tapus kritiška, atliekant operacijas ir intervencines gydymo ir diagnostikos procedūras arba pacientui mirus, įstaigos personalas savo iniciatyva turi teisę paimti saugojimui pas pacientą rastus vertingus daiktus. Daiktai paimami sudarant vertingų

daiktų sąrašą, kurį pasirašo vyr. slaugytoja ir gydantis gydytojas, budėjimo metu - budintis gydytojas ir bendrosios praktikos slaugytoja, ir perduodami saugoti į įstaigos seifą. Vertingi daiktai pagerėjus paciento būklei ar jam mirus gražinami pacientui (paciento mirties atveju – paciento atstovui ar įpėdiniams) pasirašant sąrašę jog vertingi daiktai gražinti. Paciento atstovas ar įpėdinis priimančias gražinamus vertingus daiktus privalo pateikti asmens tapatybę ir atstovavimo pagrindą patvirtinančius dokumentus.

121. Už brangius daiktus bei pinigus, saugomus ne seife, įstaigos darbuotojai neatsako.

122. Kilus ginčui dėl brangių daiktų bei pinigų saugojimo bei gražinimo, pacientas privalo kreiptis į UAB „Artmedica“ administraciją.

XV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

123. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo datos visiems UAB „Artmedica“ darbuotojams, pacientams ir lankytojams.

124. Visi darbuotojai turi būti supažindinti su šiomis taisyklėmis pasirašytinai, pacientai ir lankytojai su jomis susipažįsta UAB „Artmedica“ registratūroje, skelbimų lentose arba interneto svetainėje.

125. Taisyklės keičia visas ankstesnes UAB „Artmedica“ vidaus tvarkos taisyklių redakcijas.

126. Atstovai iš kontroliuojančių įstaigų bei kiti asmenys, atvykstantys į Įstaigą susipažinti su jos veikla ir kitais klausimais, privalo prisistatyti Įstaigos direktoriui.

127. Taisyklės gali būti keičiamos įstaigos direktoriaus įsakymu.
