

TVIRTINU:  
A.V. Vyr. gydytoja N.Lekarauskienė  
2012 m. spalio 1 d.

## VšĮ Krekenavos pirminės sveikatos priežiūros centras

### VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

#### 1. Bendrieji nuostatai

1.1. Šios vidaus tvarkos taisyklės yra parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, kitais įstatymais ir poįstatymiais aktais ir reglamentuoja pacientų kreipimosi į Krekenavos pirminės sveikatos priežiūros centrą (toliau – PSPC) tvarką; nemokamų paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką; pacientų teises ir pareigas; ginčų ir konfliktų tarp PSPC ir pacientų sprendimo 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; poliklinikos darbo laiką; darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatas.

1.2. Visas PSPC personalas, pacientai ir visi kiti lankytojai privalo laikytis šių vidaus tvarkos taisyklių. Klausimus, susijusius su vidaus tvarkos taisyklių pažeidimu, sprendžia PSPC administracija.

#### 2. Paciento kreipimosi į PSPC tvarka

- 2.1. Pacientai kreipiasi į PSPC savo laisvu apsisprendimu dėl sveikatos problemų.
- 2.2. Jeigu pacientas kreipiasi ne pagal profilį, jam paaiškinama, kur kreiptis dėl sveikatos problemų sprendimo.
- 2.3. Pacientas, atvykdamas į PSPC pas gydytoją, turi turėti dokumentą, įrodantį teisę į nemokamas sveikatos priežiūros paslaugas ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
- 2.4. Pacientai registruojami telefonu iš anksto ar atvykę į PSPC.
- 2.5. Gydytoją į namus įstaigos vadovo nustatytais atvejais galima iškviešti PSPC darbo laiku telefonu ar atvykus į įstaigą.
- 2.6. Kiekvienam pacientui užvedama ambulatorinė kortelė (F 025a) ir ambulatorinio apsilankymo apskaitos lapas (F-025/a-LK).

#### 3. Nemokamų paslaugų nomenklatūra ir asortimentas, jų teikimo tvarka

- 3.1. Nemokamai PSPC teikiama:
  - 3.1.1. būtinoji medicinos pagalba esant pavojui paciento gyvybei;

3.1.2. sveikatos priežiūros paslaugos, kurių išlaidos yra kompensuojamos iš privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybių biudžetų lėšų. Šios paslaugos teikiamos Sveikatos draudimo įstatymo ir jį lydinčių teisės aktų nustatyta tvarka.

3.2. Būtiniosios medicinos pagalbos paslaugos teikiamos vadovaujantis SAM 2004 04 08 įsakymu Nr. V-208.

3.3. Būtinoji pagalba teikiama pagal įstaigos personalo kompetenciją.

3.4. Būtinoji pagalba turi būti suteikta neatidėliotinai.

3.5. Jeigu įstaigos darbuotojai negali suteikti reikiamos pagalbos, jie apie tai informuoja pacientą ir, esant reikalui, organizuoja jo pervežimą į kitą sveikatos priežiūros įstaigą (išskviečia greitąją medicinos pagalbą).

## 4. Pacientų teisės

### 4.1. Teisė į sveikatos priežiūrą.

4.1.1. Visi pacientai turi lygias teises į sveikatos priežiūrą, nepriklausomai nuo jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų.

4.1.2. Pacientams teikiama kvalifikuota sveikatos priežiūra. Gydytojai ir slaugos darbuotojai gerbia pacientų asmens privatumą. Pacientai gydomi taip, kad į jų diagnozę, gydymą ir slaugą būtų žiūrima pagarbiai.

4.1.3. Jeigu įstaigos ribotos gydymo galimybės neleidžia visiems pacientams suteikti tuo pačiu metu vienodą gydymą, gydytojas pasirenka kitų pacientų nediskriminuojantį ir mediciniškai pagrįstą gydymą.

4.1.4. Pacientams suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminančios priemonės, kad jie nekenėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.

### 4.2. Teisė į prieinamą sveikatos priežiūrą.

4.2.1. Paciento teisę gauti nemokamą sveikatos priežiūrą, kompensuojamą iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai. Paciento teisę gauti sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš privalomojo sveikatos draudimo lėšų, nustato Sveikatos draudimo įstatymas.

4.2.2. Būtinoji medicinos pagalba pacientui suteikiama neatidėliotinai.

4.2.3. Teisę į kitos rūšies sveikatos priežiūrą nustato kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai.

### 4.3. Teisė pasirinkti gydytoją, slaugos darbuotoją.

4.3.1. Pacientas turi teisę pasirinkti įstaigoje dirbantį gydytoją ir slaugos darbuotoją.

4.3.2. Ši teisė gali būti ribojama Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.

### 4.4. Teisė į informaciją.

4.4.1. Pacientas turi teisę reikalauti ir gauti informaciją apie įstaigoje teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas ir jų kainas bei galimybes jomis pasinaudoti.

4.4.2. Pacientas informuojamas apie jį gydančio gydytojo ir slaugančio darbuotojo vardą, pavardę, pareigas ir kvalifikaciją.

4.4.3. Pacientas informuojamas apie įstaigos vidaus tvarkos taisykles ir tvarką, kiek tai susiję su jo buvimu įstaigoje. Pacientas turi teisę reikalauti ir gauti diagnozės, gydymo ir slaugos aprašymą.

4.4.4. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę.

4.4.5. Pacientas turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą.

4.5. *Paciento dalyvavimas mokymo procese, moksliniuose ir medicinos bandymuose.*

4.5.1. Be paciento sutikimo negalima jo panaudoti mokymo procese, moksliniuose ar medicinos bandymuose. Jeigu pacientas yra nepilnametis, tokį sutikimą duoda vienas iš tėvų ar įstatyminis atstovas ir rajono, miesto vaikų teisių apsaugos tarnyba.

4.5.2. Paciento naudojimo mokymo procese, moksliniuose ir medicinos bandymuose tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

4.6. *Teisė rinktis diagnostikos bei gydymo metodikas ir atsisakyti gydymo.*

4.6.1. Pacientai, įskaitant nepilnamečius pacientus nuo 16 iki 18 metų, gali būti 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.

4.6.2. Kai laikantis sveikatos priežiūros normų yra galimybė rinktis diagnostikos ir gydymo metodikas, pacientas turi būti supažindintas su šių metodikų ypatybėmis ir jam turi būti suteikta pasirinkimo galimybė. Pacientų, įskaitant nepilnamečius pacientus nuo 16 iki 18 metų, 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 metodikos parenkamos atsižvelgiant į nepilnamečio interesus.

4.6.3. Prieš prašant šio 4.6.2. punkte nurodyto sutikimo, pacientui (jo atstovui) išaiškinami intervencijos į paciento sveikatą tikslas, pobūdis, padariniai ir pavojai. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikėjas apie visas asmens sveikatos priežiūros paslaugas turi įrašyti į paciento medicinos dokumentus. Sutikimas dėl paslaugų, dėl kurių nesudaryta sveikatos priežiūros paslaugų sutartis, patvirtinamas paciento (jo atstovo) parašu paciento medicinos dokumentuose.

4.6.4. Pacientas bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą gydytis. 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 gali būti taikomi tik įstatymų nustatytais pagrindais ir tvarka, kai yra reali grėsmė paciento arba aplinkinių asmenų sveikatai ar gyvybei. Teikiant būtinąją (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.

4.6.5. 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, sveikatos priežiūros įstaigos medicinos etikos komisijos ar Lietuvos bioetikos komiteto sutikimas. Gydančio gydytojo prašymu sveikatos priežiūros įstaigos administracija sudaro gydytojų konsiliumą. Į Medicinos etikos komisiją ar Lietuvos bioetikos komitetą gali kreiptis sveikatos priežiūros įstaigos administracija ar gydantis gydytojas. 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.

#### *4.7. Teisė nežinoti*

4.7.1. Informacija apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę neturi būti pacientui pateikta prieš jo valią. Paciento, įskaitant nepilnamečius nuo 16 iki 18 metų, valia turi būti aiškiai pareikšta sveikatos priežiūros paslaugų sutartyje ar patvirtinta paciento parašu paciento medicinos dokumentuose.

4.7.2. 4.7.1. punkto nuostatos netaikomos, kai, informacijos nepateikus pacientui ar kitiems asmenims, gali atsirasti žalingų pasekmių ir tų pasekmių negalima išvengti pateikus informaciją paciento šeimos nariams, jo atstovui ar kitiems asmenims. Apie informacijos pateikimą pacientui prieš jo valią pažymima paciento medicinos dokumentuose. Elgesio su pacientu, kuris dėl psichinės ligos nesugeba teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

#### *4.8. Privataus gyvenimo neliečiamumas*

4.8.1. Pacientų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie pacientų gyvenimo faktus gali būti renkama pacientų sutikimu ir tik tuo atveju, jei tai yra būtina diagnozuoti ligą, gydyti ar slaugyti.

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

4.8.3. 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. Tokios konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir sveikatos apsaugos ministro tvirtinami teisės aktai. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikta tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija

gali būti suteikta valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą prieš jo valią. Kai pacientas yra praradęs sąmonę ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tik tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

4.8.4. Nepilnamečio paciento atstovai turi teisę susipažinti su nepilnamečio paciento medicinos dokumentais, jeigu tai neprieštarauja šio įstatymo reikalavimams ir nepilnamečio paciento interesams.

4.8.5. Naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas paciento asmens privatumas. Pacientų medicinos dokumentuose esančios informacijos panaudojimo tvarką mokslo tikslams nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas, o šios informacijos panaudojimo mokymo reikalams tvarką nustato Vyriausybė arba jos įgaliota institucija.

4.8.6. Užtikrinant paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, turi būti vadovaujama nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą bei panaudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka. Be turtinės žalos, pacientui taip pat atlyginama ir neturtinė žala.

#### *4.9. Teisė skųstis*

4.9.1. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) raštu kreipiasi į sveikatos priežiūros įstaigos vadovą. Sveikatos priežiūros įstaigos vadovas ar jo pareigas einantis asmuo per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau kaip per 5 dienas privalo išnagrinėti kreipimąsi ir raštu pranešti pacientui (jo atstovui) apie nagrinėjimo rezultatus.

4.9.2. Nepatenkintas 4.9.1. punkte nurodytu nagrinėjimu ir jo rezultatais, pacientas (jo atstovas) gali kreiptis į teismą arba į valstybės institucijas, kurios pagal Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymą kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikėją. Jei pacientas (jo atstovas) kreipiasi į Sveikatos apsaugos ministeriją, kuri kreipimąsi išnagrinėja pati arba pagal nagrinėjamo klausimo pobūdį privalo jį perduoti nagrinėti kitoms valstybės institucijoms, kurios kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikėją. Šių institucijų, Sveikatos apsaugos ministerijos pareigūnų sprendimus ir veiksmus (neveikimą) pacientas (jo atstovas) taip pat turi teisę apskusti teismui.

#### *4.10. Teisė į žalos atlyginimą*

4.10.1. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo III skyrius, taip pat Civilinis kodeksas, Draudimo įstatymas, kiti teisės aktai.

## 5. Pacientų pareigos

5.1. Atvykti į PSPC registracijos dokumente nurodytu laiku.

5.2. Laiku susimokėti už suteiktas mokamas paslaugas.

5.3. Pagarbiai elgtis personalo atžvilgiu.

- 5.4. PSPC patalpose nerūkyti, nevartoti alkoholinių gėrimų, narkotikų.
- 5.5. Laikytis asmens higienos reikalavimų.
- 5.6. Vykdyti gydytojo nurodymus dėl ligos (-ų) gydymo bei profilaktikos.
- 5.7. Pateikti gydytojui prašant reikiamus duomenis apie ligos diagnozę, atliktus tyrimus, taikytą gydymą.
- 5.8. Informuoti gydytoją apie sveikatos būklės pasikeitimus gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą.
- 5.9. Laikytis šių vidaus tvarkos taisyklių reikalavimų.

## 6. Ginčų ir konfliktų tarp įstaigos ir pacientų sprendimo tvarka

6.1. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) raštu kreipiasi į sveikatos priežiūros įstaigos vadovą. Sveikatos priežiūros įstaigos vadovas ar jo pareigas einantis asmuo per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau kaip per 5 dienas privalo išnagrinėti kreipimąsi ir raštu pranešti pacientui (jo atstovui) apie nagrinėjimo rezultatus.

6.2. Nepatenkintas 6.1. punkte nurodytu nagrinėjimu ir jo rezultatais, pacientas (jo atstovas) gali kreiptis į teismą arba į valstybės institucijas, kurios pagal Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymą kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikėją. Jei pacientas (jo atstovas) kreipiasi į Sveikatos apsaugos ministeriją, kuri kreipimąsi išnagrinėja pati arba pagal nagrinėjamo klausimo pobūdį privalo jį perduoti nagrinėti kitoms valstybės institucijoms, kurios kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikėją. Šių institucijų, Sveikatos apsaugos ministerijos pareigūnų sprendimus ir veiksmus (neveikimą) pacientas (jo atstovas) taip pat turi teisę apskusti teismui.

## 7. Informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarka

7.1. Informacija pacientams ir jų artimiesiems apie paciento sveikatos būklę teikiama vadovaujantis šių taisyklių 4.4.1 – 4.4.5, 4.6.2., 4.6.3., 4.7.1., 4.7.2., 4.8.2.-4.8.6. punktų nuostatomis.

## 8. Ambulatorinių kortelių, kitų dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarka

8.1.1. Įstaigos gydytojai ir slaugos darbuotojai pildo Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytos formos ir rūšių pacientų dokumentus (ambulatorines korteles, kitus medicininius dokumentus) ir juos saugo Lietuvos Respublikos įstatymų ir Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.

8.1.2. Ambulatorinės kortelės, kiti paciento medicininiai dokumentai, jų nuorašai pacientams ir kitiems asmenims išduodami atsižvelgiant į šiose taisyklėse ir Lietuvos Respublikos įstatymuose įtvirtintas pacientų teisės į informaciją, privataus gyvenimo neliečiamumą, teisės nežinoti nuostatas.

## 9. PSPC darbo laikas

9.1. Darbo laikas nurodomas PSPC ir jo padaliniuose pacientams ir kitiems lankytojams aiškiai matomoje vietoje.

## 10. Darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatos

10.1. Už saugaus darbo užtikrinimą atsakingas PSPC vadovas ar jo įgaliotas kitas darbuotojas.

10.2. Už darbo saugos normatyvinių dokumentų laikymąsi atsakingi PSPC darbuotojai.

10.3. Darbų saugai užtikrinti vadovaujamosi LR Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitais teisės aktais ir norminiais dokumentais.

10.4. Teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, privalo būti naudojamos asmeninės apsaugos priemonės, laikomasi elektrosaugos, priešgaisrinio saugumo ir kitų darbo saugumo reikalavimų.

10.5. PSPC vadovas ar jo įgaliotas kitas darbuotojas privalo užtikrinti PSPC personalo aprūpinimą asmeninėmis apsaugos priemonėmis pagal SADM 1998 04 20 įsakymą Nr. 77.

## 11. Pacientų turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo ir saugojimo tvarka

11.1. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai saugojimui nepriimami ir PSPC už juos neatsako.