

GARLIAVOS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

• **BENDROSIOS NUOSTATOS**

- Vši Garliavos pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau - Centras) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) parengtos pagal Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio reikalavimus ir atsižvelgiant į įstaigos veiklos specifiką.
- Šios taisyklės reglamentuoja pirminės asmens sveikatos priežiūros (pagalbos) teikimo tvarką Centro pacientams ir darbuotojų veiksmus darbo metu.
- Vidaus darbo tvarkos taisyklių tikslas – ugdyti darbuotojų sąžiningą darbą ir jo kokybės užtikrinimą, racionalų darbo laiko panaudojimą, drausmės laikymąsi, atsakomybę, vadovaudamasis Steigėjo patvirtintais įstatais, galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, nacionaliniais, Europos ir tarptautiniais medicinos standartais (medicinos, higienos normomis), Kauno rajono savivaldybės teisės aktais, reguliuojančiais Centro veiklą.
- Be šių Taisyklių, Centro darbuotojų darbinės funkcijas ir pareigas apibrėžia darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai, direktoriaus įsakymai.
- Vadovaujamesi nuostata, kad paciento ir sveikatos priežiūros specialistų, sveikatos priežiūros įstaigų santykiai yra grindžiami savitarpio pagarbos, supratimo ir pagalbos principais.
- Šių taisyklių privalo laikytis visi Centro darbuotojai ir pacientai.

• **CENTRO STRUKTŪRA**

- Centro struktūra:
 - Administracija;
 - Odontologijos skyrius;
 - Psichikos sveikatos skyrius;
 - Ūkio skyrius;
 - Poliklinikos - padaliniai:
 - Garliavos medicinos centras (R. Šliūpo poliklinika);
 - Ežerėlio padalinys;
 - Girionių padalinys;
 - Piliuonos padalinys;
 - Kačerginės padalinys;
 - Zapyškio padalinys;
 - Linksmakalnio padalinys;
 - Psichikos sveikatos centro padalinys.

• **CENTRO DARBO LAIKAS**

- Centro administracijos darbo laikas pirmadienį - ketvirtadienį nuo 8 iki 17 val., penktadieniais nuo 8 iki 16:45 val., pietų pertrauka nuo 12 iki 12:45 val.
- Centro padalinių darbo laikas nurodytas Centro tinklapyje www.garliavosmc.lt.
- Padalinių nedarbo metu sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos Garliavos medicinos centre (Vytauto g. 63, Garliava), o Garliavos medicinos centro nedarbo metu - LSMU Kauno ligoninės Priėmimo ir skubios pagalbos skyriuje, Hipodromo g. 13, Kaunas.

• CENTRO TEISĖS IR PAREIGOS

- Centras turi teisę:
 - turėti sąskaitas banko įstaigose, savo antspaudą;
 - naudoti, valdyti, pirkti ar kitokiais būdais įsigyti savo veiklai reikalingą turtą bei disponuoti juo Lietuvos Respublikos įstatymų bei Centro įstatų nustatyta tvarka;
 - gauti labdarą ir paramą;
 - teikti nemokamas ir mokamas paslaugas, nurodytas Centrai išduotose licencijose;
 - sudaryti sutartis ir prisiimti įsipareigojimus;
 - naudoti Centro lėšas įstatuose numatytiems tikslams ir uždaviniams įgyvendinti;
 - skelbti konkursus, susijusius su Centro veikla;
 - Centre dirbantys asmens sveikatos priežiūros specialistai turi teisę pasirinkti vieną iš Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka aprobuotų diagnostikos ir gydymo metodikų bei technologijų.
- Centras privalo:
 - organizuoti ir užtikrinti būtiniosios medicinos pagalbos teikimą (būtiniosios medicinos pagalbos mastą ir teikimo tvarką nustato Sveikatos apsaugos ministro įsakymai);
 - organizuoti ir teikti tik tas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurias nurodytos Centrai išduotose licencijose;
 - užtikrinti, kad būtų naudojamos tik tokios sveikatos priežiūros technologijos, gaminiai ir priemonės, kurios yra aprobuotos ir (ar) leistos naudoti Lietuvos Respublikoje;
 - užtikrinti, kad būtų tinkamai pildomos ir saugomos asmens sveikatos istorijos bei kita teisės aktais patvirtinta medicininė dokumentacija. Šių dokumentų originalai yra Centro nuosavybė;
 - teisės aktų nustatyta tvarka atlyginti žalą, padarytą paciento sveikatai teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
 - užtikrinti vienodas pacientų teises į teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
 - saugoti paciento medicininę paslaptį, išskyrus atvejus, kai Centras teisės aktų nustatyta tvarka privalo pateikti konfidencialią informaciją apie pacientą prieš jo valią valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę ją gauti arba kai pacientas sutinka skelbti informaciją apie jo sveikatos būklę. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekant paciento sveikatos ekspertizę, kai pacientas yra praradęs sąmonę ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui tik tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti;
 - užtikrinti, kad informacija apie pacientus valstybės institucijoms ar kitoms įstaigoms būtų teikiama teisės aktų nustatyta tvarka;
 - teisės aktų nustatyta tvarka informuoti Sveikatos apsaugos ministeriją ir įstaigos steigėją apie Centre įvykusius vidaus infekcijų atvejus ir protrūkis, kitus žalos pacientų sveikatai padarymo atvejus;
 - teikti nemokamas planines sveikatos priežiūros paslaugas, įsitikinus, kad pacientas turi teisę į tokias paslaugas;
 - skelbti pranešimus, skelbimus ir kitą visuomenei reikalingą viešą informaciją apie Centro veiklą internetiniame puslapyje;
 - vykdyti buhalterinę apskaitą, teikti finansinę-buhalterinę ir statistinę informaciją valstybės institucijoms ir mokėti mokesčius teisės aktų nustatyta tvarka;
 - informuoti savivaldybės vaikų teisių apsaugos tarnybą apie išaiškinto ar pastebėto smurto prieš vaikus atvejus;

- Centras turi kitų teisių ir pareigų, kurios neprieštarauja Lietuvos Respublikos įstatymams bei kitiems teisės aktams.
- Centro darbuotojai pagal savo kompetenciją privalo informuoti pacientus apie Centro darbo tvarką, teikiamas paslaugas, atliekamus tyrimus ir procedūras bei suteikti informaciją kitais klausimais, susijusiais su paciento sveikata.

- **PACIENTŲ PRIREGISTRAVIMO PRIE CENTRO TVARKA**

- Asmuo, norėdamas prisirašyti prie Centro, užpildo bei pasirašo „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“, forma Nr. 025-025-1/a, arba elektroniniu būdu internetinėje svetainėje nurodyta tvarka.
- Asmuo, pageidaujantis gydytis pas kitą Centre dirbantį gydytoją, pildo „Prašymą gydytis pas kitą pasirinktos pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytoją“, forma Nr. 025-025-2/a.
- Prašymas pildomas, remiantis asmens tapatybę liudijančiu dokumentu. Nepilnamečių prašymus pasirašo vienas iš tėvų, jeigu tėvų nėra – globėjas.
- „Prašymas gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“, forma Nr. 025-025-1/a, ir „Prašymas gydytis pas kitą pasirinktos pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytoją“, forma Nr. 025-025-2/a, saugomi Centro arba padalinių registratūroje.
- Asmuo prisirašyti prie Centro gali Centro arba padalinių registratūroje arba pateikęs kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašytą prašymą elektroninėmis priemonėmis.
- Gydytojui nutraukus darbo santykius su Centru, direktoriaus įsakymu skiriamas kitas Centro gydytojas, jeigu pacientas nepasirenka kitaip.

- **PACIENTŲ KREIPIMOSI Į CENTRĄ TVARKA**

- Visi, besikreipiantys į Centrą pacientai, turi turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
- Centre aptarnaujami asmenys, apdraustieji privalomuoju sveikatos draudimu ir Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka, prisirašiusieji prie Centro gydytojų.
- Skubos tvarka priimami visi pacientai, kuriems reikalinga būtinoji medicinos pagalba.
- Nemokamos asmens sveikatos paslaugos (išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos tik patikrinus ar asmuo apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu.
- Pacientai, besikreipiantys į Centrą registruojami registratūroje tiesiogiai kreipiantis į registratorę, telefonu +370 700 11 000 arba IPR IS (ipr.sveikata.lt.).
- Šeimos gydytojų iškvietai į namus registruojami kasdien tel. +370 700 11 000 Centro darbo valandomis.
- Registruodamiesi atvykę į Centrą, pacientai gauna vizito lapelį, kuriame nurodyta priėmimo data ir laikas, gydytojo pavardė ir kabineto numeris.
- Registruodamiesi telefonu priėmimui pas gydytoją, pacientai registratorei nurodo arba vardą, pavardę ir gimimo datą, arba asmens kodą. Pacientai privalo įsiminti ar užsirašyti registratorės nurodytą priėmimo pas gydytoją datą ir laiką bei gydytojo kabineto numerį. Negalintys atvykti iš anksto registruotu laiku pacientai privalo, ne vėliau kaip dieną prieš vizitą, pranešti registratorei.
- Registruodamiesi IPR IS pacientai gauna vizitą patvirtinantį SMS pranešimą. Negalintys atvykti iš anksto registruotu laiku pacientai privalo, ne vėliau kaip dieną prieš vizitą atšaukti.
- Pacientai pas gydytoją priimami tik šiam priėmimui užregistruotu atitinkamu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją, jo priėmimas gali būti neužtikrinamas.
- Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijos laiku.
- Jei pacientas nėra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu (išskyrus būtinosios medicinos pagalbos atvejus) už gydytojo konsultaciją (pagal galiojančius paslaugų įkainius) turi susimokėti pats Centro ar padalinių kasose.
- Dėl skubios pagalbos Garliavos medicinos centro nedarbo metu pacientai gali kreiptis į LSMU Kauno ligoninės Priėmimo ir skubios pagalbos skyrių, Hipodromo g. 13, Kaunas,

tel. +370 670 97670 arba skambinti 112.

- **NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA**

- Centre teikiamos šios nemokamos paslaugos:
 - būtiniosios medicinos pagalbos paslaugos teikiamos nemokamai visiems Lietuvos Respublikos gyventojams sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka;
 - pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos prie įstaigos prisirašiusiems pacientams ir apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu;
 - sergančiųjų cukriniu diabetu slaugos paslaugos teikiamos apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu ir turintiems siuntimą pacientams;
- Centro teikiamų paslaugų nomenklatūra ir asortimentas:
 - Šeimos gydytojų komandos teikiamos paslaugos:
 - ligų diagnozavimas ir jų gydymas pagal kompetenciją;
 - gydymo tęstinumo užtikrinimas;
 - profilaktiniai gyventojų sveikatos patikrinimai;
 - vaikų ir suaugusiųjų skiepijimas;
 - naujagimių, kūdikių ir vaikų raidos stebėjimas;
 - nėščiųjų stebėjimas;
 - sveikatos programos;
 - pacientų darbingumo medicininė ekspertizė, vadovaujantis laikinojo nedarbingumo ekspertizę reglamentuojančiais teisės aktais;
 - laikinojo nedarbingumo pažymėjimų išdavimas;
 - siuntimų į Asmens su negalia teisių apsaugos agentūrą (ANTAA) pildymas;
 - mirties konstatavimas ir mirties liudijimų išdavimas, jeigu mirties priežastys aiškios.
 - Pirminės psichikos sveikatos priežiūros paslaugos.
 - Odontologinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos bendrosios praktikos gydytojo odontologo kompetencijos ribose.
 - Sergančiųjų cukriniu diabetu slaugos paslaugos.
 - Ginekologo – akušerio ir vaikų ligų specialistų paslaugos.

- **NUOTOLINIŲ SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA**

- Nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka ir apimtimi.
- Nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos Centre teikiamos telefonu arba kitomis saugiomis nuotolinio ryšio priemonėmis.
- Gydytojo nuotolinė konsultacija pacientui gali būti teikiama, jei pacientas kreipiasi:
 - dėl ūmaus sveikatos būklės sutrikimo arba ūminės ligos, arba dėl lėtinės ligos paūmėjimo, arba kai atliekama ilgalaikė paciento sveikatos būklės stebėseną pagal Ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-288 „Dėl Ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatytus reikalavimus, ir tai yra ne pirmas paciento kreipimasis dėl to ligos epizodo ar dėl ilgalaikio paciento sveikatos būklės stebėjimo;
 - dėl lėtinės ligos;
 - dėl įtariamos užkrečiamosios ligos, nurodytos elektroninių nedarbingumo, nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimą reglamentuojančiuose teisės aktuose;
 - dėl kitų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, kurios gali būti suteiktos be paciento tiesioginio kontakto su gydytoju.

- Nuotolinė šeimos gydytojo komandos nario konsultacija pagal atitinkamo šeimos gydytojo komandos nario kompetenciją pacientui gali būti teikiama, jei pacientas kreipiasi:
 - dėl MPP paskyrimo ir (ar) išrašymo;
 - dėl medicinos pagalbos priemonių skyrimo ir išrašymo ar vaistinių preparatų, nurodytų sveikatos apsaugos ministro tvirtinamame sąraše, skyrimo ir išrašymo sveikatos apsaugos ministro nustatytais sąlygomis;
 - dėl normalios eigos nėštumo metu atsiradusių neįprastų simptomų ar kitų aplinkybių, dėl kurių pacientė nori pasitarti su nėštumą prižiūrinčia akušere;
 - dėl lėtinės ligos, jeigu pacientui ar jo atstovui reikalingas patarimas dėl slaugos procedūrų ar priemonių taikymo;
 - dėl iškilusių socialinių problemų;
 - gydytojo nurodymu informuoti apie ligos eigą, reakcijas į paskirtą gydymą ir pan.;
 - pasitarti dėl lėtinių ligų savikontrolės priemonių taikymo;
 - dėl fizinio aktyvumo pokyčių, atliekamų fizinių pratimų ar procedūrų poveikio.
- Dėl nuotolinių sveikatos priežiūros paslaugų pacientai privalo registruotis, skambinti į Centro registratūrą telefonu +370 700 11 000 arba naudodamiesi IPR IS.
- Registratūros darbuotoja identifikuoja skambinantį asmenį Centro direktoriaus nustatyta tvarka.
- Pacientas privalo pateikti registratorei telefono numerį, kuriuo bus teikiamos nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos. Gydantis gydytojas nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą teikia tik paciento nurodytu telefono numeriu.
- Pradėdamas teikti nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą, šeimos gydytojo komandos narys išsiaiškina subjektyvią paciento sveikatos būklę (remdamasis paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis) ir sprendžia dėl tolesnio paslaugos teikimo/neteikimo.
- Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už telefonu pateiktų duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.
- Nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga gali būti suteikta per 2 darbo dienas nuo paciento kreipimosi į gydantį gydytoją.

• **PACIENTŲ DUOMENŲ APSAUGA**

- Pacientų teisės įgyvendinamos taip:
 - pacientas prisirašydamas prie Centro šeimos gydytojo ir/arba registruodamasis gauti sveikatos priežiūros paslaugas pasirašo ant paciento sutikimo dėl paslaugų gavimo Centre, kuriame informuojamas apie jo asmens duomenų tvarkymą .
 - pacientas, pateikęs asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis Informacinės sistemos valdytojui rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją, turi teisę susipažinti su tvarkomais jo asmens duomenimis ir gauti informaciją, iš kokių šaltinių ir kokie tvarkomi jo asmens duomenys surinkti, kokių tikslu jie tvarkomi, kokiems duomenų gavėjams teikiami ir buvo pateikti per ne trumpesnę nei 3 metų laikotarpį. Pacientui prašoma informacija pateikiama ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo šiame papunktyje nurodyto prašymo gavimo dienos.
 - jeigu pacientas, susipažinęs su sistemoje tvarkomais savo asmens duomenimis, nustato, kad Informacinėje sistemoje tvarkomi jo asmens duomenys yra neteisingi ar netikslūs, jis turi teisę asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis, pateikti Informacinės sistemos valdytojui rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, jo asmens duomenis patvirtinančius dokumentus, ar jų kopijas ir reikalauti ištaisyti Informacinėje sistemoje tvarkomus neteisingus ar netikslus jo asmens duomenis. Informacinės sistemos valdytojas, gavęs šiame papunktyje nurodytą prašymą, nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos, privalo patikrinti Informacinėje sistemoje tvarkomus prašymą

pateikusio duomenų subjekto asmens duomenis ir nustatęs, kad prašymas yra pagrįstas, ištaisyti neteisingus ar netikslius asmens duomenis ir (arba) sustabdyti tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus.

- pacientas turi teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys. Tokiu atveju, pacientas privalo asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis pateikti rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Centras nustatęs, kad šiame papunktyje nurodytas nesutikimas yra teisiškai pagrįstas, nedelsdama neatlygintinai nutraukia asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, ir apie tai informuoja duomenų gavėjus.

• PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

- Pacientų teises ir pareigas nustato Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymais, Civilinis kodeksas, kiti teisės aktai bei šios vidaus tvarkos taisyklės:
 - pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;
 - kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodikliai ir jų turinio reikalavimai nustatomi LR Sveikatos apsaugos ministro nurodyta tvarka;
 - pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenėtų dėl savo sveikatos sutrikimo. Pacientas turi teisę būti prižiūrimas ir numirti pagarbėje.
- Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą:
 - pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą;
 - pacientas, Centro direktoriaus nustatyta tvarka, turi teisę pasirinkti šeimos gydytoją;
 - pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę.
- Teisė į informaciją:
 - pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti;
 - sveikatos priežiūros įstaigoje pacientas turi teisę gauti informaciją apie jį gydančio gydytojo ir slaugos specialisto vardą, pavardę, pareigas ir profesinę kvalifikaciją;
 - 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.
- Teisė nežinoti:
 - informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą gauti informaciją pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu;
 - šios nuostatos netaikomos, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.
- Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose:
 - Centro sveikatos priežiūros specialistai ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu ar raštu (pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus) į savo šeimos gydytoją (ar Centro administraciją) privalo pateikti paciento medicinos dokumentus susipažinimui Centre;
 - 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;
 - sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. 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 Centro direktorius;
 - su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai;
 - pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, Centras privalo padaryti ir išduoti medicinos dokumentų kopijas, ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu ar raštu į asmens sveikatos priežiūros įstaigą dienos;
 - rašytinė informacija apie paciento diagnozę ir gydymą teikiama vadovaujantis Centro direktoriaus nustatyta tvarka.
- Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:
 - 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;
 - duomenys apie paciento buvimą Centre, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo bei slaugos priemonės įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga;
 - visa informacija apie paciento buvimą Centre, 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;
 - 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;
 - 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;
 - apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, Centro darbuotojai privalo pranešti teisėsaugos institucijoms.
- Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą:
 - 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.

- Paciento dalyvavimas mokymo procese ir biomediciniuose tyrimuose:
 - be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į mokymo procesą ir biomedicininis tyrimus. Sutikimo gali būti prašoma tik išaiškinus pacientui apie nurodyto proceso ir tyrimų tikslą, pobūdį, padarinius ir pavojus. Dėl nepilnamečio paciento įtraukimo į mokymo procesą reikalingas ir nepilnamečio atstovo sutikimas;
 - įtraukiant pacientą į mokymo procesą ir biomedicininis tyrimus, turi būti vadovaujama nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus.
- Informuoto asmens sutikimas gauti sveikatos priežiūros paslaugas:
 - sutikimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo duoda (išreiškia) pats pacientas arba jo atstovas;
 - paciento sutikimas dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo turi būti pagrįstas informacija ir tinkamas;
 - sutikimas laikomas pagrįstas informacija ir tinkamas, jeigu jis atitinka visas šias sąlygas:
 - yra duotas asmens, galinčio tinkamai išreikšti savo valią;
 - yra duotas, gavus pakankamą ir aiškią informaciją;
 - yra duotas paciento (jo atstovo) laisva valia;
 - atitinka teisės aktų nustatytus formos reikalavimus;
 - jeigu pacientas pasirašo sveikatos apsaugos ministro patvirtintus reikalavimus atitinkančios formos sutikimą, reiškia, kad pacientas gavo tinkamą informaciją;
 - laikoma, kad savanoriškai į Centrą dėl ambulatorinės sveikatos priežiūros atvykęs arba į namus sveikatos priežiūros specialistą iškviėtą 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 Centras yra užtikrinęs, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi Centre metu, o Centro darbuotojai atsakytų į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija;
 - 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;
 - nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinąsios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Jeigu yra nesutarimų tarp paciento iki 16 metų ir jo atstovų, diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus;
 - 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;
 - prieš atliekant pacientui, invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą, turi būti gautas informacija pagrįstas paciento sutikimas, kad jam būtų atliekama konkreti invazinė ir (ar) intervencinė procedūra. Toks sutikimas turi būti išreikštas raštu, pasirašant sveikatos apsaugos ministro patvirtintus reikalavimus atitinkančią formą.
- Teisė skųstis:
 - pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, turi teisę pateikti skundą Centro direktoriui;
 - 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, nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui per 3 darbo dienas, nurodant grąžinimo priežastis. Centras pasilieka skundo kopiją;

- asmuo, pateikiantis skundą, kartu privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujancio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą;
- 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;
- Centras, gavęs paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui (jo atstovui) nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
- Teisė į žalos atlyginimą:
 - pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą.
- Paciento pareigos:
 - pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Centro specialistais ir darbuotojais;
 - pacientas, norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus;
 - 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 teikti sveikatos priežiūros paslaugas;
 - pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu;
 - 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;
 - pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Centro darbuotojais ir kitais pacientais;
 - 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.

• **GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP PACIENTŲ IR CENTRO SPRENDIMO TVARKA**

- Kilus ginčui ar konfliktui tarp paciento ir Centro darbuotojo, pacientas gali kreiptis į Centro direktorių ir (ar) vyriausiąją slaugytoją.
- Dėl diagnostinių ar gydymo klaidų išsiaiškinimo, paciento mirties atveju, pacientas ar jo atstovas turi kreiptis raštu į Centro direktorių, kuris per 20 darbo dienų išnagrinėja atvejį ir pateikia atsakymą pareiškėjui. Jeigu prašymo (skundo) nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo (skundo) gavimo Centre, direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo (skundo) gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki termino pabaigos, išsiunčiant asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodant prašymo (skundo) nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

• **INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA**

- Pacientui paprašius ir pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba paciento atstovavimo dokumentus, kai kreipiasi ne pats pacientas, gydytojas turi informuoti apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus, 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.
- Neturint raštiško paciento sutikimo, informacija gali būti suteikta
 - Centro darbuotojams, kurie gydo, tiria, registruoja pacientą;
 - nepilnamečio paciento tėvams arba globėjams, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos suteikimas gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams;
 - apie pavojingus paciento ketinimus, keliančius grėsmę jo paties ar aplinkinių sveikatai ar gyvybei, - teisėtvarkos ar kitoms institucijoms, teisės aktų nustatyta tvarka turinčioms teisę gauti tokią informaciją;
 - reikalaujant teismui, prokuratūrai, policijai ar kitoms valstybės institucijoms, turinčioms teisę įstatymų nustatyta tvarka gauti tokią informaciją.
 - Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ar jį filmuoti ar fotografuoti Centre ar jo teritorijoje gali tik informavę Centro administraciją bei gavę to paciento sutikimą.
- **MEDICININIŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**
- Medicininiai dokumentai yra Centro dokumentai ir yra saugomi gydytojų kabinetuose, registratūroje ar archyve. Nei pacientas, nei kiti asmenys neturi teisės patys šių dokumentų laikyti (saugoti) ar išnešti iš Centro.
- Medicinos dokumentų nuorašai:
 - Dėl medicinos dokumentų nuorašų pacientas ar jo atstovas raštu kreipiasi į Centro direktorių. Paciento iki 16 metų medicinos dokumentų nuorašų turi teisę prašyti jo atstovai. Prašantis medicinos dokumentų nuorašų 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. Dokumento nuorašas turi būti padarytas per dvi darbo dienas. Dokumentų nuorašai daromi paciento lėšomis.
 - Dokumentų nuorašai fiziniams ar juridiniams asmenims išduodami tik esant raštiškam paciento, jo atstovo sutikimui, išskyrus atvejus, kai:
 - dokumentų nuorašų reikalauja asmenys, tiesiogiai dalyvaujantys gydant ar slaugant pacientą;
 - asmenys, atliekantys paciento sveikatos ekspertizę;
 - taip pat institucijos, kontroliuojančios sveikatos priežiūros veiklą;
 - teismas ir kitos valstybės institucijos, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.
 - Institucijos, norėdamos gauti dokumento originalą (arba kopiją), turi kreiptis Centros administraciją, pateikdamos institucijos vadovo pasirašytą prašymą (raštą). Prašyme turi būti nurodytas informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas.
 - Pacientui pateikus raštišką prašymą, medicininį dokumentų kopijos ar jų išrašai daromi jo lėšomis (pagal Centre galiojančius mokamų paslaugų įkainius), išskyrus atvejus, jei pacientas dėl jų kreipiasi pirmą kartą. Tais atvejais, kai pacientas dėl nurodytų dokumentų išdavimo kreipiasi pirmą kartą, jie išduodami sveikatos priežiūros Centro lėšomis.
 - Išrašai iš medicininį dokumentų daromi nemokamai, jei pacientą gydantis gydytojas siunčia jį tirti, konsultuoti ar gydyti į kitą gydymo įstaigą. Išrašuose turi būti pateikiama ne daugiau duomenų, negu būtina apibrėžtam tikslui pasiekti.
 - Pacientui prisiregistravus kitoje gydymo įstaigoje, jo Asmens sveikatos istorija tai gydymo įstaigai išsiunčiama pagal pastarosios raštišką prašymą.

- **CENTRO VIDAUS TVARKĄ IR DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIOS NUOSTATOS**

- Centro darbuotojai, vadovai ir pacientai savo santykius privalo grįsti geranoriškumo, savitarpio supratimo, bendradarbiavimo ir tolerancijos principais.
- Centro darbuotojai privalo:
 - laikytis Centro pacientų aptarnavimo standartų reikalavimų;
 - sąžiningai ir kvalifikuotai dirbti, vykdyti savo pareigybų aprašymų reikalavimus, teisėtus vadovybės nurodymus;
 - laikytis nustatyto gaisrinio režimo, žinoti gaisro gesinimo, signalizacijos ir ryšio priemonių laikymo vietas, mokėti tas priemones panaudoti, žinoti, kaip jiems elgtis kilus gaisrui, žinoti žmonių evakavimo planą ir savo pareigas evakuojant žmones, gelbėjant turtą ir kt.;
 - tausoti ir saugoti Centro turtą (instrumentus, įrenginius, inventorių ir kt.) neleisti jo gadinti, grobstyti, naudoti savanaudiškiems tikslams;
 - racionaliai naudoti darbui skirtas medžiagas, medikamentus, energetinius resursus;
 - imtis priemonių, kurios pašalintų priežastis arba susidariusias sąlygas, trukdančias normaliai dirbti, keliančias grėsmę darbuotojų bei pacientų sveikatai ar gyvybei, Centro turtui;
 - laikytis instrumentų, prietaisų, aparatų, įrangos ir kt. naudojimo taisyklių ir instrukcijų, dirbti tik su techniškai tvarkingomis darbo priemonėmis;
 - savo darbo vietoje palaikyti tvarką ir švarą, laikytis sanitarijos, higienos ir darbų saugos reikalavimų;
 - apie pakeliui į darbą, iš darbo ar darbo metu patirtas traumas, ūmius sveikatos sutrikimus, nelaimingus atsitikimus, Centro darbuotojai privalo nedelsdami pranešti Centro direktoriui, nurodydami įvykio aplinkybes ir pasekmes;
 - Centro darbuotojai negali teikti sveikatos priežiūros paslaugų ar vykdyti kitas, su šiomis paslaugomis susijusias funkcijas, būdami neblaivūs ar apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų. Centro direktoriaus žodiniu/rašytiniu įsakymu gali būti atliekamas darbuotojų patikrinimas darbo vietoje dėl neblaivumo, girtumo ar apsvaigimo narkotinėmis medžiagomis, rodmenis fiksuojant alkokosteriu, testais. Visi patikrinimai įforminami atitinkamais dokumentais, kuriais remiantis gali būti taikoma drausminės nuobaudos.
- Pacientai pastebėję ugnį ar dūmus, kaip galima greičiau, turi pranešti budinčiam personalui, ir, vadovaujantis evakuacijos planais, palikti patalpas.
- Esant kitoms ekstremalioms sąlygoms arba avarijoms, pacientai kiek galima greičiau apie tai privalo informuoti Centro personalą.
- Pacientams draudžiama bėgioti Centro koridoriais ir laiptais.

- **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- Taisyklės gali būti papildomos, tikslinamos ar keičiamos pasikeitus reglamentuojantiems teisės aktams, Centro vidaus dokumentams ar darbo organizavimo tvarkai.
- Darbuotojai turi būti supažindinami su šiomis taisyklėmis pasirašytinai ir jos skelbiamos viešai (Centro padaliniuose ir interneto svetainėje: www.garliavosmc.lt).