

UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „ORTOPRO“

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „OrtoPro“ (toliau – **Įstaiga**) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – **Taisyklės**) reglamentuoja vidaus tvarką, apibrėžia darbuotojų ir besilankančių joje pacientų santykius ir elgesį.
2. Įstaiga veikia vadovaudamasis Steigėjo patvirtintais įstatais, galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, nacionaliniais, Europos ir tarptautiniais medicinos standartais (medicinos, higienos normomis) reguliuojančiais Įstaigos veiklą.
3. Be šių taisyklių, Įstaigos darbuotojų darbinės funkcijas ir pareigas apibrėžia darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai (instrukcijos), Įstaigos generalinio direktoriaus įsakymai.
4. Šių taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių teisinių santykių nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.
5. Šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 5.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi teisės aktais nustatytas teises bei pareigas;
 - 5.2. **Nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);
 - 5.3. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėčiai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas tai patvirtindamas savo parašu. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;
 - 5.4. **Nemokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, kaip tai nustatyta Lietuvos Respublikos teisės aktuose, bei asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo lėšų, kaip tai nustatyta Sveikatos draudimo įstatyme ir dėl kurių Įstaiga turi sutartį su teritorine ligonių kasa, bei teikiamos tokia tvarka, kokią numato teisės aktai;
 - 5.5. **Mokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, už kurias susimoka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai ar juridiniai asmenys bei savarankiškos draudimo įstaigos taip, kaip numatyta teisės aktuose ar veikia Įstaigos generalinio direktoriaus įsakymuose.

II. ĮSTAIGOS TEISĖS IR PAREIGOS

6. Įstaiga yra Lietuvos nacionalinei sveikatos sistemai priklausanti uždaroji akcinė bendrovė, teikianti jos įstatuose nustatytas paslaugas ir turinti **teisę**:
 - 6.1. turėti sąskaitas banko įstaigose, antspaudą;
 - 6.2. naudoti, valdyti, pirkti ar kitokiais būdais įsigyti savo veiklai reikalingą turtą bei disponuoti juo Lietuvos Respublikos įstatymuose bei Įstaigos įstatuose nustatyta tvarka;
 - 6.3. teikti labdarą ir paramą;

- 6.4. teikti nemokamas ir mokamas paslaugas, nurodytas Įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje;
- 6.5. sudaryti sandorius ir prisiimti įsipareigojimus;
- 6.6. stoti į ne pelno organizacijų bei kitų privačių sveikatos priežiūros įstaigų asociacijas ir dalyvauti jų veikloje;
- 6.7. naudoti Įstaigos lėšas įstatuose numatytiems tikslams ir uždaviniams įgyvendinti;
- 6.8. skelbti konkursus priemonėms ir darbams, susijusiems su Įstaigos veikla, įsigyti.
- 7. Įstaigoje dirbantys asmens sveikatos priežiūros specialistai turi teisę pasirinkti vieną iš Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka aprobuotų diagnostikos ir gydymo metodikų bei technologijų;

8. Įstaiga privalo:

- 8.1. užtikrinti būtiniosios medicinos pagalbos teikimą (būtiniosios pagalbos mastą ir teikimo tvarką nustato Sveikatos apsaugos ministro įsakymais);
- 8.2. teikti tik tas nemokamas ir mokamas asmens priežiūros paslaugas, kurios nurodytos Įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje;
- 8.3. užtikrinti, kad būtų naudojamos tik tokios sveikatos priežiūros technologijos, gaminiai ir priemonės, kurios yra aprobuotos ir (ar) leistos naudoti Lietuvos Respublikoje;
- 8.4. užtikrinti, kad būtų tinkamai pildomos ir saugomos asmens sveikatos istorijos, asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelės ir kita teisės aktais patvirtinta medicininė dokumentacija;
- 8.5. užtikrinti vienodas pacientų teises į teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
- 8.6. saugoti paciento medicininę paslaptį, išskyrus atvejus, kai Įstaigos teisės aktų nustatyta tvarka privalo pateikti informaciją apie pacientą tretiesiems asmenims, ir gerbti pacientų asmens privatumą;
- 8.7. užtikrinti, kad informacija apie pacientą valstybės institucijoms ar kitoms įstaigoms būtų teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka;
- 8.8. užtikrinti, kad būtų įgyvendintos būtiniosios visuomenės sveikatos priežiūros priemonės, nurodytos Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtinimo sąraše;
- 8.9. atlyginti teikiant paslaugas paciento sveikatai padarytą žalą;
- 8.10. teikti nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, įsitikinus, kad pacientas turi teisę tokias paslaugas gauti, taip pat mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
- 8.11. apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, nedelsiant pranešti teisėsaugos institucijoms;
- 8.12. užtikrinti, kad darbuotojai pagarbiai ir efektyviai bendrautų su pacientais bei jų šeimos nariais, turinčiais skirtingus kultūrinius pagrindus, religinius įsitikinimus ir sveikatos priežiūros poreikius.
- 9. Teisės aktų nustatyta tvarka informuoti Nacionalinį visuomenės sveikatos centrą ir Sveikatos apsaugos ministeriją apie nustatytas vidaus infekcijas, jų protrūkius bei kitus pavojaus pacientų sveikatai atvejus.
- 10. Įstaigos darbuotojai pagal savo kompetenciją privalo informuoti pacientus apie Įstaigos darbo tvarką, teikiamas paslaugas, atliekamus tyrimus ir procedūras bei suteikti informaciją kitais klausimais susijusiais su paciento sveikata.

III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ IR APTARNAVIMO JOJE TVARKA

- 11. Dėl būtiniosios pagalbos atvykusį pacientą gydytojas priima ir suteikia pagalbą, vadovaudamasis būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004m. balandžio 8 d. įsakymu (Lietuvos respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. gegužės 23 d. įsakymo Nr. V-598 redakcija).
- 12. Nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos tik patikrinus ar asmuo apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu.

13. Pacientai atvykę į Įstaigą kreipiasi į Registratūrą ir pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą: Lietuvos Respublikoje galiojantį pasą, asmens tapatybės kortelę arba gimimo liudijimą (ne vyresni nei 18 metų).
14. Pacientai pas gydytoją iš anksto gali užsiregistruoti atvykę į Įstaigos Registratūrą, paskambinę telefonu, internetu. Sudėtingais atvejais (turintys specialiųjų poreikių, naudojanys daugiau nei tris medikamentus, neįgalūs pacientai ir kt.) gali prašyti ilgesnės trukmės apsilankymo trukmės (prieš tai suderinę su savo gydančiu gydytoju). Registratūros darbo laikas, adresas, telefono numeriai, gydytojų darbo grafikai skelbiami Įstaigos interneto svetainėje, informaciniuose leidiniuose, informaciniuose stenduose.
15. Atvykę registruotis į Įstaigą, pacientai gauna vizito lapelį, kuriame nurodyta priėmimo data ir laikas, gydytojo pavardė.
16. Registruodamiesi telefonu priėmimui pas gydytoją, pacientai Registratūros darbuotojui nurodo vardą, pavardę, gimimo datą, telefono numerį. Pacientai privalo įsiminti ar užsirašyti Registratūros darbuotojo nurodytą priėmimo pas gydytoją datą ir laiką.
17. Pacientai pas gydytoją priimami vizito lapelyje nurodytu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją daugiau nei 10 min., jo priėmimas nėra užtikrinamas.
18. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijos laiku.
19. Jei pacientas negali atvykti į priėmimą nustatytu laiku, jis privalo apie tai pranešti paskambindamas telefonu į Registratūrą ir susitarti dėl kito priėmimo laiko, atšaukti internetu registruotą vizitą.
20. Gydytojui susirgus ir nesant galimybės aptarnauti iš anksto pas jį užsiregistravusius jo pacientus, pastarieji apie tai informuojami skambučiu ar elektroniniu paštu, jei yra nurodę aktualų kontaktinį telefono numerį ar saugų elektroninį paštą.
21. Diagnostikos, procedūrų kabinetuose, pacientai priimami tik gydytojui paskyrus.
22. Jei pacientas nėra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu (išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos atvejus) už gydytojo konsultaciją turi susimokėti Įstaigos kasoje pagal tuo metu galiojančius paslaugų įkainius.
23. Paslaugos neteikiamos neblaiviems, apsvaigusiems nuo narkotikų ar psichotropinių medžiagų asmenims (išskyrus būtinąją pagalbą). Kilus įtarimui dėl paciento blaivumo, apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų, paslaugą teikiantis darbuotojas pasiūlo pacientui pasitikrinti dėl blaivumo ir/ar apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Paciento atsisakymas laikomas neblaivumo ir/ar apsvaigimo fakto pripažinimu ir fiksuojamas medicininėje dokumentacijoje.
24. Priėmimo metu gydytojas įvertina paciento nusiskundimus, ligos anamnezę, atlieka objektyvų tyrimą, nustato diagnozę, paskiria tyrimus ir specialistų konsultacijas (jei reikalinga) bei gydymą, pakartotinį apsilankymą (jei reikalinga). Laikoma, kad savarankiškai į Įstaigą atvykęs yra informuotas ir sutinka, kad jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinus tyrimus bei gydymo procedūras.
25. Teikiant paslaugas pacientui, paslaugos teikimo vietoje gali būti tik pacientas, jo atstovas, paslaugas teikiantys asmens sveikatos priežiūros specialistai. Atstovai savo veiksmais neturi teisės trukdyti paslaugas teikiantiems asmens sveikatos priežiūros specialistams.

IV. ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO ĮSTAIGOJE TVARKA

26. Įstaigoje teikiamos antrinio lygio gydytojų specialistų ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodytos galiojančioje Įstaigos licencijoje.

27. Antrinio lygio **nemokamos paslaugos teikiamos** visiems pacientams, kurie kreipiasi į Įstaigą su šeimos gydytojo siuntimu ir teisės aktų nustatyta tvarka yra apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu.
28. Įstaiga teikia gydytojų specialistų ir kitas mokamas ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurių teikimą ir apmokėjimą už jas reglamentuoja teisės aktai ir įstaigos generalinio direktoriaus įsakymai. Paslaugų asortimentą reglamentuoja Įstaigos generalinio direktoriaus įsakymai.
29. **Būtinoji medicinos pagalba teikiama kiekvienam** besikreipiančiam į Įstaigą nepriklausomai nuo jo gyvenamosios vietos ir socialinių garantijų.
30. Teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas nepilnamečiams pacientams, privalo dalyvauti jų įstatyminiai atstovai, tačiau jie savo veiksmais neturi teisės trukdyti dirbančiam personalui.

V. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

31. Pacientų teisės nevaržomos dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų ar pažiūrų ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių
32. Pacientams turi būti suteiktos kokybiškos sveikatos priežiūros paslaugos:
- 32.1. pacientai gydomi pagal sveikatos apsaugos ministro patvirtintas diagnostikos ir gydymo metodikas, atsižvelgiant į naujausias klinikinės rekomendacijas;
- 32.2. konsultacijos metu užtikrinamas pagarbus sveikatos priežiūros specialistų elgesys, bei garbės ir orumo nežeminančios paciento tyrimo ir gydymo sąlygos;
- 33.3. pacientai konsultuojami konfidencialumą užtikrinančiose patalpose;
- 33.4. konsultacijoje dalyvaujant trečiajai šaliai (šeimos nariui, globėjui, vertėjui, mokymo proceso dalyviui ir kt.), paciento žodžiu prieš konsultaciją paklausiama, ar jis sutinka, kad dalyvautų trečioji šalis; pacientas informuojamas, kad bet kada gali pakeisti savo nuomonę;
34. Pacientai turi teisę **gauti nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas**, kompensuojamas iš privalomojo sveikatos draudimo lėšų ar iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, kaip numato Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.
35. Pacientai **turi teisę laisvai pasirinkti** (vaikams iki 16 m. ir neveiksniems asmenims parenka tėvai arba globėjai) **gydytoją specialistą**;
- 36. Pacientas turi teisę į informaciją :**
- 36.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie Įstaigos teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas ir jų kainas bei galimybes jomis pasinaudoti. Su mokamų paslaugų kainynu ir asortimentu pacientai gali susipažinti Registratūroje ir internetiniame tinklalapyje adresu www.ortopro.lt.
- 36.2. Pacientas turi teisę gauti informaciją žodžiu apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.
- 36.3. Pacientas informuojamas apie Įstaigos vidaus tvarkos taisykles ir tvarką, kiek tai susiję su jo buvimu Įstaigoje.
- 36.4. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, turi teisę gauti informaciją iš gydančio gydytojo žodžiu apie:
- 36.4.1. savo sveikatos būklę ar asmens, kuriam jis įstatymiškai atstovauja;
- 36.4.2. ligos diagnozę;
- 36.4.3. ASPI taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus;
- 36.4.4. galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį;
- 36.4.5. gydymo prognozę;
- 36.4.6. kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo;
- 36.4.7. Apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo.

36.4.8 36.4.1-7 punkte išvardintą informaciją gydytojas turi pateikti žodžiu, vizito pas gydytoją metu, atsižvelgdamas į paciento amžių, sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus. Kiti sveikatos priežiūros specialistai šios informacijos neteikia.

36.4.9. Gydytojas gali neteikti šių taisyklių 38.4 1-7 punkte nurodytos informacijos tik Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme (toliau – PTŽSAĮ) 5-tame straipsnyje 4-toje dalyje nurodytais pagrindais. Toks sprendimas ir jo motyvacija privalomai dokumentuojami ambulatorinėje kortelėje.

36.4.10. Informacija išvardinta 39.4.1-7 punkte negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu ambulatorinėje kortelėje.

37. Pacientas informuojamas apie galimybę sužinoti kito gydytojo nuomonę-pasirinkti kitą gydytoją, kai jis to nori.

38. Pacientui pageidaujant, jis turi būti supažindintas su jo mediciniais dokumentais, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia jį gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas). Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi asmens sveikatos istorijoje.

39. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti netikslus, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Įstaigos generalinis direktorius.

40. Paciento psichikos ligonio teisės ypatumus susipažinti su paciento medicinos dokumentais nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

41. Pacientas/jo atstovas (pateikę asmens dokumentą ir atstovavimą dokumentą) turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo medicinos dokumentų kopijos (per 3 darbo dienas). Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

42. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams turi būti pateikta jiems suprantama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio paciento ir jo tėvų ar globėjų, tai diagnostikos ir gydymo metodikas parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio paciento interesus.

43. Nepilnametis (nuo 16 iki 18 metų) pacientas turi teisę savarankiškai kreiptis į gydytoją, kuris įvertinęs jo sveikatos būklę, ir spręsti dėl jam siūlomo gydymo.

44. Pacientui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu (išskyrus būtinąsias pagalbos teikimo atvejus, kai pacientas negali išreikšti pats savo valios ir jeigu kiti teisės aktai nenustato kitaip).

45. Pacientas turi teisę spręsti dėl savo gydymo. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip. Paciento atsisakymas įforminamas teisės aktuose nustatyta tvarka.

46. Pacientas turi teisę turėti savo atstovą (pagal įstatymą ar pagal pavedimą) :

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

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

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

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

46.4.1. Paciento atstovai pagal pavedimą: pacientas nuo 16 metų gali pasirinkti atstovą pagal pavedimą. Šis atstovavimas įforminamas notarine tvarka arba pacientas apie savo pasirinktą atstovą pasirašytinai gali nurodyti savo medicinos dokumentuose.

46.4.2. Paciento atstovai pagal įstatymą :

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

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

46.4.2.3. nepilnamečiam pacientui nuo 16 metų, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas.

46.4.2.4. pilnamečiam pacientui, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: sutuoktinis, sugyventinis (partneris), o kai jo nėra, – vienas iš šio paciento tėvų (įtėvių) arba vienas iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienas iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų), arba vienas iš šio paciento pilnamečių vaikaičių, arba vienas iš šio paciento senelių. Į pilnamečio paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, artimuosius dėl sutikimo būti atstovu pagal įstatymą kreipiamasi tokiu eiliškumu: į sutuoktinį, sugyventinį (partnerį), tėvus (įtėvius), pilnamečius vaikus, pilnamečius brolius (seseris), pilnamečius vaikaičius, senelius. Gavus vieno iš šių asmenų sutikimą būti atstovu pagal įstatymą, kitų asmenų sutikimas nereikalingas. Šioje dalyje nurodyti asmenys nelaikomi pilnamečio paciento atstovais pagal įstatymą, jeigu jie atsisako būti atstovais, pacientas yra paskyręs atstovą pagal pavedimą arba pacientui nustatyta globa (rūpyba).

47. Atstovavimas neveiksniam ir ribotai veiksniam pacientui:

47.1. pacientui, pripažintam neveiksnium, atstovauja paskirti globėjai;

47.2. pacientas, teismo pripažintas ribotai veiksnium, teisės ir pareigas prisiima, taip pat jas įgyvendina pats tiek, kiek tų teisių jam nėra apribojęs teismas.

48. Pacientas turi teisę nuspręsti, ar dalyvauti mokymo ir mokslinio tyrimo procese. Paciento dalyvavimas biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese:

48.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininčius tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas.

48.2. Įtraukiant pacientą į biomedicininčius tyrimus ir mokymo procesą, turi būti vadovaujama nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus.

48.3. Naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas paciento asmens privatumas. Paciento medicinos dokumentuose esančios informacijos panaudojimo tvarką, užtikrinant asmens privatumo apsaugą mokslo tikslais, nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas. Mokymo tikslais – ši informacija gali būti naudojama užtikrinant asmens privatumą šių taisyklių nustatyta tvarka.

49. Pacientų, kaip duomenų subjektų informacinėje sistemoje, teisės įgyvendinamos taip:

49.1. Pacientas (toliau – **Duomenų subjektas**) registruodamasis gauti sveikatos priežiūros paslaugas bei pasirašydamas, kad susipažino su Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, sutinka dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo bei jo asmens duomenų tvarkymo Informacinėje sistemoje.

49.2. Duomenų subjektas, pateikęs asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis Informacinės sistemos valdytojui rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją, turi teisę susipažinti su Informacinėje sistemoje tvarkomais jo asmens duomenimis ir gauti informaciją, iš kokių šaltinių ir kokie Informacinėje sistemoje tvarkomi jo asmens duomenys surinkti, koku tikslu jie tvarkomi, kokiems duomenų gavėjams teikiami ir buvo pateikti per ne trumpesnę nei 3 metų laikotarpį. Duomenų subjektui prašoma informacija pateikiama ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo šio papunktyje nurodyto prašymo gavimo dienos.

49.3. Jeigu duomenų subjektas, susipažinęs su Informacinėje 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 netikslius 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 pateikusių duomenų subjekto asmens duomenis ir nustatęs, kad prašymas yra pagrįstas, ištaisyti neteisingus ar netikslius asmens duomenis ir (arba) sustabdyti tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus.

49.4. Duomenų subjektas turi teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys, kai šie asmens duomenys yra tvarkomi Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 5 ir 6 punktuose nustatytais atvejais. Tokiu atveju, duomenų subjektas privalo asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis pateikti Informacinės sistemos valdytojui rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Informacinės sistemos valdytojas, nustatęs, kad šiame papunktyje nurodytas duomenų subjekto nesutikimas yra teisiškai pagrįstas, nedelsdama neatlygintinai nutraukia asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, ir apie tai informuoja duomenų gavėjus.

49.5. Tinkamą duomenų subjekto teisių įgyvendinimą užtikrina Informacinės sistemos tvarkytojas, tvarkantis paciento duomenis.

50. Pacientas turi teisę skųstis ir į žalos atlygimą;

50.1. Pacientų prašymus, pasiūlymus ir skundus priima administratorius nustatytais ir paskelbtomis darbo valandomis. Visi prašymai (skundai) dokumentuojami. Prašymas (skundas) raštu turi būti parašytas įskaitomai, valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą. Rašytine forma pateiktas skundas turi būti paciento pasirašytas, nurodytas jo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodoma atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir paciento duomenys, kurio vardu kreipiamasi. Pateikdamas skundą, pacientas privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai pacientas skundą teikia betarpiškai, asmens dokumento kopiją padaro ir patvirtina administratorė. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Prašymai (skundai), gauti elektroniniu paštu, turi būti pasirašyti saugiu paciento elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu.

50.2. Neįskaitomi reikalavimų neatitinkantys skundai yra grąžinami pacientui ar jo atstovui, nurodant grąžinimo priežastis.

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

50.4. Įstaigos administracija gavusi skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Jei skundą išnagrinėti per numatytą terminą neįmanoma dėl objektyvių priežasčių, ASPĮ administracija apie tai raštu informuoja skundo pateikėją.

50.5. Nepatenkinti skundų nagrinėjimu Įstaigos pacientai turi teisę kreiptis į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas.

50.6. Turtinė ir neturtinė žala, padaryta pažeidžiant nustatytas pacientų teises, atlyginama PTŽSAI ir Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

51. Lietuvos Respublikos gyventojas, dalyvaudamas sveikatinimo veikloje privalo:

51.1. rūpintis savo ir savo vaikų (įvairių, globotinių) sveikata;

51.2. nepažeisti kitų asmenų ir pacientų teisių;

51.3. rūpintis savo sveikatos draudimu ir kreipti į Įstaigą tik įsitikinus, kad yra apdraustas (išskyrus būtinąsias pagalbos atvejus), priešingu atveju – už paslaugas mokėti savo lėšomis;

51.4. vykdyti medicinos darbuotojų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką.

52. Lankydamasis Įstaigoje pacientas **privalo**:

52.1. gerbti Įstaigos darbuotojus ir kitus pacientus;

- 52.2. laikytis nustatytos registracijos ir priėmimo pas gydytojus tvarkos;
- 52.3. netrukdyti medicinos darbuotojams vykdyti savo pareigų;
- 52.4. laikytis viešosios tvarkos: netriukšmauti, nerūkyti, nevartoti alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, laikytis asmens higienos;
- 52.5. tausoti Įstaigos turtą, už jo sugadinimą ar sunaikinimą atsakyti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
- 53. Pacientas privalo informuoti Įstaigą (atvykęs į Registratūrą) apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis.
- 54. Pacientas gydančiam gydytojui ar slaugos specialistui turi suteikti visą teisingą informaciją apie ankstesnę ligą, operacijas, vartojamus (vartotus) vaistus, sveikatos būklės pasikeitimą gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą ir pan., nes tik suteikęs visą išsamią informaciją apie save, pacientas gali tikėtis progresyvaus medicininio gydymo.
- 55. Pacientas savo sutikimą ar atsisakymą apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, patvirtina pasirašytinai asmens sveikatos istorijoje. Pacientui atsisakius sveikatos priežiūros paslaugų, gydantis gydytojas privalo išaiškinti pacientui riziką sveikatai, bei perspėti apie galimas komplikacijas.

VI. PACIENTO SIUNTIMO GYDYMUI Į AMBULATORINĖS AR STACIONARINĖS PAGALBOS GYDymo ĮSTAIGĄ TVARKA

- 56. Paciento gydymo kitoje ambulatorinėje ir stacionarinėje įstaigoje tikslumą nustato jį gydantis gydytojas.
- 57. Esant būtinybei gydyti pacientą kitoje ambulatorinėje gydymo įstaigoje ir stacionare, gydantis gydytojas, vadovaudamasis Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka, užpildo formą 027/a „Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas“. Tuomet pacientas gali vykti į rekomenduojamą gydymo įstaigą. Į stacionarinę gydymo įstaigą pacientas pervežamas iškvietus Greitąja Medicinos Pagalbą (toliau - GMP).
- 58. Pacientui atsisakius vykti į kitą ambulatorinę ar stacionarinio gydymo įstaigą, arba atsisako vykti su GMP, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas tai patvirtina savo parašu.

VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ SU PACIENTAIS SPRENDIMO TVARKA

- 59. Kilus ginčui ar konfliktui tarp paciento ir gydytojo ar kito medicinos darbuotojo, nesutarimą sprendžia Įstaigos generalinis direktorius.
- 60. Jei Įstaigos generalinis direktorius negali priimti sprendimo dėl gydymo, tenkinančio abi puses – pacientą išklauso ir apžiūri gydytojų konsultacinė komisija, kuri organizuojama kitą artimiausią Įstaigos darbo dieną.
- 61. Jei pacientas elgiasi agresyviai, grasina, yra apsvaigęs nuo alkoholio, toksinių ar narkotinių medžiagų, Įstaigos medicinos personalas turi teisę iškviesti policiją.
- 62. Jei pacientas turi nusiskundimų dėl Įstaigos darbo tvarkos, juos gali pateikti raštu arba žodžiu Įstaigos generaliniam direktoriui.
- 63. Jeigu paciento netenkina Įstaigos generalinio direktoriaus atsakymas ar sprendimas, pacientas turi teisę kreiptis į kitas valstybines institucijas teisės aktų nustatyta tvarka.

VIII. INFORMACIJOS APIE SVEIKTOS BŪKLĘ TEIKIMO PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS TVARKA

- 64. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties. Konfidencialios informacijos

saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos teisės aktai. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint raštišką paciento sutikimą, arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymai.

65. Neturint raštiško paciento sutikimo, informacija gali būti suteikta:

65.1. Įstaigos darbuotojams, kurie gydo, tiria, slaugo, registruotą pacientą;

65.2. nepilnamečio paciento tėvams arba globėjams, išskyrus tuos atvejus, kai tokios informacijos suteikimas gali pakenkti nepilnamečio paciento sveikatai interesams ar gyvybei;

65.3. teisėtvarkos ar kitoms institucijoms, teisės aktų nustatyta tvarka turinčioms teisę gauti tokią informaciją;

65.4. reikalaujant teismui, prokuratūrai, policijai ar kitoms valstybės institucijoms, turinčioms teisę įstatymų nustatyta tvarka gauti tokią informaciją.

66. Visuomenės informavimo priemonių atstovai su pacientu kalbėti ar jį filmuoti/fotografuoti Įstaigoje ar jos teritorijoje gali tik informavę ir gavę rašytinį Įstaigos generalinio direktoriaus bei to paciento sutikimą.

IX. ASMENS SVEIKATOS ISTORIJOS IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS AR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

67. Asmens sveikatos istorija yra Įstaigos dokumentas ir yra saugomas jos Registratūroje ar archyve. Nei pacientas nei kiti asmenys neturi patys šio dokumento laikyti (saugoti) ar išnešti iš Įstaigos.

68. Pacientui pateikus raštišką prašymą, jo lėšomis (pagal Įstaigoje galiojančius mokamų paslaugų įkainius) gali būti daromos asmens sveikatos istorijos kopijos ar jos išrašai.

X. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA

69. Pacientai, atvykę į Įstaigą, turimus dirbinius iš brangių metalų, brangius protezus bei pinigus saugo patys:

69.1. nepalieka kabinamų drabužių kišenėse;

69.2. nepalieka be priežiūros prie gydytojo ir procedūrų kabinetų;

69.3. laukdami prie gydytojo ir procedūrų kabineto nepalieka jų saugoti kitiems pacientams;

69.4. daiktus saugo uždaruose krepšiuose, rankinėse.

70. Sutrikus paciento būklei, kurios metu prarandama sąmonė arba mirus pacientui, paciento brangių daiktų bei pinigų išsaugojimu rūpinasi medicinos darbuotojai, prie kurių ši būklė išsivystė.

71. Prieš perduodant daiktus saugoti, sudaromos brangių daiktų bei pinigų sąrašas dviem egzemplioriais. Kiekvieną egzempliorių pasirašo: vertybes perimantis Įstaigos darbuotojas ir slaugytoja ar gydytojas. Medicinos darbuotojui paliekamas vienas sąrašo egzempliorius, o kitas kartu su saugojimui atiduodamais daiktais bei/ar pinigais dedamas į voką, kuris užklijuojamas bei antspauduojamas ir paliekamas saugoti Įstaigos seife.

72. Pagerėjus paciento būklei, kurios metu buvo tam tikro laipsnio sąmonės sutrikimas ir pacientui pareikalavus, brangūs daiktai bei pinigai grąžinami pacientui. Pastarasis personalo akivaizdoje atplėšia voką, patikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo sąrašė, jog vertybes gavo.

73. Pacientui mirus, mirusio paciento atstovams (pateikus giminystę įrodančius asmens dokumentus) pareikalavus, brangūs daiktai bei pinigai grąžinami paciento atstovui. Pastarasis personalo akivaizdoje atplėšia voką, patikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo sąrašė, jog vertybes gavo. Paciento atstovo pasirašytas sąrašas įklijuojamas į asmens sveikatos istoriją ir joje saugomas.

74. Kilus ginčui dėl brangių daiktų bei pinigų saugojimo bei grąžinimo, pacientas/paciento atstovas privalo kreiptis į Įstaigos administraciją.

XI. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS

- 75. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos pirmadieniais – penktadieniais nuo 8.00 val. iki 19.00 val.
- 76. Darbuotojai dirba pamainomis pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Medicinos darbuotojų darbo grafikai skelbiami registratūroje pacientų informavimo segtuve.
- 77. Įstaigos administracijos darbo laikas yra nuo 9.00 val. iki 18.00 val.
- 78. Darbuotojas savo pietų pertrauką naudoja savo nuožiūra. Jis šiuo laiku gali palikti darbo vietą arba pasilikti joje.

XII. BENDROSIOS ĮSTAIGOS VIDAUS TVARKĄ IR DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIOS NUOSTATOS

- 79. Įstaigos teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai vėdinamos.
- 80. Įstaigos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.
- 81. Įstaigos darbuotojams draudžiama Įstaigoje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.
- 82. Įstaigos darbuotojai privalo elgtis su pacientais ir kolegomis pagarbiai, mandagiai, taktiškai palaikyti dalykinę darbo atmosferą.
- 83. Įstaigos darbuotojams draudžiama centre organizuoti komercinius, politinius ir kitus su tiesiogine veikla nesusijusius renginius.
- 84. Įstaigos darbuotojo netaktiškas elgesys pacientų ar kolegų atžvilgiu svarstomas Įstaigos etikos komisijoje.
- 85. Įstaigos darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius.
- 86. Įstaigos ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais ir kanceliarinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.
- 87. Darbo vietoje privaloma laikytis darbo saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbo sauga, nuostatomis, Įstaigos generalinio direktoriaus įsakymais.
- 88. Įstaigos darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems įrenginiams ir tinkamai sutvarkytai darbo vietai.
- 89. Įstaigos darbuotojai savo veikla privalo nepažeisti aplinkos kokybės normatyvų ir standartų, laikytis atliekų nukenksminimo tvarkos, privalo žinoti (pagal savo kompetenciją) reagentų sandėliavimo, išfasavimo ir transportavimo tvarką, nukenksminimo būdus.
- 90. Įstaigos darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.
- 91. Įstaigos darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys būtų tik darbuotojui esant.
- 92. Įstaigos darbuotojas, paskutinis toje patalpoje baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.
- 93. Įstaigos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.
- 94. Įstaigos administracija neatsako už darbuotojų asmeninius daiktus, nesusijusius su tiesioginiu darbu ir paliktus darbo vietoje.
- 95. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

96. Patvirtintos Taisyklės skelbiamos Įstaigos internetiniame puslapyje www.ortopro.lt .
97. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus Įstaigos organizavimui, ar atitinkamiems teisės aktams.