PATVIRTINTA
UAB„ Medicinos namai“
Direktoriaus Vytauto Jakubausko
2025 m. spalio 1 d. įsakymu 20251001/01

# VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

## 1. BENDROJI DALIS

1. UAB „Medicinos namai“ (toliau – Klinika), įmonės kodas 124363274, registruota veiklos adresu J. Tumo-Vaižganto g. 118-2, LT-72265 Tauragė, tačiau ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikianti ir kitais veiklos adresais, kuriuose galioja tos pačios vidaus tvarkos taisyklės, yra ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikianti įstaiga.
2. Šios vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja Klinikos veiklos organizavimo tvarką, ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo principus, nustato pacientų, jų atstovų, lankytojų ir Klinikos darbuotojų teises bei pareigas, paslaugų teikimo sąlygas, taip pat ginčų ir konfliktų sprendimo tvarką.
3. Klinika veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos (toliau – LR) įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, medicinos standartais (medicinos, higienos normomis), įstatais bei šiomis vidaus tvarkos taisyklėmis (toliau – Taisyklės).
4. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, SAM įsakymais, medicinos normomis ir kitais galiojančiais teisės aktais. Klinikoje teikiamos privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau – PSDF) ir paciento lėšomis apmokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios nurodytos Klinikai išduotoje asmens sveikatos priežiūros licencijoje.
5. Klinikoje gali būti teikiamos kontaktinės ir (ar) nuotolinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teisės aktų nustatyta tvarka.
6. Nuotolinės paslaugos teikiamos telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis, kai tai leidžia paslaugos pobūdis ir užtikrinamas paciento duomenų saugumas.
7. Klinikoje asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos valstybine (lietuvių) kalba. Paslaugos ne valstybine kalba gali būti teikiamos, jeigu yra užtikrinamas tinkamas ir saugus informacijos perdavimas, šiais atvejais:
   7.1. pacientui (jo atstovui) savo iniciatyva ir lėšomis pasitelkus vertėją iš jo vartojamos kalbos į lietuvių kalbą;
   7.2. naudojant vertimo technologines priemones, kai tai nekelia rizikos informacijos tikslumui ir pacientų saugai;
   7.3. jeigu asmens sveikatos priežiūros specialistas moka paciento vartojamą užsienio kalbą ir gali užtikrinti tinkamą profesinę komunikaciją ne valstybine kalba;
   7.4. kilus abejonių dėl vertimo tikslumo ar galimos rizikos paciento saugai, paslaugos teikiamos tik valstybine kalba.
8. Taisyklės yra privalomos visiems Klinikos darbuotojams, pacientams, jų atstovams ir kitiems Klinikos patalpose esantiems asmenims.Klinika užtikrina, kad visi pacientai būtų tinkamai ir aiškiai informuojami apie jų teises, pareigas ir atsakomybę, susijusią su sveikatos priežiūros paslaugų teikimu.
9. Pacientai su jų teisėmis ir pareigomis supažindinami pasirašytinai prieš pradedant teikti sveikatos priežiūros paslaugas.
10. Taisyklės skelbiamos viešai Klinikos patalpose ir interneto svetainėje www.medicinosnamai.lt www.unomeda.lt

## 2. TERMINAI IR APIBRĖŽTYS

11. Pacientas – asmuo, kuris kreipiasi į Kliniką dėl sveikatos priežiūros paslaugų.
12. Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) arba atstovas pagal pavedimą.
13. Būtinoji medicinos pagalba – neatidėliotina pagalba, teikiama grėsmės gyvybei ar sveikatai atvejais, vadovaujantis sveikatos apsaugos ministro patvirtinta tvarka.
14. Kitos sąvokos vartojamos taip, kaip jos apibrėžtos galiojančiuose teisės aktuose.

## 3. KLINIKOS DARBO LAIKAS

15. Klinikos padalinių darbo laikas skelbiamas internetiniame puslapyje www.medicinosnamai.lt www.unomeda.lt bei Klinikos padaliniuose ir yra prieinamas susipažinti kiekvienam Klinkos pacientui. Minėtose vietose skelbiama informacija ir apie tai, kur Klinikos nedarbo metu pacientams teikiama skubi ar būtinoji medicinos pagalba.
16. Klinikos administracijos darbo laikas: pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val., pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val.

## 4. PACIENTŲ PRISIRAŠYMO PRIE GYDYMO ĮSTAIGOS IR ŠEIMOS GYDYTOJO PASIRINKIMO TVARKA

17. Privalomuoju sveikatos draudimu (PSD) apdraustas asmuo turi teisę laisvai pasirinkti pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, kurioje pageidauja gauti iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) biudžeto apmokamas sveikatos priežiūros paslaugas. Rekomenduojama pasirinkti gydymo įstaigą, esančią arčiau gyvenamosios vietos arba patogiai pasiekiamą pacientui.
18. Asmuo, pageidaujantis tapti Klinikos pacientu ir gauti joje pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas, turi pateikti nustatytos formos prašymą gydytis pasirinktoje Klinikoje (forma Nr. 025-025-1/a) ir pasirinkti Klinikoje dirbantį šeimos gydytoją (vidaus ligų ar vaikų ligų gydytoją), taip pat gydytoją psichiatrą.
19. Prašymą prisirašyti prie Klinikos pacientas (jo atstovas) gali pateikti šiais būdais:
    19.1. atvykęs į Klinikos registratūrą ir pateikęs galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (asmens tapatybės kortelę, pasą ar leidimą gyventi Lietuvos Respublikoje; nepilnamečiams – gimimo liudijimą ar pasą, o prašymą pateikia vienas iš tėvų arba globėjas);
    19.2. elektroniniu būdu per elektronines paslaugų sistemas ar kitomis elektroninėmis priemonėmis, leidžiančiomis patvirtinti asmens tapatybę;
    19.3. elektroniniu paštu, kai dokumentai pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu;
    19.4. paštu, kartu pateikiant asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją.
20. Pacientas gali pasirinkti konkretų Klinikoje dirbantį šeimos gydytoją. Jei pacientas gydytojo nepasirenka, gydytoją paskiria Klinikos administracija, atsižvelgdama į gydytojų darbo krūvį ir prisirašiusių pacientų skaičių.
21. Jei paciento pasirinkto gydytojo aptarnaujamų pacientų skaičius viršija teisės aktuose nustatytus normatyvus arba gydytojo darbo krūvis yra maksimalus, pacientui gali būti pasiūlyta pasirinkti kitą gydytoją.
22. Už paciento prisirašymo dokumentų administravimą Klinikoje pacientas (jo atstovas) moka 0,29 Eur mokestį, nustatytą teisės aktų.
23. Jei pacientas pasirenka kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą anksčiau nei po 6 mėnesių nuo prisirašymo prie Klinikos dienos, už dokumentų tvarkymą ir medicininės dokumentacijos persiuntimą naujai pasirinktai gydymo įstaigai taikomas 2,90 Eur mokestis.
24. Pacientas, norintis pakeisti šeimos gydytoją Klinikoje, pateikia nustatytos formos prašymą (forma Nr. 025-025-2/a).

25. Pacientui pasirinkus kitą gydymo įstaigą, jo medicininiai dokumentai naujai pasirinktai įstaigai perduodami teisės aktų nustatyta tvarka, gavus tos įstaigos prašymą. Ambulatorinė asmens sveikatos istorija perduodama per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos.
26. Už prisirašymo dokumentų tvarkymą gali būti taikomas teisės aktuose nustatytas administravimo mokestis. Pacientui pakeitus gydymo įstaigą anksčiau nei po šešių mėnesių nuo prisirašymo, gali būti taikomas papildomas mokestis už dokumentų tvarkymą ir medicininės dokumentacijos perdavimą.
27. Pacientui sulaukus 18 metų, jis lieka prisirašęs prie to paties šeimos gydytojo arba, jei iki tol buvo prisirašęs prie vaikų ligų gydytojo, perregistruojamas pas šeimos gydytoją.
28. Pasikeitus paciento gydytojui, pacientas apie tai informuojamas vienu iš šių būdų: telefonu, trumpąja SMS žinute, elektroniniu paštu arba informuojant atvykus į Klinikos registratūrą.

## 5. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į KLINIKĄ TVARKA

20. Norėdami gauti informaciją apie Klinikos teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti juridiniai ir fiziniai asmenys gali raštu (įskaitant el. paštą) arba žodžiu kreiptis į Klinikos administraciją arba Klinikos padalinių darbuotojus tiesiogiai arba susisiekę telefonais, kurie skelbiami Klinikos interneto svetainėse www.medicinosnamai.lt ir www.unomeda.lt
21. Atvykus į Kliniką arba registruojantis paslaugoms, pacientai registratūroje supažindinami su Klinikos vidaus tvarkos taisyklėmis, teikiamomis paslaugomis, jų teikimo sąlygomis, kainomis, sveikatos draudimo rūšimis, paslaugų apmokėjimo iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) lėšų tvarka, galimybe gauti planinę ar būtinąją medicinos pagalbą Klinikoje ar kitose sveikatos priežiūros įstaigose, taip pat su mokėjimo už paslaugas tvarka ir mokėtina suma, jeigu pacientas pageidauja paslaugas gauti mokamai.
22. Pacientai pas gydytoją ar kitą sveikatos priežiūros specialistą priimami tik iš anksto užsiregistravę.
23. Jei pacientas atvyksta iš anksto neužsiregistravęs, paslaugos gali būti teikiamos tik esant galimybei ir nepažeidžiant iš anksto užsiregistravusių pacientų teisių. Jei nėra galimybės suteikti paslaugos atvykimo metu, pacientui pasiūloma registracija kitu laiku arba paaiškinama jo teisė kreiptis į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą.
24. Be išankstinės registracijos pacientams teikiama tik būtinoji (skubioji) medicinos pagalba teisės aktų nustatyta tvarka. Būtinoji medicinos pagalba teikiama visiems pacientams, neatsižvelgiant į tai, ar asmenys apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu ir ar yra prisirašę prie klinikos.
25. Pacientams gali būti teikiamos nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos telefonu ar kitomis elektroninio ryšio priemonėmis teisės aktų nustatyta tvarka. Nuotolinės paslaugos teikiamos tais atvejais, kai paciento sveikatos būklę galima įvertinti nuotoliniu būdu ir nėra būtina fizinė paciento apžiūra.
26. Prieš teikiant nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą pacientas identifikuojamas pateikdamas asmens identifikavimo duomenis (pvz., vardą, pavardę, paskutinius 4 asmens kodo skaičius), kurie patikrinami Klinikos informacinėje sistemoje. Jei paciento tapatybės nustatyti nepavyksta arba paciento sveikatos būklės neįmanoma tinkamai įvertinti nuotoliniu būdu, pacientui pasiūloma registruotis vizitui į Kliniką įprasta tvarka.
27. Pacientas į antrinio lygio asmens sveikatos priežiūros gydytoją specialistą gali kreiptis turėdamas gydytojo siuntimą arba savo iniciatyva. Jei pacientas kreipiasi neturėdamas teisės aktų nustatyta tvarka išduoto ir galiojančio siuntimo, gydytojo specialisto konsultacija ir kitos paslaugos teikiamos kaip mokamos paslaugos pagal Klinikoje galiojančius įkainius.
28. Registruojant pacientą antrinio lygio gydytojo specialisto konsultacijai ar radiologiniams tyrimams, registratūros darbuotojas patikrina, ar pacientui yra išduotas galiojantis gydytojo siuntimas, kai jis yra privalomas pagal teisės aktus. Nesant galiojančio siuntimo, paslaugos gali būti teikiamos kaip mokamos pagal galiojančius įkainius, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.
29. Registracijos metu taip pat patikrinama, ar gydytojo siuntimas galioja. Jei nėra laisvų vizito laikų, pacientui gali būti pasiūlyta registruotis į laukiančiųjų sąrašą teisės aktų nustatyta tvarka. Pacientai, apsidraudę papildomu (privačiu) sveikatos draudimu, registracijos metu turi pateikti draudimą patvirtinančius dokumentus.

30. Apsilankymui pas gydytoją ar kitą sveikatos priežiūros specialistą pacientas gali registruotis pats arba jį gali užregistruoti paciento atstovas.
31. Registracija asmens sveikatos priežiūros paslaugoms vykdoma: telefonu, pacientui (jo atstovui) skambinant į Klinikos registratūrą arba Klinikai perskambinant paciento (jo atstovo) nurodytu telefono numeriu, pacientui (jo atstovui) atvykus į Klinikos registratūrą, internetu per Išankstinės pacientų registracijos informacinę sistemą (IPR IS) adresu https://ipr.esveikata.lt.
32. Registruojantis telefonu, paciento tapatybė nustatoma pateikus ne mažiau kaip tris (3) asmens identifikavimo duomenis (vardą, pavardę, gimimo datą, paskutinius keturis (4) asmens kodo skaitmenis ar kitus Klinikos informacinėje sistemoje esančius duomenis).
    Siekiant užtikrinti paslaugų kokybę ir aptarnavimo kontrolę, telefoniniai pokalbiai gali būti įrašomi. Apie pokalbio įrašymą pacientas informuojamas automatiniu pranešimu prieš pokalbio pradžią. Pokalbių įrašymas vykdomas laikantis asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų. Pacientui nesutinkant su pokalbio įrašymu, jis gali registruotis atvykęs į Kliniką arba internetu per IPR IS.
33. Registruojant pacientą vizitui, atvykus į registratūrą, darbuotojas patikrina paciento asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, o prireikus – atstovavimo teisę patvirtinantį dokumentą.
34. Pacientas, kreipdamasis dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų, privalo pateikti galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos atvejus ar teisės aktuose numatytus anoniminės sveikatos priežiūros atvejus. Kai dėl paslaugų kreipiasi paciento atstovas, jis privalo pateikti savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir atstovavimo teisę patvirtinantį dokumentą. Pacientui ar jo atstovui pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, Klinikos darbuotojas patikrina duomenų atitiktį ir informaciją Klinikos naudojamoje informacinėje sistemoje, įskaitant asmens draustumą privalomuoju sveikatos draudimu. Nepateikus asmens tapatybę ar atstovavimą patvirtinančių dokumentų, asmens sveikatos priežiūros paslaugos gali būti neteikiamos, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.
35. Pacientui registracijos metu suteikiama informacija apie Klinikos dirbančius gydytojus, jų darbo laiką, teikiamas paslaugas, jų teikimo tvarką, kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Registratūros darbuotojas informuoja pacientą apie vizito datą, laiką, gydytojo pavardę, kabineto numerį. Pacientams sudaroma galimybė registruotis ilgesnei konsultacijai, kai dėl sveikatos būklės ar konsultacijos pobūdžio reikalingas ilgesnis vizito laikas.
36. Pacientas turi atvykti į Kliniką likus 10 minučių iki suplanuoto vizito pradžios. Pacientui be perspėjimo pavėlavus į planinę konsultaciją ar tyrimą daugiau kaip 10 min., paslauga gali būti nebeteikiama ar, pagal aplinkybes, perkeliama vėlesniam laikui. Sprendimas priimamas atsižvelgiant į paslaugos pobūdį ir paciento būklę
37. Jei pacientas negali atvykti paskirtu laiku, jis privalo apie tai iš anksto pranešti telefonu ar atvykęs į kliniką arba atšaukti vizitą per IPR IS pageidautina prieš 24 val., bet ne vėliau kaip 2 val. iki numatyto vizito pradžios.
38. Jei dėl objektyvių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku. Siekiama, kad užsiregistravęs pacientas būtų priimtas ne vėliau kaip per 15 min., išskyrus nenumatytas situacijas. Klinikos darbuotojai apie gydytojo vėlavimą pacientą informuoja žodžiu.
39. Gydytojui susirgus ir/ar nesant galimybės aptarnauti užsiregistravusius pacientus, registratūros darbuotojai pacientus informuoja skambučiu, jei šie yra nurodę kontaktinį telefono numerį.
40. Dėl Klinikos specialisto užimtumo, ligos ar kitų nenumatytų aplinkybių paskirta paciento registracija ir/ar numatytas paslaugų teikimas gali būti atšaukiamas arba perkeliamas kitai dienai, prieš tai su pacientu telefonu suderinus kito vizito laiką.
41. Naujagimio pirmoji apžiūra organizuojama, kai naujagimio tėvai (atstovai) informuoja Kliniką apie naujagimio gimimą ir poreikį registruoti jį prie šeimos gydytojo.
    Per 1–3 darbo dienas nuo pranešimo gavimo su naujagimio atstovu susisiekia šeimos gydytojas ar jo komandos narys ir suderinamas pirmojo vizito laikas.
    Tolimesnė kūdikio ir vaiko sveikatos priežiūra vykdoma teisės aktų nustatyta tvarka.

42. Registratūroje pacientui sukuriama arba atnaujinama elektroninė asmens sveikatos istorija. Registratūros darbuotojas patikrina ir, prireikus, atnaujina paciento asmens bei kontaktinius duomenis. Užpildomi ir pasirašomi paslaugų teikimui būtini sutikimai.
43. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos gavus paciento ar jo atstovo informuotu pagrindu duotą sutikimą, kuris patvirtinamas pasirašant Klinikos direktoriaus patvirtintą sutikimo formą.
44. Paslaugų teikimo vietoje kartu su pacientu gali būti jo atstovas ar lydintis asmuo, jeigu tai neprieštarauja paciento interesams ir netrukdo paslaugų teikimui. Sprendimą dėl atstovo ar lydinčio asmens dalyvavimo priima paslaugas teikiantis sveikatos priežiūros specialistas.
45. Pacientui pageidaujant, kad sveikatos priežiūros paslaugos būtų teikiamos neatskleidžiant asmens tapatybės, paslauga teikiama vadovaujantis 2010 m. kovo 4 d. LR SAM įsakymu Nr. V – 178 „Dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarkos aprašo patvirtinimo“. Pacientai, ne jaunesni kaip 16 metų, turi teisę į asmens sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis.
46. Klinikos nedarbo metu dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ūmiai susirgę pacientai turi kreiptis į artimiausią priėmimo-skubios pagalbos skyrių dėl paslaugų teikimo Klinikos nedarbo metu.
47. Tuo atveju, kai Klinikos padalinyje teikiamos tik šeimos medicinos paslaugos, informacija apie asmens sveikatos priežiūros įstaigas, teikiančias pirmines ambulatorines odontologinės ir psichikos sveikatos priežiūros paslaugas, yra skelbiama Klinikos interneto svetainėje, padalinio registratūroje bei prie pagrindinio padalinio įėjimo.
48. Asmenys, apdrausti valstybiniu sveikatos draudimu kitose Europos Sąjungos, Europos ekonominės erdvės šalyse ir Šveicarijos Konfederacijoje, savo draustumui įrodyti pateikia Europos sveikatos draudimo kortelę (toliau – ESDK), ESDK pakeičiantį sertifikatą arba struktūrizuotą elektroninį dokumentą (toliau – SED) S045, kurie suteikia teisę gauti būtinosios medicinos pagalbos paslaugas ir būtinus kompensuojamuosius vaistus bei medicinos pagalbos priemones; dokumentą DA1 (arba E123 formos pažymą, arba SED DA002), kuris suteikia teisę gauti būtinosios medicinos pagalbos paslaugas, būtinus kompensuojamuosius vaistus ir medicinos pagalbos priemones dėl nelaimingo atsitikimo darbe ar paūmėjus profesinei ligai; dokumentą S2 (arba E112 formos pažymą, arba SED S010), kuris suteikia teisę gauti šiame dokumente nurodytas planines kompensuojamąsias paslaugas ir kompensuojamuosius vaistus bei medicinos pagalbos priemones; dokumentą S3 (arba SED S008), kuris suteikia teisę tęsti Lietuvoje pradėtą gydymą, kurio išlaidos apmokamos PSDF biudžeto lėšomis.
49. Nepilnamečiui pacientui iki 16 metų asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinosios 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. Visais atvejais paciento atstovai neturi teisės trukdyti dirbančiam personalui.
50. 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 asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.
51. Pacientui nuo 16 metų asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik jam sutikus, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats.
52. Asmenims, apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotikų ar kitų psichotropinių medžiagų, asmens sveikatos priežiūros paslaugos Klinikoje gali būti neteikiamos, išskyrus būtinąją medicinos pagalbą ir atvejus, kai paslaugų neteikimas galėtų sukelti pavojų gyvybei ar sveikatai.
53. Laikoma, kad savanoriškai į Kliniką dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad Klinikos sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinus tyrimus ir gydymo procedūras, nes Klinika yra užtikrinusi, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi šioje Klinikoje metu, o Klinikos darbuotojai atsakytų į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija.
54. Paciento sutikimas laikomas galiojančiu, kai jis ar jo atstovas pasirašo pateiktą sutikimo formą. Pacientui ar jo atstovui atsisakius pasirašyti paciento sutikimo formą, asmens sveikatos priežiūros paslaugos Klinikoje gali būti neteikiamos. Sutikimo formos ir kiti Klinikos dokumentai pagal paciento prašymus ar reikalavimus nekoreguojami, atskirų žodžių ar frazių išbraukymai juose neleidžiami.

## 6. NEMOKAMŲ IR MOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

55. Nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (išskyrus būtinosios medicininės pagalbos paslaugas) teikiamos tik asmenims apdraustiems privalomuoju svekatos draudimu.
56. Klinika pririašytiems pacientams užtikrina visas pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teisės aktų nustatyta tvarka. Pirminė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūra apima šeimos gydytojo komandos teikiamas paslaugas, pirminę ambulatorinę odontologinę priežiūrą ir pirminę ambulatorinę psichikos sveikatos priežiūrą. Paslaugos organizuojamos ir teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2005 m. gruodžio 5 d. įsakymu Nr. V-943 „Dėl Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo organizavimo ir šių paslaugų išlaidų apmokėjimo tvarkos aprašo tvirtinimo“ bei kitais pirminę ambulatorinę asmens sveikatos priežiūrą reglamentuojančiais teisės aktais.
57. Neapdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu pacientams visos asmens sveikatos priežiūros paslaugos yra mokamos. Nemokamai teikiama tik būtinoji medicininė pagalba.
58. Pagal sutarties su VLK teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų nomenklatūrą, asmenims, apdraustiesiems PSD ir pateikus galiojantį gydytojo siuntimą, bazinę kainą už suteiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas apmoka VLK. Šios paslaugos yra suteikiamos eilės tvarka, atsižvelgiant į planinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kiekį, kuris apmokamas pagal sutartį su VLK.
59. Asmenims, asmenims apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu, kai bazinę kainą už suteiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas apmoka iš PSDF biudžeto, už savo iniciatyva pasirinktas brangiau kainuojančias paslaugas, medžiagas, procedūras (pacientas savo pasirinkimą patvirtina raštu) šių paslaugų, medžiagų, procedūrų faktinės kainos ir nemokamai teikiamų paslaugų, medžiagų, procedūrų bazinių kainų skirtumą apmoka jie patys.
60. Už suteiktas paslaugas pacientas privalo susimokėti, kai:
    59.1. nėra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu ;
    59.2 asmuo kreipiasi specializuotoms paslaugoms be gydytojo siuntimo arba siuntimas yra negaliojantis;
    59.3. pageidauja papildomų paslaugų pagal Klinikos kainyną, kurias pasirenka savo noru
    59.4. pageidauja gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas neatskleidžiant tapatybės (anonimiškai), išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis;
    59.5. kreipiasi užsienio šalių piliečiai, asmenys be pilietybės, nepriskiriami nuolatiniams LR gyventojams, išskyrus Europos Sąjungos šalių narių piliečius, pateikusius jų draustumą patvirtinantį dokumentą, kuriems būtinoji pagalba teikiama nemokamai.
    59.6 pacientas, pageidauja gauti paslaugą ne eilės (skubos) tvarka.
61. Gydytojų konsultacijos metu paskirti laboratoriniai ir kiti reikalingi tyrimai ar procedūros (nekompensuojami iš PSDF biudžeto lėšų), paciento apmokami pagal direktoriaus patvirtintame kainyne nurodytas kainas.
62. Papildomų pažymų apie sveikatos būklę išdavimas (ne kvotos organams) pacientų prašymu, Draudimo bendrovių prašymu, Advokatų kontorų prašymu ir t.t. yra paciento apmokamas pagal direktoriaus patvirtintame kainyne nurodytas kainas.
63. Kai Klinika yra išnaudojusi lėšas (lėšų limitą), numatytas sutartyje su VLK, Klinikos administracija, matomoje vietoje, paskelbia, kad laikinai, dėl lėšų trūkumo, negali teikti tam tikrų planinių paslaugų nemokamai. Pacientas apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu norėdamas gauti paslaugą skubos tvarka, jam sutinkant, pats už ją sumoka. Paciento pasirinkimas patvirtinamas parašu, pasirašant direktoriaus patvirtintoje paciento sutikimo formoje.
64. Už mokamas paslaugas pacientas susimoka grynaisias ar mokėjimo kortele Klinikos kasoje. Pacientui susimokėjus, išduodamas kasos kvitas arba išrašoma sąskaita faktūra. Pacientas turi teisę mokėti pavedimu arba pasirašyti vekselį, jei tokį pageidavimą suderinam su Klinikos administracija. Klinika turi teisę atsisakyti priimti mokėjimus pavedimu.

65. Dėl objektyvių priežasčių nesuteikus pageidaujamų mokamų paslaugų, už paslaugas sumokėti pinigai yra grąžinami. Asmuo, pageidaujantis susigrąžinti sumokėtus pinigus, Klinikos direktoriui privalo pateikti prašymą bei pridėti dokumentą, patvirtinantį apmokėjimo faktą (kasos kvitą, kasos pajamų orderį ar kt.).
66. Duomenys apie pacientui suteiktas mokamas paslaugas pažymimi elektroninėje asmens sveikatos istorijoje.
67. Mokamų paslaugų kainynas tvirtinamas bei keičiamas Klinikos direktoriaus įsakymu ir skelbiamas viešai internetiniame tinklapyje bei laikomi pacientams prieinamoje vietoje.

## 7. PACIENTO (JO ATSTOVO) TEISĖS IR PAREIGOS

68. Paciento teises ir pareigas reglamentuoja LR pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas bei šios taisyklės. Teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, visais atvejais vadovaujamasi paciento interesų ir gerovės prioritetiškumo principu.

**Paciento teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas:**

69. Pacientas turi teisę į kokybiškas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurių rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato LR sveikatos apsaugos ministras.
70. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.
71. Pacientui turi būti užtikrinamos saugios sveikatos priežiūros paslaugos, atitinkančios teisės aktų nustatytus pacientų saugos reikalavimus
72. Pacientas turi teisę dalyvauti priimant sprendimus dėl jam teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų ir gydymo būdų pasirinkimo.
73. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekentėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.
74. Pacientui būtinoji medicinos pagalba teikiama nedelsiant, teisės aktų nustatyta tvarka ir apimtimi, vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytais reikalavimais.
75. Paciento teisių negalima varžyti dėl jo lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar kitų pagrindų, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, nepažeidžiant bendrųjų žmogaus teisių principų.
76. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą teisės aktų nustatyta tvarka gali būti ribojama.
77. Pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą Sveikatos apsaugos ministerijos ar jos įgaliotų institucijų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą

78. Pacientai, ne jaunesni kaip 16 metų amžiaus, turi teisę gauti sveikatos priežiūros paslaugas neatskleisdami savo tapatybės, jeigu serga ligomis, įtrauktomis į Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro patvirtintą ligų, kuriomis sergant gali būti teikiamos anoniminės sveikatos priežiūros paslaugos, sąrašą.
79. Sveikatos priežiūros paslaugos, teikiamos neatskleidžiant paciento tapatybės, apmokamos paciento lėšomis, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus. Šių paslaugų teikimo tvarka nustatoma Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro patvirtintame sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarkos apraše.

**Paciento teisė į informaciją:**

80. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie Klinikoje teikiamas paslaugas (nemokamas,mokamas arba dalinai mokamas), jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti.
81. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiantį specialistą, jo pareigas ir profesinę kvalifikaciją.

82. Pacientas turi būti supažindintas su Klinikos vidaus tvarkos taisyklėmis ir kitomis nuostatomis, reglamentuojančiomis jo buvimą Klinikoje, taip pat gauti informaciją apie šiose taisyklėse nustatytą pacientų elgesio, registracijos ir paslaugų teikimo tvarką.
83. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Klinikoje 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 pasekmes atsisakius siūlomo gydymo. Šią informaciją gydytojas pacientui turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.
84. Paciento pageidavimu, sveikatos priežiūros specialistas, pagal savo kompetenciją, privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Jeigu gydantis gydytojas nesutinka su tokiu paciento pageidavimu, ar paciento pageidavimas pagrįstas, sprendžia gydytojų konsiliumas. Gydytojų konsiliumui nepriėmus sprendimo, gydantis gydytojas ar Klinikos administracija gali kreiptis į medicinos etikos komisiją ar Lietuvos bioetikos komitetą.
85. Nepilnamečio paciento atstovai turi teisę susipažinti su nepilnamečio paciento medicinos dokumentais, jeigu tai neprieštarauja paciento interesams.
86. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus ir kreipęsis žodžiu ar raštu į Kliniką, turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose bei prašyti (užpildęs specialią rašytinę formą), kad jo lėšomis būtų padarytos ir išduotos jo ligos istorijos ir/ ar kitų medicinos dokumentų kopijos. Minėta informacija pateikiama ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu ar raštu į Kliniką dienos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik LR įstatymų nustatyta tvarka.
87. **Teisė nežinoti.** Pacientas turi teisę atsisakyti gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, tyrimo ar gydymo rezultatus, galimą riziką ir prognozę. Informacija pacientui gali būti nesuteikiama tik tais atvejais, jeigu jos pateikimas galėtų pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, arba kai pacientas nustatyta tvarka aiškiai išreiškia valią tokios informacijos negauti. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.
88. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, Klinikoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.
89. Paciento teisė nežinoti gali būti neįgyvendinama, kai informacijos nepateikus pacientui ar kitiems asmenims, gali atsirasti žalingų pasekmių ir tų pasekmių negalima išvengti pateikus informaciją paciento šeimos nariams, jo įstatyminiam atstovui ar kitiems asmenims. Apie informacijos pateikimą pacientui gydytojas pažymi paciento medicinos dokumentuose.
90. Už nepilnamečius pacientus iki 16 metų amžiaus, taip pat už kitus pacientus, kurie dėl savo būklės negali objektyviai vertinti diagnostikos ir gydymo metodikų, pasirenka ir pasirašo jų įstatyminiai atstovai.
91. Jeigu paciento tolesnis buvimas Klinikoje nėra mediciniškai pagrįstas, prieš išrašant pacientą jam arba jo atstovui paaiškinamas tokio sprendimo pagrįstumas ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumas.

**Paciento sutikimas ir dalyvavimas gydyme**

92. Gydytojas, įvertinęs paciento sveikatos būklę, sudaro paciento sveikatos priežiūros planą ir supažindina su juo pacientą ar jo atstovą, paaiškindamas siūlomo gydymo tikslus, eigą, galimas alternatyvas ir numatomus rezultatus bei sudarydamas pacientui galimybę aktyviai dalyvauti priimant sprendimus dėl jam taikomo gydymo.

93. Pacientas bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą gydytis. Pacientas turi teisę atsisakyti siūlomo gydymo ar diagnostikos procedūrų, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus. Pacientui turi būti paaiškintos atsisakymo pasekmės. Paciento atsisakymas patvirtinamas medicinos dokumentuose.
94. Sveikatos priežiūros paslaugos pacientui teikiamos tik gavus jo informuotu pagrindu duotą sutikimą, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.
95. Prieš atliekant chirurgines operacijas ar invazines ir intervencines procedūras pacientui turi būti suteikiama išsami informacija apie procedūros tikslą, atlikimo eigą, pasiruošimo tvarką ir galimą riziką, o tokios procedūros gali būti atliekamos tik gavus informuotu pagrindu duotą paciento sutikimą (išskyrus, kai toks paciento sutikimas numatytas paciento valios pareiškime).
96. Trečiųjų asmenų dalyvavimas sveikatos priežiūros paslaugų teikimo procese galimas tik pacientui sutikus (sutikimas išreiškiamas paciento valios pareiškime).
97. Kai nėra nustatyta tvarka išreikštos paciento (jo įstatyminio 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.
98. Teikiant būtinąją medicinos pagalbą paciento sutikimas nereikalingas įstatymų nustatytais atvejais, kai pacientas negali išreikšti savo valios ir kyla grėsmė jo gyvybei ar sveikatai.

**Paciento dalyvavimas biomedicininiuose tyrimuose ir mokymo procese**

99. Pacientas į biomedicininius tyrimus gali būti įtraukiamas tik gavus Paciento rašytinį sutikimą.
100. Klinikoje gali būti vykdomas sveikatos priežiūros specialistų rengimo ir mokymo procesas. Pacientai teisės aktų nustatyta tvarka gali būti įtraukiami į mokymo procesą. Laikoma, kad pacientas, pasirašytinai susipažinęs su Klinikos vidaus tvarkos taisyklėmis, sutinka dalyvauti mokymo procese.
101. Pacientas turi teisę nesutikti dalyvauti mokymo procese arba nesutikti, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ar mokymo tikslais. Tokį nesutikimą pacientas išreiškia raštu, o jo rašytinis pareiškimas saugomas paciento medicinos dokumentuose.

Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą

102. Pacientas turi teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą. Informacija apie pacientų gyvenimo faktus gali būti renkama tik pacientui sutikus ir tik tuo atveju, kai yra būtina ir padeda diagnozuoti ligą, gydyti ar slaugyti.
103. Duomenys apie paciento buvimą Klinikoje, jo sveikatos būklę, taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones registruojami nustatytos formos medicinos dokumentuose popierine ir (ar) elektronine forma teisės aktų nustatyta tvarka.

**Paciento sveikatos informacijos konfidencialumas**

104. Visa informacija apie paciento buvimą Klinikoje, jo sveikatos būklę, diagnozę, taikytus diagnostikos ir gydymo metodus, slaugą, prognozes bei kita su paciento sveikata susijusi informacija laikoma konfidencialia ir saugoma teisės aktų nustatyta tvarka. Konfidencialumo pareiga galioja ir po paciento mirties. Teisę gauti tokią informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ar įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai ar vaikai, jeigu teisės aktai nenustato kitaip.
105. Konfidenciali informacija apie pacientą tretiesiems asmenims gali būti teikiama tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame turi būti aiškiai nurodytas informacijos teikimo pagrindas ir jos naudojimo tikslai. Išimtis taikoma tais atvejais, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs konkretų asmenį ar asmenis, turinčius teisę gauti tokią informaciją, taip pat informacijos teikimo apimtį ir terminus. Pacientas taip pat turi teisę nustatyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija apie jį negali būti teikiama.
106. Telefonu informacija apie paciento sveikatos būklę, tyrimų rezultatus, diagnozę, gydymą, slaugą ar buvimą Klinikoje neteikiama.
107. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama be paciento sutikimo asmenims, kurie tiesiogiai dalyvauja paciento gydymo ar slaugos procese arba atlieka jo sveikatos ekspertizę, tačiau tik tais atvejais ir tokia apimtimi, kiek tai būtina paciento interesams užtikrinti.
108. Tais atvejais, kai pacientas negali protingai vertinti savo interesų ir nėra galimybės gauti jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti teikiama paciento atstovui, sutuoktiniui ar partneriui, tėvams (įtėviams) arba pilnamečiams vaikams tik tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

109. Be paciento sutikimo konfidenciali informacija taip pat gali būti teikiama teisės aktų nustatyta tvarka valstybės institucijoms ar kitiems subjektams, kuriems Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti tokią informaciją. Tokia informacija gali būti teikiama:
110. – sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose pacientas yra ar buvo gydomas, slaugomas, kur atliekama jo sveikatos ekspertizė arba kur jis registruojasi sveikatos priežiūros paslaugoms gauti;
– institucijoms, vykdančioms sveikatos priežiūros paslaugų teikimo kontrolę;
– neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms jų funkcijoms vykdyti;
– teismams, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos teisės aktai.
111. Sveikatos priežiūros įstaiga privalo nedelsdama informuoti teisėsaugos institucijas apie pacientus, kurių sužalojimai galimai susiję su nusikalstama veika.

**Paciento teisės į asmens duomenų apsaugą**

112. Klinika užtikrina paciento sveikatos informacijos privatumo ir konfidencialumo apsaugą, organizuodama asmens duomenų tvarkymą ir saugojimą taip, kad būtų laikomasi Lietuvos Respublikos teisės aktų, reglamentuojančių pacientų teises, asmens duomenų apsaugą ir medicinos dokumentų tvarkymą. Pacientas turi teisę kreiptis į Kliniką su prašymu suteikti informaciją apie tai, ar Klinika tvarko jo asmens duomenis ir, jei taip, susipažinti su tvarkomais asmens duomenimis.
113. Pacientas turi teisę kreiptis į Kliniką su prašymu ištaisyti jo asmens duomenis ir (arba) sustabdyti tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus saugojimą – tuo atveju, kai susipažinus su asmens duomenimis yra nustatyta, kad duomenys yra neteisingi, neišsamūs ar netikslūs;
114. Pacientas turi teisę kreiptis į Kliniką su prašymu ištrinti jo asmens duomenis (ar apriboti jų tvarkymą), kurie yra tvarkomi tik su jo sutikimu, jei pacientas atšaukia atitinkamą sutikimą. Ši teisė netaikoma, jei asmens duomenys, kuriuos prašoma ištrinti, yra tvarkomi ir kitu teisiniu pagrindu.
115. Pacientas turi teisę gauti jo paties pateiktus asmens duomenis, kurie yra tvarkomi jo sutikimo ar sutarties vykdymo pagrindu, raštu ir, jei įmanoma, perduoti tokius duomenis kitam paslaugų teikėjui (duomenų perkeliamumas).
116. Pacientas turi teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys, jeigu asmens duomenų tvarkymo pagrindas yra teisėti interesai, įskaitant profiliavimą tiesioginės rinkodaros tikslais.
117. Pacientas turi teisę bet kuriuo metu atšaukti savo duotą sutikimą dėl asmens duomenų tvarkymo tiesioginės rinkodaros tikslu.
118. Pacientas turi teisę duomenų apsaugos klausimais kreiptis tiesiogiai į Kliniką teikiant rašytinį prašymą asmeniškai, paštu, per atstovą ar elektroninių ryšių priemonėmis (bendruoju Klinikos el. paštu), žodžiu (bendruoju Klinikos telefonu) arba kreipiantis tiesiogiai į Klinikos duomenų apsaugos pareigūną el. paštu: info@medicinosnamai.lt. Pacientų prašymus dėl duomenų subjekto teisių Klinika nagrinėja nemokamai. Prašymą nagrinėti gali būti atsisakyta arba už tai gali būti imamas atitinkamas mokestis, jei prašymas yra aiškiai nepagrįstas arba perteklinis, taip pat kitais norminiuose aktuose nustatytais atvejais.
119. Pacientas turi teisę kreiptis į Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją, nepavykus išspręsti duomenų apsaugos klausimų su Klinika.

**Teisė pareikšti skundą:**

120. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per tris metus nuo teisių pažeidimo dienos. Klinikos administracija, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Veiksmai vykdomi vadovaujantis skundų nagrinėjimo tvarka.
121. Pacientas turi teisę į žalos, atsiradusios dėl jo teisių pažeidimo teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą teisės aktų nustatyta tvarka.

**Pacientų pareigos**

122. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Klinikos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais Klinikos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.
123. Pacientas negali reikalauti išskirtinių sąlygų ar privilegijų dėl savo socialinės padėties, įsitikinimų ar kitų su gydymo procesu nesusijusių aplinkybių.

124. Pacientas, norėdamas gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę ir draustumą patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios medicininės pagalbos teikimo atvejus.
125. Pacientas privalo rūpintis savo, o nepilnamečių pacientų atveju – ir savo vaikų (įvaikių, globotinių) sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Klinikos specialistais ir darbuotojais. Pacientas sveikatos priežiūros specialistui turi suteikti teisingą ir visą informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ar vartojamus vaistus, alerginės reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
126. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas, įskaitant gydymą, profilaktiką, slaugą, arba Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų asmens sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie atsisakymą vartoti paskirtus vaistus, atlikti procedūras, tyrimus ir kitas paskirtas sveikatos priežiūros paslaugas, taip pat apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis buvo davęs sutikimą.
127. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų nurodymus, padedančius užtikrinti saugų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, užkirsti kelią galimiems saugos reikalavimų pažeidimams ir apsaugoti paciento bei kitų asmenų sveikatą ir gyvybę diagnostikos, gydymo ir slaugos metu.
128. Pacientas privalo laikytis nustatytos registracijos ir priėmimo pas sveikatos priežiūros specialistus tvarkos.
129. Pacientas privalo atvykti į numatytą vizitą nustatytu laiku, o negalėdamas atvykti – iš anksto atšaukti vizitą per IPR informacinę sistemą, e-pacientas ar kitą Klinikos naudojamą registracijos platformą arba informuoti Klinikos registratūrą ne vėliau kaip prieš 24 (dvidešimt keturias) valandas iki numatyto paslaugos teikimo laiko.
130. Pacientas privalo laiku atsiskaityti už jam suteiktas mokamas sveikatos priežiūros paslaugas pagal galiojančius įkainius.
131. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Klinikos darbuotojais ir kitais pacientais bei lankytojais.
132. Pacientas privalo tausoti laikinai jam patikėtą ir bendrojo naudojimo Klinikos turtą.
133. Apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis pacientas turi informuoti registratūros darbuotoją.
134. Pacientai Klinikos patalpose ir teritorijoje privalo laikytis viešosios tvarkos, netriukšmauti, nerūkyti, nevartoti alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, laikytis asmens higienos ir elgtis taip, kad nebūtų trikdomas asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas.
135. Pacientams, jų atstovams bei lankytojams draudžiama be išankstinio rašytinio Klinikos administracijos sutikimo fotografuoti, filmuoti ar daryti garso įrašus Klinikos patalpose, kai tuo gali būti pažeistos kitų pacientų, lankytojų ar darbuotojų teisės į privatų gyvenimą, asmens duomenų apsaugą, trukdoma asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimui ar pažeidžiama Klinikos vidaus tvarka. Klinikos personalo ir kitų pacientų fotografavimas, filmavimas ar garso įrašų darymas galimas tik gavus atitinkamų asmenų sutikimą teisės aktų nustatyta tvarka.
136. Pacientams ar jų lankytojams draudžiama palikti be suaugusiųjų priežiūros kartu atsivestus vaikus.
137. Pacientams draudžiama į Klinikos patalpas įeiti su dviračiais, paspirtukais ar kitomis transporto priemonėmis, išskyrus atvejus, kai tai būtina dėl paciento judėjimo negalios.
138. Pacientams draudžiama į Klinikos patalpas atsivesti gyvūnus.
139. Pacientams, jų atstovams bei lankytojams Klinikos patalpose draudžiama triukšmauti, kitaip trikdyti viešąją tvarką, necenzūriniais žodžiais ar gestais įžeidinėti personalą ar kitus asmenis, elgtis agresyviai, grasinti, priekabiauti ar atlikti kitus veiksmus, galinčius pažeisti kitų asmenų garbę ir orumą arba sutrikdyti Klinikos darbą.
140. Pacientams draudžiama turėti su savimi šaunamąjį arba šaltąjį ginklą.
141. Pacientas už savo veiksmais Klinikai, jos darbuotojams ar tretiesiems asmenims padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

142. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei grėstų pavojus paciento gyvybei.
143. Pacientui, kuris du ar daugiau kartų iš esmės pažeidė paciento pareigas ir dėl to jam buvo nutrauktas asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas, Klinika, įvertinusi pažeidimų pobūdį, mastą ir galimas pasekmes, gali priimti motyvuotą sprendimą ateityje neteikti visų ar dalies antrinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų. Sprendimas priimamas vadovaujantis proporcingumo, pagrįstumo ir paciento bei kitų asmenų saugos principais. Apie priimtą sprendimą pacientas informuojamas raštu. Sprendimą dėl paslaugų neteikimo ateityje priima Klinikos direktorius. Ši nuostata netaikoma tais atvejais, kai sveikatos priežiūros paslaugos pacientui privalo būti teikiamos Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka, įskaitant būtinosios medicinos pagalbos teikimą.
144. Klinika gali atsisakyti pradėti teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas arba nutraukti jų teikimą, jeigu paciento veiksmai kelia realią grėsmę sveikatos priežiūros specialisto, kito paslaugų teikime dalyvaujančio Klinikos darbuotojo ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei, taip pat jeigu pacientas nederamu ir nepagarbiu elgesiu žemina sveikatos priežiūros specialisto garbę ir orumą ir tai trukdo jam ir (arba) kitiems teikti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, išskyrus atvejus, kai nederamą ir nepagarbų elgesį lemia jo sveikatos būklė ir (arba) kai jam teikiama būtinoji medicinos pagalba. Kai pacientui teikiama būtinoji medicinos pagalba, nepradėti teikti paslaugų arba sustabdyti jų teikimą galima tik tuo atveju, jeigu pacientas savo veiksmais kelia realią grėsmę kitų asmenų sveikatai ar gyvybei ir yra išnaudotos visos galimybės šiai grėsmei pašalinti arba tokių galimybių objektyviai nėra. Pašalinus grėsmę arba jai išnykus, būtinoji medicinos pagalba turi būti nedelsiant pradėta teikti arba tęsiama.

## 8. PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

145. Jeigu Klinikoje nėra galimybių suteikti pacientui reikalingų asmens sveikatos priežiūros paslaugų arba esant medicininėms indikacijoms gauti aukštesnio lygio ar kito profilio sveikatos priežiūros paslaugas, pacientui išduodamas siuntimas konsultacijai, tyrimams ar gydymui į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą teisės aktų nustatyta tvarka.
146. Siuntimas išrašomas elektroniniu būdu e. sveikatos sistemoje (forma E027 „Siuntimas konsultacijai, tyrimams, gydymui“) arba kitu teisės aktų nustatytu būdu. Pacientui paaiškinama siuntimo paskirtis, reikalingos paslaugos pobūdis ir galimybės jas gauti kitose asmens sveikatos priežiūros įstaigose.
147. Pacientas turi teisę pasirinkti asmens sveikatos priežiūros įstaigą, kurioje pageidauja gauti siuntime nurodytas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, ir registruojasi joje savarankiškai arba per registracijos sistemas, naudojamas kitose asmens sveikatos priežiūros įstaigose.
148. Esant medicininėms indikacijoms, kviečiame greitoji medicinos pagalba pervežimui į kitas gydymo įstaigas.

## 9. KLINIKOS DARUBUOTOJŲ TEISĖS IR PAREIGOS

149. Klinika užtikrina, kad asmens sveikatos priežiūros paslaugas teiktų tik teisės aktų nustatyta tvarka licencijuoti sveikatos priežiūros specialistai, kurie savo veikloje vadovaujasi galiojančiais teisės aktais, medicinos normomis ir profesinės etikos principais.
150. Klinikoje dirbančių sveikatos priežiūros specialistų ir kitų darbuotojų teisės pagal jų kompetenciją:
149.1. teikti tik tas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nurodytos jų profesinės kvalifikacijos ir licencijos ribose;
149.2. konsultuoti pacientus nuotoliniu būdu (pvz., telefonu), kai tai leidžia teisės aktai ir paciento būklę galima įvertinti nuotoliniu būdu;
149.3. teisės aktų nustatyta tvarka išrašyti receptus, nedarbingumo pažymėjimus, nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimus, medicinines pažymas ir kitus medicinos dokumentus;
149.4. bendradarbiauti su kitais sveikatos priežiūros specialistais, siekiant užtikrinti pacientui tinkamą diagnostiką ir gydymą;

149.5. esant medicininėms indikacijoms siųsti pacientus konsultacijoms, tyrimams, hospitalizacijai ar kitoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms;
149.6. teisės aktų nustatyta tvarka gauti darbui reikalingą informaciją apie pacientus;
149.7. atlikti laikinojo nedarbingumo ekspertizę;
149.8. atsisakyti teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jei tai prieštarauja profesinės etikos principams arba gali kelti pavojų sveikatos priežiūros specialisto ar paciento sveikatai ar gyvybei, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos atvejus;
149.9. nustatyti žmogaus mirties faktą teisės aktų nustatyta tvarka (taikoma gydytojams);
149.10. tobulinti profesinę kvalifikaciją teisės aktų nustatyta tvarka;
149.11. dalyvauti profesiniuose pasitarimuose, konferencijose ir kituose renginiuose;
149.12. teikti siūlymus Klinikos administracijai dėl paslaugų kokybės gerinimo.
151. Klinikoje dirbančių sveikatos priežiūros specialistų ir kitų darbuotojų pareigos pagal jų kompetenciją:
150.1. teikti būtinąją medicinos pagalbą teisės aktų nustatyta tvarka;
150.2. tais atvejais, kai paciento būklė viršija specialisto kompetenciją, nukreipti pacientą konsultacijai ar gydymui pas atitinkamos srities specialistą;
150.3. pacientui atsisakius siūlomų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, paaiškinti galimas pasekmes sveikatai;
150.4. bendradarbiauti su kitais Klinikos darbuotojais ir kitų institucijų specialistais;
150.5. laikytis profesinės etikos principų ir gerbti pacientų teises;
150.6. taikyti teisės aktų leidžiamus tyrimo, diagnostikos ir gydymo metodus;
150.7. medicinos dokumentus pildyti aiškiai ir laikantis teisės aktų reikalavimų;
150.8. teisės aktų nustatyta tvarka teikti statistinius ir kitus privalomus duomenis;
150.9. pranešti atsakingoms institucijoms apie nustatytas ar įtariamas užkrečiamąsias ligas, apsinuodijimus ar kitus teisės aktuose numatytus atvejus;
150.10. teisės aktų nustatyta tvarka pranešti teisėsaugos institucijoms apie įtariamus smurtinius sužalojimus ar kitus teisės aktuose numatytus atvejus.
152. Klinikoje dirbantis sveikatos priežiūros specialistas už profesinės veiklos klaidas, aplaidumą, netinkamą pareigų vykdymą, bioetikos principų pažeidimą ar kompetencijos viršijimą atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

## 10. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

153. Gydytojas, sudaręs tyrimo ir gydymo planą, supažindina su juo pacientą (jo atstovą), pažymi ligos istorijoje/ ambulatorinėje kortelėje ar elektroniniuose dokumentuose.
154. Jeigu pacientas (jo įstatyminis atstovas) atsisako paskirto tyrimo ir gydymo, apie tai gydytojas įrašo ambulatorinėje kortelėje. Pacientas atsisakymą patvirtina savo parašu.
155. Pacientui (jo atstovui) pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, jis turi teisę gauti informaciją apie savo (atstovaujamojo) sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininių tyrimų duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Informaciją pacientui (jo atstovui) apie sveikatos būklę teikia gydantis gydytojas arba kitas sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją.
156. Informuodamas pacientą apie tyrimus ar gydymą, sveikatos priežiūros specialistas paaiškina gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, taikomus ar galimus alternatyvius gydymo ar tyrimo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo ar tyrimo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo ar tyrimo. Informacija pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant medicinos terminus.
157. Jeigu pacientas (jo įstatyminis atstovas) atsisako paskirto tyrimo ar gydymo, apie tai gydytojas įrašo medicinos dokumentuose. Pacientas atsisakymą patvirtina savo parašu medicinos dokumentuose arba elektroninėje informacinėje sistemoje.
158. Pacientas turi teisę atsisakyti gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, tyrimų rezultatus ar gydymo prognozę. Paciento teisė nežinoti gali būti neįgyvendinama, kai informacijos

nepateikus pacientui ar kitiems asmenims gali atsirasti žalingų pasekmių ir jų negalima išvengti pateikus informaciją paciento šeimos nariams, jo įstatyminiam atstovui ar kitiems asmenims. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas. Apie sprendimą ir jo motyvus pažymima paciento medicinos dokumentuose.

159. Telefonu informacija apie paciento sveikatos būklę, tyrimų rezultatus, diagnozę, gydymą ar buvimą Klinikoje paprastai neteikiama, išskyrus atvejus, kai paciento tapatybė ir teisė gauti informaciją patvirtinama teisės aktų nustatyta tvarka.

160. Visa informacija apie paciento buvimą Klinikoje, sveikatos būklę, diagnozę, tyrimų rezultatus, gydymą, prognozes bei kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia ir saugoma teisės aktų nustatyta tvarka. Konfidencialumo pareiga galioja ir po paciento mirties.

161. Konfidenciali informacija apie pacientą kitiems asmenims gali būti teikiama tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame nurodytas informacijos teikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra nurodęs konkretų asmenį ar asmenis, turinčius teisę gauti tokią informaciją, taip pat informacijos teikimo apimtį ir terminus.

162. Be raštiško paciento sutikimo neviešinama konfidenciali informacija apie paciento gydymą, sveikatos būklę, diagnozę ir kita asmeninio pobūdžio informacija, kuri sužinoma diagnozuojant ligą, gydant ar slaugant pacientą, mokymo procese, atliekant biomedicininius tyrimus ar tvarkant medicinos dokumentaciją, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.

163. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija apie jo sveikatos būklę negali būti teikiama.

164. Be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti teikiama tik teisės aktų nustatytais atvejais:
– sveikatos priežiūros specialistams, tiesiogiai dalyvaujantiems paciento gydymo ar slaugos procese;
– kitoms asmens sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose pacientas gydomas ar registruojasi sveikatos priežiūros paslaugoms gauti;
institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugų teikimą
– valstybės institucijoms ar kitoms organizacijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti tokią informaciją;
– teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai;
– paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams, kai pacientas negali protingai vertinti savo interesų ir nėra galimybės gauti jo sutikimo, tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

165. Konfidenciali informacija šioms institucijoms gali būti teikiama tik gavus jų rašytinį prašymą, kuriame nurodomas informacijos prašymo teisinis pagrindas, jos naudojimo tikslas ir reikalingos informacijos apimtis. Konfidenciali informacija teikiama laikantis protingumo, sąžiningumo bei paciento teisių ir teisėtų interesų apsaugos principų. Tokia informacija teikiama Klinikos administracijos nustatyta tvarka.

166. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę gali būti suteikiama paciento sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) arba pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

167. Po paciento mirties teisę gauti informaciją apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir taikytą gydymą turi įpėdiniai pagal testamentą ar įstatymą (sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai), jeigu teisės aktai nenustato kitaip.

168. Tuo atveju, kai sveikatos priežiūros įstaiga neturi prašomos rašytinės informacijos ar medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas, apie tai pareiškėjas informuojamas raštu teisės aktų nustatyta tvarka.

## 11. DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

169. Pacientų medicinos dokumentai pildomi ir saugomi Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka. Medicinos dokumentai saugomi Klinikoje ir tvarkomi teisės aktų nustatyta tvarka bei terminais. Pacientas ar kiti asmenys neturi teisės savavališkai išsinešti medicinos dokumentų originalų iš Klinikos.
170. Pacientas arba jo atstovas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu ir kitais teisės aktais, turi teisę susipažinti su paciento medicinos dokumentais bei gauti jų kopijas ar kitą rašytinę informaciją apie pacientui suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas.
171. Tvarkydama ir teikdama informaciją apie pacientą bei jo medicinos dokumentus, Klinika užtikrina asmens duomenų apsaugą vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teisės aktais ir 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 (Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu – BDAR).
172. Asmuo, norintis gauti rašytinę informaciją apie pacientą, pateikia Klinikai rašytinį prašymą. Prašyme turi būti nurodyta: prašymą teikiančio asmens vardas ir pavardė; gyvenamosios vietos adresas; telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas; norimos gauti informacijos pobūdis ir apimtis; informacijos panaudojimo tikslas.
173. Pacientas, pateikdamas prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro arba pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija bei rašytinis paciento sutikimas teikti jo asmens duomenis trečiajam asmeniui. Kai prašymas teikiamas elektroniniu paštu, jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba kartu turi būti pateikta notaro patvirtinta asmens dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl rašytinės informacijos suteikimo, pateikia savo tapatybę patvirtinantį dokumentą ir atstovavimą patvirtinančius dokumentus.
174. Jeigu prašyme nurodyta ne visa ar netiksli informacija arba prie prašymo nepridėti visi reikalingi dokumentai, Klinika ne vėliau kaip per 5 darbo dienas informuoja pareiškėją apie būtinybę ištaisyti trūkumus. Jeigu trūkumai neištaisomi per Klinikos nurodytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 10 darbo dienų, prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šio termino pabaigos grąžinamas pareiškėjui.
175. Asmens sveikatos priežiūros įstaiga paciento teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose užtikrina:
    172.1. ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu ar raštu į asmens sveikatos priežiūros įstaigą dienos leisdama susipažinti su jo medicinos dokumentų originalais asmens sveikatos priežiūros įstaigos nustatytoje vietoje;
    172.2. padarydama ir išduodama paciento medicinos dokumentų kopijas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu ar raštu į asmens sveikatos priežiūros įstaigą dienos; išduodama diagnozės ir gydymo aprašymus šiuo įsakymu patvirtinto Rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašo nustatyta tvarka ir terminais;
    172.3. dokumentai parengiami ir išduodami paciento lėšomis, išskyrus atvejus, jei pacientas dėl jų kreipiasi pirmą kartą.
176. Rašytinė informacija apie pacientą (diagnozės ir gydymo aprašymai) pateikiama ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, visų reikalingų dokumentų gavimo ir paslaugos apmokėjimo dienos, jeigu teisės aktai nenustato kitaip.
177. Medicinos dokumentų kopijos ir kita rašytinė informacija apie pacientą teikiama už mokestį pagal tuo metu galiojantį Klinikos direktoriaus patvirtintą mokamų paslaugų kainyną, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.
178. Institucijos, norinčios gauti informacijos apie pacientą, Klinikai pateikia raštišką prašymą, pasirašytą institucijos vadovo ar įgalioto asmens. Prašyme turi būti nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas. Prie institucijos prašymo pridedamas raštiškas paciento sutikimas. Kilus abejonių dėl parašo autentiškumo, Klinika turi teisę tai patikslinti. Už informacijos pateikimą Klinikai mokama iš anksto pagal direktoriaus patvirtintą galiojantį kainyną.
179. Valstybės institucijos ar kitos organizacijos, turinčios teisę gauti informaciją apie pacientą, pateikia Klinikai rašytinį prašymą, kuriame turi būti nurodytas informacijos teisinis gavimo pagrindas, jos

naudojimo tikslas ir reikalingos informacijos apimtis. Be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti teikiama tik teisės aktų nustatytais atvejais:

175.1. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose pacientas gydomas ar registruojasi sveikatos priežiūros paslaugoms gauti;

175.2. institucijoms, vykdančioms sveikatos priežiūros paslaugų teikimo kontrolę;

175.3. teismams, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos teisės aktai.

180. Telefonu informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, tyrimų rezultatus ar suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas neteikiama, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.

181. Išrašus iš paciento medicininių dokumentų rengia šeimos, vidaus ligų arba vaikų ligų gydytojas. Išrašą iš medicininių dokumentų taip pat gali parengti gydytojas, kuris pacientui teikė konkrečią sveikatos priežiūros paslaugą.

182. Medicinos dokumentų kopijas gali parengti Klinikos administratorius arba šeimos gydytojo komandos nariai.

183. Išrašų iš medicininių dokumentų parengimas ir medicininių dokumentų kopijų darymas yra mokama paslauga, išskyrus teisės aktuose nustatytus atvejus. Mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarką nustato Klinikos direktoriaus patvirtintas mokamų paslaugų teikimo tvarkos aprašas.

184. Tais atvejais, kai rašytinės informacijos apie pacientą parengimas yra mokama paslauga, informacija pradedama rengti tik gavus išankstinį apmokėjimą pagal galiojantį Klinikos mokamų paslaugų kainyną.

185. Tuo atveju, kai Klinika neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas), ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos

## 12. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR GINČŲ SPRENDIMO TVARKA

186. Kilus ginčui ar konfliktui tarp paciento ir Klinikos darbuotojo, pacientas gali kreiptis į Klinikos administraciją ir prašyti žodžiu išspręsti susidariusią situaciją.

187. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę pateikti Klinikos direktoriui rašytinį skundą, laikydamasis Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatytų pacientų skundų nagrinėjimo turinio ir formos reikalavimų.

188. Klinika, gavusi paciento skundą, jį išnagrinėja ir ne vėliau kaip per 20 darbo dienų raštu informuoja pacientą (jo atstovą) apie nagrinėjimo rezultatus. Priklausomai nuo skundo pobūdžio, jo nagrinėjimui gali būti paskirtas vidaus medicinos auditorius arba sudaryta komisija.

189. Skundai nagrinėjami laikantis objektyvumo, nešališkumo, konfidencialumo ir teisėtumo principų.

190. Skundą gali pateikti pacientas arba jo atstovas. Teikiant skundą tiesiogiai Klinikoje, pacientas ar jo atstovas privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, o paciento atstovas – ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą.Kai skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro arba pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, o paciento atstovo atveju – ir atstovavimą patvirtinantis dokumentas.

191. Elektroniniu būdu teikiami skundai turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu ir siunčiami Klinikos elektroninio pašto adresu info@medicinosnamai.lt

192. Pacientas turi teisę pateikti skundą ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužinojo, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

193. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra įskaitomi, paciento pasirašyti ar jo atstovo, nurodytas paciento vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė ir skundas pateiktas valstybine kalba arba su teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintu vertimu į valstybinę kalbą.

194. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, turi būti nurodyti atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta ir pateiktas atstovavimą patvirtinantis dokumentas, taip pat nurodytas pacientas, kurio vardu kreipiamasi.

195. Neįskaitomi arba šių taisyklių reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.
196. Anoniminiai skundai nenagrinėjami.
197. Jeigu pacientas nesutinka su Klinikos administracijos sprendimu arba atsakymu į skundą, jis turi teisę teisės aktų nustatyta tvarka kreiptis į kompetentingas valstybines institucijas.Pacientas ar jo atstovas, siekdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo arba turėjo sužinoti apie žalą, turi teisę kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. Ši komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo.

## 13. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

198. Darbuotojų saugos specialistas vykdo darbuotojų saugos ir sveikatos organizavimo bei kontrolės funkcijas Klinikoje, vadovaudamasis LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatomis bei Klinikos direktoriaus įsakymais.
199. Klinikos darbuotojai, pacientai ir lankytojai privalo laikytis darbuotojų saugos ir sveikatos, priešgaisrinės saugos, elektros saugos bei kitų teisės aktų reikalavimų, reglamentuojančių saugų darbą ir buvimą Klinikos patalpose bei teritorijoje.
200. Klinikos patalpose ir teritorijoje esantys asmenys privalo laikytis informacinių, įspėjamųjų ir draudžiamųjų ženklų reikalavimų bei Klinikos darbuotojų nurodymų.
201. Klinikoje naudojamos tik techniškai tvarkingos darbo priemonės, atitinkančios darbuotojų saugos ir sveikatos norminių teisės aktų reikalavimus.
202. Klinikos patalpos ir teritorija turi būti švarios, tvarkingos ir saugios.
203. Klinikos patalpose ir teritorijoje draudžiama rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus ar kitas psichiką veikiančias medžiagas.
204. Klinikos darbuotojams draudžiama darbo metu būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar toksinių medžiagų.
205. Klinikos darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.
206. Klinikos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų apsaugą teisės aktų nustatyta tvarka.
207. Klinikos administracija neatsako už darbuotojų ar pacientų asmeninius daiktus, paliktus be priežiūros
208. Klinikos patalpose pacientai ir lankytojai privalo: vykdyti sveikatos priežiūros specialistų ir kitų Klinikos darbuotojų nurodymus dėl saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos, vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jų pačių ar kitų asmenų sveikatai ar gyvybei, pastebėję galimą pavojų (gedimus, išsiliejusius skysčius, pabirusias medžiagas ar kitus nesaugios aplinkos požymius), nedelsdami informuoti Klinikos darbuotojus, imtis atsargumo priemonių judėdami paviršiais, kurie neseniai buvo valyti drėgnuoju būdu arba ant kurių yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų.
209. Pacientams ir lankytojams draudžiama: naudotis medicinos ar buitinės technikos įranga be Klinikos darbuotojų leidimo, savavališkai keisti Klinikoje esančių įrenginių ar baldų padėtį, atidarinėti elektros skydelius, jėgos spintas ar kitus techninius įrenginius, trikdyti viešąją tvarką ar kelti pavojų kitų asmenų saugumui.

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

210. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai, pinigai ir kt.brangūs daiktai Klinikoje saugojimui nepriimami ir Klinika už juos neatsako.

## 15. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

211. Šios Vidaus tvarkos taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo Klinikos direktoriaus įsakymu dienos.
212. Šių Taisyklių privalo laikytis visi Klinikos darbuotojai, pacientai, jų atstovai, lankytojai, lydintys ir kiti Klinikos patalpose ar teritorijoje esantys asmenys. Už taisyklių pažeidimus asmenys atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
213. Vidaus tvarkos taisyklės skelbiamos Klinikos interneto svetainėje www.medicinosnamai.lt www.unomeda.lt
214. Taisyklės gali būti keičiamos, papildomos ar pripažįstamos netekusiomis galios Klinikos direktoriaus įsakymu, pasikeitus teisės aktams ar Klinikos veiklos organizavimo tvarkai.