

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS RETŲ LIGŲ CENTRO
VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS****1. BENDROSIOS NUOSTATOS**

- 1.1. Viešoji įstaiga Retų ligų centras, veiklą vykdanči pavadinimu „Gydytojo namai“ (toliau – Įstaiga), yra ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikianti įstaiga, kuri savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstatymu, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymais, kitais teisės aktais, Įstaigos įstatais bei šiomis vidaus tvarkos taisyklėmis (toliau – Taisyklės).
- 1.2. Taisyklės nustato Įstaigos darbo laiką, pacientų kreipimosi į Įstaigą tvarką, pacientų teises ir pareigas, nemokamų paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką, informacijos pateikimą apie pacientus, ginčų ir konfliktų tarp Įstaigos ir pacientų sprendimo tvarką, ligos istorijų, ambulatorinių kortelių, kitų dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką, taip pat reglamentuoja kitus su asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimu Įstaigoje susijusius klausimus. Taisyklės viešai skelbiamos Įstaigos interneto svetainėje <https://gydytojonamai.lt>.
- 1.3. Įstaiga pagal išduotą licenciją teikia ambulatorines, būtinąsias, mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas bei sudarius Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir apmokėjimo Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis sutartį, galės teikti paslaugas, kompensuojamas Privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau – PSDF) biudžeto lėšomis.
- 1.4. Taisyklėse vartojamos pagrindinės sąvokos:
 - 1.4.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis.
 - 1.4.2. **Paciento atstovas** – paciento atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą.
 - 1.4.3. **Nemokamos paslaugos** – paslaugos, apmokamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, ar privalomojo sveikatos draudimo fondo, ar savivaldybių sveikatos fondų lėšų.
 - 1.4.4. **Nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga** – ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga, teikiama naudojant nuotolinio ryšio priemones, ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančios Įstaigos gydytojui ir pacientui esant skirtingose vietose tuo pačiu metu. Gydytojas šią paslaugą gali teikti dirbdamas Įstaigos patalpose arba savo nuotolinėje darbo vietoje, jei esant ekstremaliai situacijai ar dėl kitų objektyvių priežasčių Įstaigos ar jos padalinio veikla laikinai vykdoma nuotoliniu būdu.
 - 1.4.5. **Nuotolinio ryšio priemonės** – vaizdo ir (ar) garso ryšių priemonės (įskaitant programinę įrangą, bendravimo platformas ir kt.) ir (ar) kitos elektroninių ryšių technologijos, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį ir kurios gali būti naudojamos teikiant ambulatorinę asmens sveikatos priežiūros paslaugą, kai paslaugos teikėjas ir paslaugos gavėjas yra skirtingose vietose tuo pačiu ar skirtingu metu.
 - 1.4.6. **Kontaktinė konsultacija** – ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga, teikiama ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančioje Įstaigoje dirbančiam gydytojui ar šeimos gydytojo komandos nariui ir pacientui kartu fiziškai dalyvaujant.
- 1.5. Kitos taisyklėse naudojamos sąvokos atitinka sąvokas galiojančiuose teisės aktuose.
- 1.6. Šių Taisyklių privalo laikytis visi Įstaigos darbuotojai, pacientai, jų atstovai ir kiti Įstaigos teritorijoje ar patalpose esantys asmenys.
- 1.7. Įstaigos darbuotojai turi teisę nukrypti nuo šių Taisyklių, jeigu konkrečiu atveju formalus šių Taisyklių laikymasis prieštarautų paciento interesams. Bet koks nukrypimas nuo šių Taisyklių turi būti pažymėtas paciento medicininėje dokumentacijoje.

- 1.8. Įstaigos darbuotojai, aptarnaudami pacientus, privalo vadovautis Lietuvos gydytojo profesinės etikos kodekso, Slaugytojo profesinės etikos kodekso bei kitų nacionalinių ir tarptautinių elgesio kodeksų (toliau – Elgesio kodeksai).
- 1.9. Įstaigos teritorija, bendro naudojimo patalpos, taip pat tam tikros specializuotos patalpos, gali būti stebimos vaizdo kameromis (tik tose vietose, kurios pažymėtos specialiais ženklais).

2. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS

- 2.1. Įstaigos darbo laikas ir kontaktiniai duomenys skelbiami Įstaigos interneto svetainėje <https://gydytojonamai.lt>, Įstaigos registratūroje ir yra prieinami susipažinti kiekvienam Įstaigos pacientui ir lankytojui. Įstaigos interneto svetainėje adresu <https://gydytojonamai.lt> bei Įstaigos registratūroje taip pat skelbiama informacija apie tai, kur asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos Įstaigos nedarbo metu.
- 2.2. Įstaiga dirba ir pacientai priimami penkias dienas per savaitę – nuo pirmadienio iki penktadienio nuo 7.00 iki 20.00 val. Registratūros darbo laikas nuo 8.00 iki 19.00 val. Įstaigos nustatytais atvejais ir tvarka asmens sveikatos priežiūros paslaugos gali būti teikiamos Įstaigos nedarbo valandomis.

3. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

- 3.1. Asmenys su informacija apie Įstaigoje teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti gali susipažinti Įstaigos interneto svetainėje <https://gydytojonamai.lt>, taip pat kreipiantis Įstaigos elektroniniu paštu arba žodžiu į Įstaigos atsakingus darbuotojus tiesiogiai arba susisiekę telefonais.
- 3.2. Įstaigos šeimos gydytojai, gydytojai specialistai ir kiti sveikatos priežiūros specialistai (pagal poreikį) pacientus konsultuoja numatytais Įstaigos darbo valandomis ir jų darbo grafikuose numatytais valandomis.

4. REGISTRACIJA PASLAUGOMS

- 4.1. Pacientai, norintys gauti Įstaigos sveikatos priežiūros paslaugą, privalo iš anksto užsiregistruoti Įstaigos interneto svetainėje <https://gydytojonamai.lt>, Įstaigos telefonu arba tiesiogiai atvykę į Įstaigą. Įstaiga gali numatyti ir kitus išankstinės registracijos sveikatos priežiūros paslaugai gauti būdus. Pacientai taip pat gali užsiregistruoti vizitui naudodamiesi kitomis išankstinės registracijos sistemomis (internetiniame puslapyje manodaktaras.lt).
- 4.2. Visa informacija apie Įstaigoje dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų kvalifikaciją, darbo laiką, teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas ir kainas skelbiama viešai Įstaigos interneto svetainėje <https://gydytojonamai.lt>. Registracijos metu (telefonu arba atvykus į Įstaigą) pacientui suteikiama informacija apie Įstaigoje dirbančius asmens sveikatos priežiūros specialistus, jų kvalifikaciją, darbo laiką, teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas ir kainas.
- 4.3. Pacientų išankstinė registracija vizitui, telefonu arba jiems atvykus į Įstaigą, vyksta Įstaigos registratūros darbo laiku.
- 4.4. Pacientui ar jo atstovui kreipiantis į Įstaigą telefonu, turi būti nustatyta paciento ar jo atstovo tapatybė. Įstaigoje paciento ar jo atstovo tapatybė gali būti nustatoma keliais alternatyviais būdais: gali būti paprašyta nurodyti asmens tapatybę patvirtinančiuose dokumentuose nurodytus duomenis (paciento vardą, pavardę ir jo asmens kodo 4 (keturis) paskutinius skaičius) arba gali būti paprašyta nurodyti besikreipiančio asmens vardą, pavardę ir pateikti atsakymus į kontrolinius klausimus. Jeigu kreipiasi paciento atstovas, turi būti nurodytas paciento atstovavimo pagrindas. Telefoniniai pokalbiai pacientui ar paciento atstovui paskambinus Įstaigos telefonu gali būti įrašomi, o apie tai pacientas ar paciento atstovas yra informuojamas automatinė žinute prieš prasidedant pokalbiui. Pacientas ar paciento atstovas gali nesutikti, kad pokalbis su juo būtų įrašomas. Tokiu atveju registracija telefonu nevykdoma, o pacientas turi teisę užsiregistruoti paslaugoms internetu arba atvykęs į Įstaigą. Telefoniniai pokalbiai įrašomi siekiant užtikrinti tinkamą asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo kokybę.
- 4.5. Pacientui Įstaigos sveikatos priežiūros specialisto paslaugai registruojantis internetu Įstaigos interneto svetainėje <https://gydytojonamai.lt> yra būtina sukurti paskyrą, pateikiant reikalingus duomenis paskyrai sukurti (jei tokia dar nesukurta) ir prisijungti prie jos.

- 4.6. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos pradėdamos teikti tik nustačius paciento tapatybę. Pacientui atvykus į Įstaigą turi būti pateiktas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, jeigu pacientui atstovauja paciento atstovas – paciento atstovo asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas ir atstovavimo pagrindą patvirtinantys dokumentai. Paciento, kuriam teikiamos nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos, tapatybė nustatoma Taisyklių 5.2. papunktyje nurodytu būdu.
- 4.7. Išimtiniais atvejais, kai dėl nenumatytų objektyvių aplinkybių atitinkamas Įstaigos sveikatos priežiūros specialistas negalės priimti paciento sutartu konkrečiu priėmimo laiku (pvz., susirgus sveikatos priežiūros specialistui, sugedus įrangai, būtinai paslaugos suteikimui ir kitais svarbiais atvejais), apie tai pacientui nedelsiant pranešama telefonu (jei įmanoma, ne vėliau kaip prieš 6 val.) ir pasiūlomas alternatyvus galimas priėmimo laikas arba kitas Įstaigos sveikatos priežiūros specialistas.
- 4.8. Apie numatytą vizitą Įstaigoje pacientui iš anksto primenama SMS žinute ir (ar) kitomis Įstaigai ir pacientui priimtinomis priemonėmis.
- 4.9. Pacientai atvyksta į Įstaigą 10 minučių prieš numatytą vizito laiką. Pacientai, pavėlavę daugiau nei 15 minučių, gali būti nepriimami.
- 4.10. Jei dėl svarbių aplinkybių sveikatos priežiūros specialistas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku. Siekiama, kad užsirašęs pacientas būtų priimtas ne vėliau kaip per 15 minučių nuo registracijoje nurodyto laiko. Įstaigos darbuotojai apie sveikatos priežiūros specialisto vėlavimą pacientą informuoja žodžiu.
- 4.11. Jei pacientas negali atvykti į Įstaigą nustatytu laiku, jis apie tai iš anksto (pagal galimybes ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki paskirto priėmimo laiko pradžios) praneša Įstaigos interneto svetainėje <https://gydytojonamai.lt.>, atšaukdamas vizitą, paskambindamas telefonu arba asmeniškai atvykęs į Įstaigą ir (jeigu pageidauja) susitaria dėl kito sveikatos priežiūros paslaugos suteikimo laiko.

5. NUOTOLINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TVARKA

- 5.1. Įstaigoje teikiamos nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos.
- 5.2. Prieš pradėdant teikti nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugas, nustatoma paciento ar jo atstovo tapatybė. Nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugą teikiantis sveikatos priežiūros specialistas pacientą identifikuoja, pacientui nurodžius savo asmens tapatybę patvirtinančiuose dokumentuose pateiktus duomenis (paciento vardą, pavardę ir jo asmens kodo 4 (keturis) paskutinius skaičius) arba gali būti paprašyta nurodyti paciento vardą, pavardę ir pateikti atsakymus į kontrolinius klausimus. Jeigu nuotolinės sveikatos priežiūros paslauga teikiama paciento atstovui, nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą teikiančiam specialistui turi būti nurodoma atstovaujamojo paciento vardas, pavardė, gimimo metai, atstovavimo pagrindas, paciento atstovo asmens kodo paskutiniai 4 (keturi) skaitmenys arba turi būti pateikti atsakymai į kontrolinius klausimus.
- 5.3. Nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą teikiantis sveikatos priežiūros specialistas naudodamas nuotolinio ryšio priemones, leidžiančias vaizdo perdavimą, tiesioginio vaizdo perdavimo metu taip pat gali paprašyti paciento ar jo atstovo parodyti tapatybę patvirtinantį dokumentą.
- 5.4. Pacientams nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik pacientui pateikus sutikimą gauti nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugą. Sutikimą dėl nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos teikimo pacientai gali patvirtinti registracijos metu Įstaigos interneto svetainėje arba registracijos telefonu metu žodžiu (jeigu pokalbis yra įrašomas). Sutikimas taip pat gali būti pasirašytas atvykus į Įstaigą. Jei registracijos metu sutikimas nebuvo patvirtintas, nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą teikiantis sveikatos priežiūros specialistas pasiteirauja, ar pacientas sutinka gauti nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą prieš pradėdamas teikti paslaugą. Paciento pasirinkimas pažymimas Įstaigos informacinėje sistemoje. Pacientas yra informuojamas, kad atsisakius duoti sutikimą nuotolinės konsultacijos paslauga negalės būti teikiama.
- 5.5. Pradedant teikti nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą, sveikatos priežiūros specialistas pirmiausia išsiaiškina subjektyvią paciento sveikatos būklę (remdamasis paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis) ir sprendžia dėl tolesnio paslaugos teikimo nuotoliniu būdu ir (ar) siūlymo atvykti kontaktinės paslaugos suteikimui.

- 5.6. Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už informacinių ir ryšių technologijų pagalba pateiktų paciento identifikacinių duomenų bei duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.
- 5.7. Suteikta nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga dokumentuojama Paciento asmens medicinos dokumentuose Elektroninės sveikatos paslaugų informacinėje sistemoje (toliau — ESPBI IS).
- 5.8. Nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga gali būti neteikiama, jei:
 - 5.8.1. negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateikiamų duomenų apie sveikatą tikrumu;
 - 5.8.2. specialistas negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros;
 - 5.8.3. pacientas yra gydomas stacionare arba reabilitacijos įstaigoje;
 - 5.8.4. prašoma paskirti vaistų ar medicinos pagalbos priemonių, kurių pacientas anksčiau nevartojo, o specialistas teikiantis nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą negali paskirti prašomų vaistų, neapžiūrėjęs paciento.
- 5.9. Jeigu sveikatos priežiūros specialistas nusprendžia nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos neteikti, pacientui pasiūloma registruotis kontaktinei konsultacijai.
- 5.10. Jei nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos teikimo metu nustatoma, kad pacientui būtina atvykti į įstaigą, nes nesuteikus laiku asmens sveikatos priežiūros paslaugos, atsirastų poreikis būtinajai medicinos pagalbai arba reikšmingai pablogėtų paciento būklė, nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos teikimas nutraukiamas ir pacientui paskiriamas vizito laikas kontaktinei konsultacijai.
- 5.11. Pacientai prie nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos prisijungia 10 minučių prieš numatytą laiką. Pacientams, pavėlavusiems daugiau nei 15 minučių, gali būti nesuteikta nuotolinės sveikatos priežiūros paslauga.
- 5.12. Jei pacientas negali nustatyti laiku dalyvauti teikiant nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą, jis apie tai iš anksto (pagal galimybes ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki paskirto priėmimo laiko pradžios) praneša įstaigos interneto svetainėje <https://gydytojonamai.lt>, atšaukdamas vizitą, paskambindamas telefonu arba asmeniškai atvykęs į įstaigą ir (jeigu pageidauja) susitaria dėl kito sveikatos priežiūros paslaugos suteikimo laiko.

6. NEMOKAMŲ IR MOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

- 6.1. Vykdydama veiklą įstaiga teikia asmens sveikatos priežiūros paslaugas, numatytas įstaigos licencijoje ir apibūdintas įstaigos paslaugų nomenklatūroje. Šių paslaugų nomenklatūra ir asortimentas prieinami pacientams susipažinti įstaigos interneto svetainėje <https://gydytojonamai.lt>, taip pat atvykus į įstaigą.
- 6.2. Įstaiga, sudariusi Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir apmokėjimo Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis sutartį, galės teikti sveikatos priežiūros paslaugas, kurių išlaidos visiškai ar iš dalies bus apmokamos teritorinės ligonių kasos (toliau – TLK) iš PSDF biudžeto Sveikatos apsaugos ministro patvirtintomis bazinėmis paslaugų kainomis teisės aktuose nustatyta tvarka. Nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos tik prie įstaigos prisirašiusiems pacientams, patikrinus ar asmuo apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu.
- 6.3. Įstaigos pacientai sumoka suteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kainą arba atitinkamą jos dalį vadovaujantis paciento ir įstaigos sudarytos asmens sveikatos priežiūros paslaugų sutarties sąlygomis bei tvarka.
- 6.4. Įstaigos nustatytais atvejais prie įstaigos prisirašiusiems asmenims, sergantiems retomis ligomis ir atitinkantiems įstaigos nustatytus kriterijus, asmens sveikatos priežiūros paslaugos gali būti teikiamos neatlygintinai.
- 6.5. Būtinoji medicinos pagalba (pirmoji ir skubioji) teikiama nemokamai visiems nuolatiniams Lietuvos gyventojams, kurie dėl jos kreipėsi, neatsižvelgiant į tai, ar tokie asmenys apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu (PSD). Užsienio šalių piliečiams, asmenims be pilietybės, asmenims nepriskiriamiems nuolatiniams Lietuvos gyventojams būtinoji medicinos pagalba teikiama Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.

- 6.6. Jei pacientas yra prisirašęs prie įstaigos ir apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu, asmens sveikatos priežiūros paslaugos kaina ar jos dalis gali būti kompensuojama iš PSDF biudžeto lėšų Sveikatos apsaugos ministro patvirtintomis bazinėmis paslaugų kainomis teisės aktuose nustatyta tvarka, kai asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo reikalavimai atitinka teisės aktuose nustatyta paslaugų kompensavimo tvarką ir dėl šių paslaugų teikimo įstaiga yra sudariusi sutartį su TLK.
- 6.7. Jei pacientas yra apdraustas savanorišku sveikatos draudimu, asmens sveikatos priežiūros paslaugos kainą ar jos dalį gali apmokėti pacientą apdraudusi draudimo bendrovė, atsižvelgiant į paciento ir draudimo bendrovės sutarties sąlygas.
- 6.8. Įstaiga turi teisę atsisakyti teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jei paciento veiksmai ir (arba) elgesys pažeidžia Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatytas paciento pareigas, prieštarauja gydytojo profesinės etikos principams arba gali sukelti realų pavojų paciento ar gydytojo gyvybei, išskyrus atvejus, kai teikiama būtinoji medicinos pagalba.

7. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE

7.1. Pacientas turi teisę:

- 7.1.1. į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;
- 7.1.2. į garbę ir orumą užtikrinančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį;
- 7.1.3. į sveikatos priežiūros prieinamumą. Pacientui būtinoji medicinos pagalba įstaigoje teikiama neatidėliotinai;
- 7.1.4. pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, sveikatos priežiūros specialistą bei vadovaujantis teisės aktų nustatyta tvarka atsisakyti paslaugų;
- 7.1.5. gauti informaciją apie:
- paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą, jo vardą, pavardę, pareigas, profesinę kvalifikaciją;
 - įstaigoje teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti;
 - pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar sveikatos priežiūros specialistui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Ši informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei.
- 7.1.6. į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos gydytojo specialisto nuomonę;
- 7.1.7. atsisakyti gauti informaciją apie savo sveikatą. Atsisakymą pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu;
- 7.1.8. į žalos sveikatai atlyginimą dėl padarytos žalos teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas ar pažeidus paciento teises;
- 7.1.9. susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose;
- 7.1.10. į privataus gyvenimo neliečiamumą;
- 7.1.11. į anoniminę sveikatos priežiūrą;
- 7.1.12. atsisakyti dalyvauti biomediciniuose tyrimuose ir mokymo procese.

7.2. Pacientas turi pareigą:

- 7.2.1. rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su įstaigos sveikatos priežiūros specialistais ir darbuotojais;
- 7.2.2. užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, apie tai informuoti asmens sveikatos priežiūros įstaigą ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios;
- 7.2.3. pagarbiai ir deramai elgtis su visais įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais. Įstaigos patalpose netriukšmauti ar kitaip netrukdyti įstaigos darbuotojų darbui;
- 7.2.4. prieš gaunant sveikatos priežiūros paslaugas, pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus;
- 7.2.5. suteikti informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas;
- 7.2.6. įstaigos nustatytais atvejais ir tvarka patvirtinti parašu ir (arba) raštu savo sutikimą su jam skiriamomis sveikatos priežiūros paslaugomis, ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo. Atsisakiusiam pacientui sveikatos priežiūros paslaugos nėra teikiamos;

- 7.2.7. vykdyti Įstaigos sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų;
- 7.2.8. informuoti Įstaigos sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių pacientas davė sutikimą;
- 7.2.9. pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo kitiems pacientams gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei dėl to grėstų pavojus paciento gyvybei.

8. PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

- 8.1. Neblaivūs ar kitaip apsvaigę, agresyvūs asmenys į Įstaigą neįleidžiami.
- 8.2. Sergantys ūmiomis užkrečiamomis infekcinėmis ligomis pacientai aptarnaujami atskiru srautu nuo planinių ūmiomis infekcinėmis ligomis nesergančių pacientų.
- 8.3. Pacientai su viršutiniais lauko rūbais (paltais, striukėmis) į kabinetus, kuriuose teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, neįleidžiami. Rūbai paliekami Įstaigoje įrengtoje rūbinėje. Už vertingus daiktus, paliktus viršutiniuose rūbuose, Įstaiga neatsako.
- 8.4. Pacientų patekimas į Įstaigą gali būti apribotas. Įstaigoje gali būti nustatyta kita ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarka. Pacientai ir Įstaigos lankytojai turi laikytis personalo reikalavimų dėl avalynės, aprangos, dezinfekcijos, apsaugos priemonių naudojimo ir pagrįstų Įstaigos darbuotojų nurodymų.
- 8.5. Dėl paskelbtos epidemijos ar kitų ekstremalių situacijų Įstaiga, atsižvelgdama į teisės aktų reikalavimus, gali apriboti pacientams teikiamas ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas apie tai viešai paskelbdama.
- 8.6. Jeigu pacientui nurodomos kitos sveikatos priežiūros specialisto ar Įstaigos teikiamos ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, stacionarinis gydymas ar kitos sveikatos priežiūros paslaugos, prieš pateikiant siuntimą, pacientui arba jo atstovui turi būti išsamiai paaiškintas tokio sprendimo pagrįstumas. Kai pacientas, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesus, siunčiamas į kitą sveikatos priežiūros Įstaigą, šioje dalyje nurodyta informacija turi būti pateikta paciento atstovui, jeigu jis nurodytas paciento medicinos dokumentuose arba jeigu paciento atstovas Įstaigai yra pateikęs atstovavimą patvirtinantį dokumentą, atitinkantį įstatymuose nustatytus reikalavimus.
- 8.7. Pacientas, jei jo sveikatos būklė gydančio gydytojo nuomone, nereikalauja intensyvaus papildomo gydymo, nukreipiamas gydytis į namus ambulatorinėmis sąlygomis pagal suderintą gydymo bei priežiūros planą.

9. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMAS

- 9.1. Jeigu Paciento manymu buvo pažeistos jo teisės, Pacientas turi teisę pateikti Įstaigai skundą ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala.
- 9.2. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į Įstaigą), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, Įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas. Išsamius skundui ir dokumentams, teikiams su skundu, keliamus reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.
- 9.3. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi ar netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, Įstaiga ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo Įstaigoje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus. Kartu Įstaiga informuoja, kad nepašalinus trūkumų per 30 dienų nuo skundą pateiklusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos, skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą asmens sveikatos priežiūros Įstaigai pateikti iš naujo.

- 9.4. Įstaiga, gavusi paciento skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
- 9.5. Skundai nenagrinėjami ir gražinami juos pateikusiam asmeniui nurodant gražinimo priežastis šiais atvejais:
- kartu su skundu pateikti ne visi ar netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija ir skundą pateikęs asmuo per nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;
 - skundas parašytas neįskaitomai.
- 9.6. Jeigu pacientas nesutinka su Įstaigos sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą arba jo skundas Įstaigoje nepriimamas nagrinėti, jis turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į valstybės institucijas, nagrinėjančias pacientų skundus.
- 9.7. Pacientas ir asmuo, kuris buvo mirusio paciento išlaikomas arba jo mirties dieną turėjo teisę gauti iš jo išlaikymą (nepilnamečiai vaikai (įvaikiai), sutuoktinis, nedarbingi tėvai (itėviai) ar kiti faktiniai nedarbingi išlaikytiniai), taip pat mirusio paciento vaikas, gimęs po jo mirties, turi teisę į turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos (toliau – žala), atlyginimą. Teisę į neturtinės žalos atlyginimą taip pat turi mirusio paciento darbingi tėvai (itėviai) ir pilnamečiai vaikai (įvaikiai), kuriuos su pacientu siejo ypač artimas ir glaudus ryšys. Dėl mirusio paciento ir jo tėvų bei pilnamečių vaikų ryšio artimumo ir glaudumo sprendžia Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisija (toliau – Komisija).
- 9.8. Pacientas ar kitas 9.7. papunktyje nurodytas asmuo, norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos apraše (toliau – Aprašas) nustatyta tvarka turi kreiptis į Komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo (toliau – prašymas). Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo. Komisija prašymus nagrinėja neatlygintinai.

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

- 10.1. Visa Įstaigoje turima informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra laikoma konfidencialia.
- 10.2. Pacientas, atvykęs į Įstaigą ir pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Informacija pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.
- 10.3. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros Įstaigoje taikomus ar sveikatos priežiūros specialistui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos gavimui pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.
- 10.4. Pacientas, atvykęs į Įstaigą ir pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus bei rašytinį prašymą, turi teisę gauti informaciją raštu (ligos istorijos išrašą arba ligos istorijos kopiją) apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozes, taikytą gydymą ar tyrimo būdus, komplikacijas, taikyto gydymo šalutinį poveikį, gydymo prognozes ir kitas aplinkybes.
- 10.5. Jei dėl informacijos apie paciento sveikatos būklę kreipiasi paciento atstovas, kreipdamasis jis turi pateikti savo tapatybę ir atstovavimą patvirtinančius dokumentus.
- 10.6. Kitiems asmenims konfidenciali informacija suteikiama tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodytas tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją. Taip pat pacientas gali nurodyti ir asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

- 10.7. Asmenims, kurie tiesiogiai dalyvauja gydant ar slaugant pacientą, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.
- 10.8. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimais, informacija apie paciento sveikatos būklę telefonu neteikiama, išskyrus kai teikiama nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga.
- 10.9. Su nepilnamečio paciento (iki 16 metų) medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo įstatyminiai atstovai, atvykę į įstaigą ir pateikę savo asmens tapatybę ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Sveikatos priežiūros specialistas, pateikdamas informaciją, vadovaujasi nepilnamečio interesais.
- 10.10. Informaciją apie pacientų būklę įstaigoje gali suteikti gydantys sveikatos priežiūros specialistai.
- 10.11. Po paciento mirties teisę gauti informaciją apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visą kitą asmeninio pobūdžio informaciją apie pacientą turi paciento įpėdiniai.

11. LIGOS ISTORIJŲ, AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

- 11.1. Asmenys, turintys teisę gauti rašytinę informaciją Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo ir kitų teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka ir norintys šią informaciją gauti, pateikia raštišką prašymą ir raštišką paciento sutikimą įstaigai. Prašyme turi būti nurodytas norimos gauti informacijos pobūdis ir jos panaudojimo tikslas.
- 11.2. Pacientas, įstaigai teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per kurjerį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl rašytinės informacijos, pateikia savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.
- 11.3. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti susipažinimui jo medicinos dokumentai. Medicinos dokumentų pateikimas (susipažinimui) pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima įstaigos gydytojai. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.
- 11.4. Pacientas su savo medicinos dokumentais bet kuriuo metu nemokamai gali susipažinti prisijungęs prie Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinės sistemos (kitai - ESPBI IS). Pacientui pageidaujant, pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, jo lėšomis įstaiga padaro ir išduoda įstaigos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoda diagnozės ir gydymo aprašymus. Medicinos dokumentų kopijos išduodamos per 3 darbo dienas nuo prašymo pateikimo, o diagnozės ir gydymo aprašymai per 10 darbo dienų nuo prašymo pateikimo.
- 11.5. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka informacija apie pacientą teikiama: sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose yra ar buvo gydomas, slaugomas pacientas, atliekama jo sveikatos ekspertizė ar pacientas užsiregistruoja sveikatos priežiūros paslaugoms gauti, institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugų teikimą; neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms jų funkcijoms vykdyti; 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. Informacija šioms institucijoms gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas informacijos pateikimo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Visais atvejais informacijos apie pacientą suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus.
- 11.6. Tuo atveju, kai įstaiga 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 ir grąžina asmeniui įmoką už paslaugą.

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

- 12.1. Visi Įstaigos darbuotojai privalo vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo bei kitų teisės aktų, reglamentuojančių darbų saugą, nuostatomis, pareigybių instrukcijomis bei Įstaigos vidaus dokumentais ir Įstaigos direktoriaus įsakymais patvirtintomis tvarkomis.
- 12.2. Įstaigos darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems, atitinkantiems saugos reikalavimus, įrenginiams bei darbo priemonėms ir tinkamai sutvarkytai darbo vietai.
- 12.3. Įstaigos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.
- 12.4. Įstaigos darbuotojams draudžiama Įstaigoje būti neblaiviams ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių medžiagų.
- 12.5. Įstaigos darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą bei asmens apsaugos priemones.
- 12.6. Įstaigos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
- 12.7. Įstaiga neatsako už darbuotojų asmeninius daiktus, nesusijusius su tiesioginiu darbu ir paliktus darbo vietoje.
- 12.8. Įstaigos teritorijoje esantiems asmenims privaloma vadovautis informacinių, draudžiamųjų ir kitų ženklų reikalavimais.
- 12.9. Įstaigos patalpose ir teritorijoje draudžiama:
 - 12.9.1. vartoti alkoholinius gėrimus bei tabako gaminius (rūkyti);
 - 12.9.2. turėti su savimi šaunamąjį arba šaltąjį ginklą;
 - 12.9.3. įsivesti (įsinešti) naminius gyvūnus;
 - 12.9.4. be Įstaigos gauto leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas bei darbuotojus, pacientus, įrašinėti pokalbius ar kitaip pažeisti darbuotojų ir pacientų privatumą;
 - 12.9.5. savavališkai įeiti ar lankytis Įstaigos tarnybinėse patalpose;
 - 12.9.6. trikdyti viešąją rimtį ir tvarką.
- 12.10. Už darbų saugą Įstaigoje atsakingas darbų saugos specialistas arba kitas Įstaigos vadovo paskirtas asmuo.

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

- 13.1. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai, pinigai, rūbai bei kiti daiktai Įstaigoje neregistruojami ir nesaugomi.

14. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 14.1. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.
- 14.2. Patvirtintos Taisyklės skelbiamos Įstaigos interneto svetainėje <https://gydytojonamai.lt> ir Įstaigos registratūroje.
- 14.3. Taisyklės gali būti keičiamos ir (ar) papildomos Įstaigos vadovo sprendimu. Pakeistos Taisyklės skelbiamos 14.2. papunktyje numatyta tvarka.
- 14.4. Pacientas gali patvirtinti, kad susipažino su Taisyklėmis Įstaigos interneto svetainėje <https://gydytojonamai.lt> savo sukurtoje paskyroje ir (ar) atvykęs į Įstaigą.