

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS DRUSKININKŲ PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### I. BENDROJI DALIS

1. Viešosios įstaigos Druskininkų pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – įstaiga) vidaus tvarkos taisyklės (toliau - taisyklės) reglamentuoja įstaigos (išskyrus slaugos ir palaikomojo gydymo skyrių ir GMP skyrių) vidaus tvarką, jos darbuotojų, pacientų, jų atstovų teises, pareigas ir elgesį lankymosi įstaigoje metu.
2. Įstaiga veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais ir kitais galiojančiais teisės aktais, steigėjo patvirtintais įstatais, nacionaliniais, Europos ir tarptautiniais medicinos standartais (medicinos, higienos normomis), Druskininkų savivaldybės teisės aktais, reguliuojančiais įstaigos veiklą.
3. Be šių Taisyklių, įstaigos darbuotojų darbinės funkcijas ir pareigas apibrėžia galiojanti Kolektyvinė sutartis, darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai, įstaigos direktoriaus įsakymai, Kokybės vadybos sistemos procedūros ir kitos tvarkos.
4. Šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių teisinių santykių nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.
5. **Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:**
  - 5.1. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi įstaigos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi teisės aktais nustatytas teises bei pareigas;
  - 5.2. **nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);
  - 5.3. **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas tai patvirtindamas savo parašu. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;
  - 5.4. **įstaigos darbuotojas** – asmuo, sudaręs darbo sutartį su įstaiga;
  - 5.5. **nemokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, kaip tai nustatyta Lietuvos Respublikos teisės aktuose, bei asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo lėšų, kaip tai nustatyta Sveikatos draudimo įstatyme ir dėl kurių įstaiga turi sutartį su Teritorine ligonių kasa bei teikiamos tokia tvarka, kokią numato teisės aktai;
  - 5.6. **mokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, už kurias susimoka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys bei savarankiškos draudimo įstaigos taip, kaip numatyta teisės aktuose ar įstaigos direktoriaus įsakymuose.

### II. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS

6. Ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos pirmadieniais – penktadieniais 7–18 val.
7. Psichikos dienos stacionaro paslaugos teikiamos pirmadieniais - penktadieniais 8–16 val. (M .K. Čiurlionio g.82, Druskininkai)
8. Pagrindiniame įstaigos padalinyje, M. K. Čiurlionio g.82, Druskininkai (toliau – poliklinika) šeštadieniais nuo 8 iki 11 val. dirba du šeimos gydytojai, gydytojas odontologas, registratūros darbuotojas ir klinikinė laboratorija. Sekmadieniais ir švenčių dienomis poliklinika nedirba.

9. Informaciją apie įstaigos darbo laiką pacientas gali gauti registratūroje, telefonu 8 313 52289, 8 313 52382 ir įstaigos interneto svetainėje [www.dpspc.lt](http://www.dpspc.lt).
10. Iškviesti gydytoją į namus galima darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 12.00 val. paskambinus:
- 10.1. poliklinikos registratūros telefonu 8 313 52289/ 8 313 52382;
- 10.2. Leipalingio ambulatorijoje telefonu 8 313 41536/ 8 313 41538;
- 10.3. Viečiūnų ambulatorijoje telefonu 8 313 47432;
- 10.4. Kalviškių BPG kabinete telefonu 8 313 45702.
11. Įstaigos administracijos darbo laikas: pirmadieniais - ketvirtadieniais nuo 7.30 val. iki 12.00 val. ir nuo 12.45 val. iki 16.30 val. Penktadieniais nuo 7.30 val. iki 15.15 val. pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val.
12. Asmens sveikatos priežiūros specialistai dirba pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Gydytojų darbo laikas skelbiamas įstaigos interneto svetainėje [www.dpspc.lt](http://www.dpspc.lt) ir ant kabinetų durų.
13. Dirbančių darbuotojų pietų pertraukos laikas nurodomas jų darbo grafike. Pietų pertraukos metu darbuotojas neprivalo būti darbo vietoje. Darbuotojui esant darbo vietoje, pietų pertraukos metu pacientai ir jų atstovai neaptarnaujami.
14. Poliklinikos ir jos padalinių nedarbo metu asmens sveikatos priežiūros paslaugos prie jos prisirašiusiems gyventojams teikia pagal sutartį VšĮ Druskininkų ligoninės priėmimo – skubios pagalbos skyrius. Ši informacija skelbiama interneto svetainėje [www.dpspc.lt](http://www.dpspc.lt)

### III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

#### 15. Pacientų registracija įstaigoje:

- 15.1. Pacientai poliklinikoje sveikatos priežiūros paslaugoms gauti gali registruotis tiesiogiai atvykus į polikliniką, telefonu 8 313 52289 arba 8 313 52382 bei naudodamiesi IPR informacine sistema.
- 15.2. Pacientai Leipalingio ambulatorijoje sveikatos priežiūros paslaugoms gauti gali registruotis tiesiogiai atvykus į ambulatoriją, telefonu 8 313 41536 arba 8 313 41538 bei naudodamiesi IPR informacine sistema.
- 15.3. Pacientai Viečiūnų ambulatorijoje sveikatos priežiūros paslaugoms gauti gali registruotis tiesiogiai atvykus į ambulatoriją, telefonu 8 313 47432 bei naudodamiesi IPR informacine sistema.
- 15.4. Pacientai Kalviškių BPG kabinete sveikatos priežiūros paslaugoms gauti gali registruotis tiesiogiai atvykus į kabinetą, telefonu 8 313 45702 bei naudodamiesi IPR informacine sistema.
- 15.5. Registruotis dėl sveikatos priežiūros paslaugų ūmių būklių atvejais pacientas gali nurodytais telefonais arba tiesiogiai atvykę į poliklinikos registratūrą/padalinių.
- 15.6. Paciento registracija nuotolinei konsultacijai vykdoma pagal įstaigos vadovo patvirtintą atskirą tvarką.
- 15.7. Pacientų registracija pas Psichikos sveikatos centro gydytojus ar kitus specialistus vykdoma Psichikos sveikatos centro registratūroje telefonu 8 313 52289, 8 313 52382, naudojantis IPR informacine sistema, arba tiesiogiai atvykus į Psichikos sveikatos centro registratūrą.
- 15.8. Paciento registracija į Psichikos dienos stacionarą vykdoma telefonu 8 313 51516, arba tiesiogiai atvykus į Psichikos dienos stacionaro registratūrą.
- 15.9. Be siuntimo pacientas gali kreiptis į visus pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros specialistus. Prireikus šie gydytojai nustatyta tvarka pacientą nukreipia konsultacijai pas atitinkamą asmens sveikatos priežiūros specialistą. Pacientas gali būti užregistruotas pas vienos (tos pačios) profesinės kvalifikacijos specialistą tik vienai pirminei konsultacijai.
- 15.10. Pacientą apsilankyti pakartotinai dėl tos pačios priežasties ir pacientą, sergantį lėtine liga, nurodyta Ilgalaikio pacientų stebėjimo tvarkos apraše, ilgalaikio sveikatos būklės stebėjimo atvejais dėl antro ir tolesnio apsilankymo registruoja gydytojas iš karto po asmens sveikatos priežiūros paslaugų, arba pacientas į įstaigą dėl registracijos kreipiasi Taisyklių 15.1.,15.2.,15.3.,15.4.,15.7. punktuose nurodytais būdais.
- 15.11. Pacientų registracija vykdoma tokia tvarka:
- 15.11.1. išsiaiškinamas paciento kreipimosi tikslas;

15.11.2. IPR informacinėje sistemoje nurodoma paciento vardas ir pavardė, asmens kodas ar gimimo data, kai asmuo negali pateikti asmens kodo, adresą ir (ar) kontaktinį telefoną, ir (ar) elektroninio pašto adresą;

15.11.3. IPR informacinėje sistemoje fiksuojama paciento kreipimosi į ASPĮ data, laikas ir būdas;

15.11.4. registruojant pacientą jis informuojamas apie pareigą pranešti, jei negalės atvykti nustatytu laiku;

15.11.5. Pacientas, negalėdamas atvykti į priėmimą nustatytu laiku, privalo apie tai kuo anksčiau informuoti Registratūrą. Vizitą galima atšaukti paskambinus į Registratūrą, atvykus į įstaigą arba internetu vadovaujantis išankstinės pacientų registracijos sistemos nurodymais;

15.11.6. Atšaukdamas vizitą pas gydytoją, pacientas gali suderinti kito vizito laiką;

15.11.7. Asmens sveikatos priežiūros specialistui susirgus ir nesant galimybės užtikrinti paslaugų teikimo, iš anksto užsiregistravę pacientai telefonu yra informuojami apie vizito pas asmens sveikatos priežiūros specialistą perkėlimą. Šiuo atveju su pacientu suderinama kita jo vizito data ir laikas. Už informavimą apie vizito atšaukimą bei jo perkėlimą atsakingas su asmens sveikatos priežiūros specialistu dirbantis slaugytojas arba kitas paskirtas atsakingas darbuotojas.

## **16. Prisirašymas prie įstaigos:**

16.1. Pacientai, norintys prisirašyti prie įstaigos kreipiasi tiesiogiai į poliklinikos registratūrą/padalinį ar statistikos kabinetą, pateikiant asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, arba registruojasi internetu. Informacija apie prisirašymo prie įstaigos tvarką bei nuoroda paskelbta įstaigos informacinėse lentose bei įstaigos interneto tinklapyje, „Informacijos pacientams“ skiltyje.

16.2. Už prisirašymo dokumentų tvarkymą bei pasirinkus kitą ASPĮ anksčiau nei po šešių mėnesių, už prisirašymo dokumentų tvarkymą ir medicinos dokumentų persiuntimą pasirinktai įstaigai, kurioje prisirašoma, mokama Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001 m. lapkričio 9 d. įsakymas Nr. 583 „Dėl gyventojų prisirašymo prie pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigų tvarkos patvirtinimo“ nustatytą mokestį.

16.3. Prisiregistruojant prie įstaigos pacientas gali pasirinkti šeimos gydytoją, pas kurį norėtų gydytis. Esant per dideliame, prie atitinkamo šeimos gydytojo prisirašiusių pacientų skaičiui, pacientui pasiūloma prisirašyti prie kitų įstaigoje dirbančių gydytojų.

16.4. Asmuo (globėjas), pasirinkęs įstaigą bei konkretų gydytoją (šeimos gydytoją, vidaus ligų gydytoją, vaikų ligų gydytoją ir gydytoją psichiatrą), užpildo, pasirašo ir pateikia „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (toliau – forma Nr. 025-025-1/a).

16.5. Įstaiga gavusi pasirašytą formą Nr. 025-025-1/a, įtraukia asmenį į įstaigos prisirašiusių asmenų sąrašus bei informuoja elektroniniu paštu (jeigu prašymas buvo pateiktas elektroniniu būdu) asmenį (globėją) apie prirašymą.

16.6. Pacientas formą Nr. 025-025-1/a pateikia vienu iš toliau nurodytų būdų:

16.6.1. atvykęs į polikliniką ir pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

16.6.2. Įstaigai elektroniniu paštu pateikęs formą Nr. 025-025-1/a, pasirašytą elektroniniu kvalifikuotu parašu;

16.6.3. per Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformą (Elektroninės valdžios vartus) arba kitu elektroniniu būdu, užtikrinančiu asmens tapatybės patvirtinimą, prisijungęs prie įstaigos, elektroninės interaktyvios prisirašymo paslaugos adresu <https://www.dpspc.lt/kaip-tapti-centro-pacientu>, formą Nr. 025-025-1/a užpildo ir pateikia elektroniniu būdu;

16.6.4. paštu arba per pasiuntinį, kartu pateikdamas asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją;

16.6.5. Įstaigai elektroniniu paštu pateikdamas pasirašytą nuskenuotą ar nufotografuotą formą Nr. 025-025-1/a ir asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją. Šis papunktis taikomas tik tuo atveju, jei šalyje ar savivaldybėje, paskelbta ekstremalioji situacija ar karantinas ir asmuo negali pateikti prašymo kitais šios tvarkos 16.6 punkte nurodytais būdais. Asmuo formos Nr. 025-025-1/a originalą per 30 kalendorinių dienų (bet ne anksčiau kaip pasibaigus ekstremaliajai situacijai ar karantinui) turi pateikti (tiesiogiai atvykęs, paštu ar per pasiuntinį) įstaigai.

16.7. Prašymas pildomas remiantis asmens tapatybę liudijančiu dokumentu. Nepilnamečių prašymus pasirašo vienas iš tėvų, jeigu tėvų nėra, – globėjas. Jeigu asmuo neraštingas, jo prašymą parašais tvirtina du įstaigos darbuotojai. Prašymas gali būti rašomas kompiuteriu ir asmens pasirašomas ranka.

16.8. Asmuo, pageidaujantis gydytis pas kitą šeimos gydytojo komandos ar pirminės ambulatorinės psichikos sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią gydytoją pildo, pasirašo ir pateikia formą Nr. 025-025-2/a vienu iš šios tvarkos 16.6 punkte nurodytų būdų, o tuo atveju, jei dėl šalyje ar savivaldybėje, kurioje gyvena asmuo, paskelbtos ekstremaliosios situacijos ar karantino asmuo negali pildyti, pasirašyti ir pateikti formos Nr. 025-025-2/a šios tvarkos 16.6 punkte nurodytais būdais, formą Nr. 025-025-2/a pildo, pasirašo ir pateikia šios tvarkos 16.7.5. papunktyje nustatytu būdu. Asmeniui formą Nr. 025-025-2/a užpildžius, pasirašius ir pateikus šios tvarkos 16.6.5 p. nustatytu būdu, formos Nr. 025-025-1/a originalas per 30 kalendorinių dienų (bet ne anksčiau kaip pasibaigus ekstremaliajai situacijai ar karantinui) turi būti pateiktas (tiesiogiai atvykus, paštu ar per pasiuntinį) įstaigai.

16.9. Gydytojui nutraukus darbo santykius su įstaiga, administracija skiria kitą (-us) gydytoją (-us), jeigu pacientas nepasirenka kitaip. Kitas gydytojas gyventojams aptarnauti skiriamas įstaigos direktoriaus įsakymu.

16.10. Informacija apie gydytojų darbo santykių nutraukimą ir specialybės pakeitimą skelbiama interneto tinklapyje. Asmens sutikimas lankytis pas priskirtą gydytoją arba kito gydytojo pasirinkimas registruojamas formos Nr. 025-025-2/a prašymu.

16.11. Įstaigos administracija iš anksto, bet ne vėliau kaip prieš 30 kalendorinių dienų pateikti asmenims informaciją apie įstaigos likvidavimą, veiklos vietos adreso pasikeitimą, jos reorganizavimą, pertvarkymą ar kitu juridiniu pagrindu perimamą turtą, teises ir pareigas. Ši informacija turi būti skelbiama įstaigos interneto svetainėje ir asmenims prieinamoje vietoje pačioje įstaigoje, prireikus – vietos spaudoje ar kitais informavimo būdais.

16.12. Pacientui pasirinkus kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir (ar) psichikos sveikatos centrą, jo asmens sveikatos istorija (-os) (forma Nr. 025/a) perduodama pacientui pasirinktai įstaigai, šiai pateikus „Prašymą dėl ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų perdavimo“ (forma Nr. 025-025-3/a). Ambulatorinė kortelė, vaikų raidos istorija perduodama per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos. Prašymai registruojami „Ambulatorinių kortelių, vaikų raidos istorijų perdavimo registracijos žurnale“ (forma Nr. 025-025-10/a) ir saugomi ambulatorinę kortelę, vaikų sveikatos raidos istoriją perdavusioje įstaigoje.

16.13. Perkėlus asmenų prisirašymą kitai pirminei asmens sveikatos priežiūros įstaigai ir (ar) psichikos sveikatos centrui, jo ambulatorinė (-ės) kortelė (-ės) perduodama tai pirminei asmens sveikatos priežiūros įstaigai ir (ar) psichikos sveikatos centrui per 3 darbo dienas.

16.14. Duomenų įtraukimo į prisirašiusių prie PASPI asmenų kompiuterines duomenų bazes tvarką nustato Valstybinė ligonių kasa.

16.15. Įstaiga saugo asmenų prašymus ir registracijos žurnalus Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.

16.16. Be šių Taisyklių, Pacientų kreipimosi į įstaigą tvarką reglamentuoja kokybės vadybos sistemos (toliau - KVS) procedūra Nr. 74 (Pacientų registravimo tvarkos aprašas).

#### **IV. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA**

17. Įstaigoje teikiamos pirminio lygio ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodytos galiojančioje įstaigos licencijoje.

18. Teisę į nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, apmokamas pagal sutartį su TLK iš PSDF lėšų, teikiamas VšĮ Druskininkų pirminės sveikatos priežiūros centre, turi asmenys, apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu ir prisirašę prie šios gydymo įstaigos gyventojai (pirminėms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti).

19. Įstaigoje teikiamos šios nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

19.1. būtinoji medicinos pagalba (teikiama Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka; visiems Lietuvos Respublikos piliečiams, asmenims be pilietybės bei užsienio šalių piliečiams);

- 19.2. Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūrą vykdančių gydytojų, slaugytojų ir kitų specialistų paslaugos (apsilankymai);
- 19.3. Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūrą vykdančių gydytojų, slaugytojų ir akušerių teikiamos skatinamosios paslaugos;
- 19.4. Pirminės ambulatorinės psichikos sveikatos priežiūrą vykdančių gydytojų psichiatrų, slaugytojų ir kitų specialistų paslaugos (apsilankymai);
- 19.5. Pirminės ambulatorinės psichikos sveikatos priežiūrą vykdančių gydytojų psichiatrų, slaugytojų ir kitų specialistų teikiamos skatinamosios paslaugos;
- 19.6. Pirminės ambulatorinės odontologinės asmens sveikatos priežiūrą vykdančių gydytojų paslaugos (apsilankymai);
- 19.7. Pirminės ambulatorinės odontologinės asmens sveikatos priežiūrą vykdančių gydytojų odontologų, odontologų padėjėjų teikiamos skatinamosios paslaugos;
- 19.8. Ambulatorinės slaugos paslaugos namuose;
- 19.9. Sveikatos programų paslaugos;
- 19.10. Dantų protezavimo paslaugos;
- 19.11. Ambulatorinės specializuotos asmens sveikatos paslaugos:
  - 19.11.1. Psichikos dienos stacionaro paslaugos;
  - 19.11.2. Psichoterapeuto konsultacijos;
  - 19.11.3. Individualūs ar šeimos psichoterapijos seansai;
  - 19.11.4. Grupiniai psichoterapijos seansai.
- 19.12. laikinojo nedarbingumo nustatymas ir pažymėjimų išdavimas.
20. Šeimos gydytojo komandos paslaugos teikiamos pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro patvirtintą Šeimos gydytojo medicinos normą, Bendrosios praktikos slaugytojo medicinos normą ir (ar) pagal Bendruomenės slaugytojo medicinos normą, ir (ar) Akušerio medicinos normą, ir (ar) Išplėstinės praktikos slaugytojo medicinos normą, ir (ar) Slaugytojo padėjėjo medicinos normą, ir (ar) Socialinio darbuotojo veiklos sveikatos priežiūros įstaigose nuostatus, ir (ar) Gyvensenos medicinos specialisto veiklos reikalavimus, ir (ar) Kineziterapeuto medicinos normą ambulatorinėje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, pacientų namuose ar socialinės globos įstaigose.
21. Laboratorinių tyrimų, procedūrų, medikamentų skyrimas ir kitos sveikatos priežiūros paslaugų apimtys nurodytos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintose medicininėse normose.
22. Įstaigoje veikia sveikos gyvensenos mokymo, pakaitinio gydymo metadonu ir DOTS kabinetas, teikiantis DOTS (tiesiogiai stebimas trumpo gydymo) paslaugas tuberkulioze sergantiems asmenims;
23. Šeimos medicinos paslaugos namuose teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. sausio 30 d. įsakymu Nr. V-133.
24. Nuotolinės gydytojų, slaugytojų ir kitų specialistų paslaugos teikiamos pagal įstaigos direktoriaus patvirtintą Nuotolinių paslaugų teikimo tvarkos aprašą.
25. Nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos vadovaujantis įstaigos direktoriaus įsakymu patvirtintu Nemokamų paslaugų teikimo tvarkos aprašu.
26. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos vadovaujantis įstaigos direktoriaus įsakymu patvirtinta Mokamų paslaugų teikimo, apmokėjimo ir apskaitos tvarka.
27. Informacija pacientams apie įstaigoje teikiamas visų rūšių (asmens sveikatos priežiūros ir nemedicines) mokamas paslaugas, jų teikimo sąlygas, kainas, apmokėjimo už jas tvarką yra prieinama visiems ir įsegta visų padalinių segtuvuose. Informacija apie teikiamas mokamas paslaugas skelbiama registratūroje, esančiuose dokumentų aplankuose „Informacija pacientui“, III aukšto hole prie kasos esančioje skelbimų lentoje ir interneto svetainėje [www.dpspc.lt](http://www.dpspc.lt).

## V. BŪTINOSIOS MEDICINOS PAGALBOS TEIKIMAS

28. Būtinoji (pirmoji ir skubioji) medicinos pagalba teikiama nemokamai visiems asmenims, neatsižvelgiant į tai, ar jie apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, taip pat neatsižvelgiant į apsilankymų įstaigoje per kalendorinius metus skaičių ir gyvenamąją vietą.

29. Nustatant būtinosios medicinos pagalbos teikimo indikacijas, vertinant ūmią klinikinę paciento būklę, priskiriant pacientą būtinosios medicinos pagalbos kategorijai ir teikiant būtinąją pagalbą pacientams, privalu vadovautis Būtinosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašu, kuriame yra patvirtinta vaikų ir suaugusiųjų skubios pagalbos teikimo mastas.

30. Būtinoji medicinos pagalba yra kvalifikuota asmens sveikatos priežiūros paslauga – ją teikia kiekvienas gydytojas arba gydytojas kartu su kitais asmens sveikatos priežiūros specialistais. Būtinoji medicinos pagalba teikiama nedelsiant, kai dėl ūmių klinikinių būklių (jos nurodytos apraše) gresia pavojus paciento ir/ar aplinkinių gyvybei arba tokios pagalbos nesuteikimas laiku sukelia sunkių komplikacijų grėsmę pacientams. Ją privalo suteikti kiekvienas įstaigoje dirbantis gydytojas ir slaugytoja pagal kompetenciją.

31. Būtinoji (pirmoji ir skubioji) medicinos pagalba teikiama etapais: pirmiausia suteikiama pirmoji medicinos pagalba, paskui – skubioji medicinos. Kai kuriais atvejais tai gali būti vykdoma vienu metu.

32. Būtinosios medicinos pagalbos mastą, vadovaudamasis profesine kompetencija, aprašu ir kitais būtinosios pagalbos teikimą reglamentuojančiais teisės aktais, nustato pacientą apžiūrėjęs gydytojas.

33. Kreipiantis į asmens sveikatos priežiūros įstaigą dėl būtinosios medicinos pagalbos gydytojo siuntimas nereikalingas.

## VI. PACIENTO (JO ATSTOVŲ) TEISĖS IR PAREIGOS

34. Paciento, jo atstovų teisės ir pareigas apibrėžia Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, šios taisyklės, kiti norminiai nacionaliniai ir lokaliniai teisės aktai.

### **35. Paciento teisės:**

35.1. Paciento teisių negalima varžyti dėl jo lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų, pažiūrų ar dėl kokių nors kitų teisės aktais nepagrįstų aplinkybių.

35.2. Pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.

35.3. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekentėtų dėl savo sveikatos sutrikimų. Pacientas turi teisę būti prižiūrimas ir numirti pagarboje.

35.4. Pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą.

35.5. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą. Sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarką nustato Įstaigos direktorius.

35.6. Įgyvendinant teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą teisės aktų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

35.7. 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.

35.8. Kiekvienas socialiai apdraustas asmuo, prisirašęs prie įstaigos, turi teisę gauti nemokamas sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų, valstybės ir savivaldybių biudžetų, taip pat lėšų, skirtų sveikatos programoms finansuoti teisės aktų numatyta tvarka ir sąlygomis.

35.9. Pacientas turi teisę gauti būtinąją medicinos pagalbą neatidėliotinai, pagal Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytą būtinosios medicinos pagalbos mastą ir teikimo tvarką.

35.10. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie įstaigoje teikiamas nemokamas, mokamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti.

35.11. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.

35.12. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros 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. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.

35.13. Informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas šio įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. 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 šiame straipsnyje numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

35.14. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės gauti informaciją ypatumus nustato Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

35.15. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu.

35.16. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje 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.

35.17. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

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

35.19. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

35.20. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.

35.21. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis įstaiga privalo padaryti ir išduoti patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

35.22. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti.

35.23. Duomenys apie paciento buvimą įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga.

35.24. Visa informacija apie paciento buvimą įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

35.25. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyti tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus.

35.26. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, konfidenciali informacija gali būti teikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu tiek, kiek būtina paciento interesams apsaugoti.

35.27. Teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis.

35.28. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininis tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininis tyrimų etikos įstatymas.

35.29. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu. Jo rašytinis pareiškimas turi būti saugomas paciento medicinos dokumentuose.

35.30. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso numatytais atvejais.

35.31. Pacientas ar kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, 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 nustatyta tvarka turi kreiptis į Komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo. Komisija prašymus nagrinėja neatlygintinai.

### **36. Paciento pareigos:**

36.1. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

36.2. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir darbuotojais.

36.3. Pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti įstaigą ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.

36.4. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinuosius sveikatos priežiūros atvejus.

36.5. Pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

36.6. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.

36.7. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

36.8. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.



36.9. Pacientas privalo informuoti registratūros ar kitus paslaugą teikiančius medicinos darbuotojus apie pasikeitusį adresą ir kitus kontaktinius duomenis.

36.10. Pacientas privalo laikytis viešosios tvarkos įstaigos patalpose ir teritorijoje: netriukšmauti, nešiukšlinti, nerūkyti, nevartoti alkoholio, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui, laikytis asmens higienos ir kita.

36.11. Pacientas privalo pasirūpinti jiems priklausančių daiktų saugumu, įstaiga neatsako už pacientams priklausančių daiktų saugumą.

36.12. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paciento gyvybei.

36.13. Pacientas privalo laiku sumokėti už teikiamas mokamas paslaugas (tyrimus, konsultacijas, gydymą ir kt.) pagal tuo metu galiojančius įkainius, LR sveikatos apsaugos ministro ir įstaigos vadovo įsakymų nustatyta tvarka.

### **37. Pacientui draudžiama:**

37.1. Asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijos, kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu naudotis mobiliuoju telefonu.

37.2. Savavališkai įeiti bei lankytis tarnybinėse patalpose.

37.3. Į įstaigą ar jos teritoriją atsinešti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą.

37.4. Rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus įstaigos patalpose ir/ar teritorijoje.

37.5. Vartoti narkotines ir/ar psichotropines medžiagas, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais, dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui.

37.6. Į įstaigą atsivesti (atsinešti) gyvūnus.

37.7. Įstaigos patalpose ir teritorijoje be gauto sutikimo filmuoti, fotografuoti patalpas ir personalą, pacientus ar kitaip pažeisti jų privatumą.

38. Pacientas privalo už savo veiksmais įstaigai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsakyti teisės aktu nustatyta tvarka.

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

39. Informacija apie paciento sveikatą gali būti teikiama pacientui, jo atstovams bei kitiems asmenims, kuriems pacientas sutinka atskleisti informaciją apie savo sveikatą, taip pat asmenims, kuriems tokia teisė numatyta teisės aktais. Informacijos teikimą apie psichikos sveikatą nustato LR psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

40. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties. Konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos teisės aktai. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint raštišką paciento sutikimą, arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymai.

41. Informaciją apie paciento sveikatos būklę teikia gydantis gydytojas arba slaugos specialistas savo kompetencijos ribose tik pacientui arba paciento atstovui. Informacija telefonu neteikiama.

42. Teisinėms institucijoms informacija apie paciento sveikatos būklę teikiama tik gavus oficialų raštišką tų institucijų prašymą.

43. Rašytinė informacija, įskaitant ir konfidencialią apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas, teikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu ir VŠĮ Druskininkų PSPC Rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo tvarka, patvirtinta VŠĮ Druskininkų PSPC direktoriaus 2017 m. gegužės 16 d. įsakymu Nr. V-41. Ši tvarka viešinama įstaigos interneto tinklapyje.

## **VIII. AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTAMS, KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**

44. Ambulatorinė asmens sveikatos istorija yra Įstaigos nuosavybė ir saugoma Įstaigoje. Pacientai neturi teisės jos saugoti, nešioti ar išnešti iš Įstaigos.
45. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, asmens duomenų tvarkymą reguliuojančių teisės aktų nustatyta tvarka įstaiga privalo padaryti ir išduoti įstaigos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik teisės aktų nustatyta tvarka.
46. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.
47. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.
48. Pacientas ar jo atstovas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis pagal įstaigoje nustatytus mokamų paslaugų įkainius būtų padarytos jo medicininių dokumentų kopijos.
49. Pacientas ar jo atstovas, norėdamas gauti medicinos dokumentų (išrašų) kopijas, žodžiu ar raštu kreipiasi į įstaigos Administraciją. Paciento lėšomis medicinos dokumentų (išrašų) kopijos padaromos ir išduodamos tik pateikus mokėjimą patvirtinantį dokumentą.
50. Pacientas, įstaigai teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.
51. Informacijos teikimo tvarką detalizuoja įstaigos direktoriaus įsakymu patvirtinta VŠĮ Druskininkų PSPC rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo tvarka, kurioje yra nustatyta informacijos apie pacientą teikimo kitiems asmenims ir institucijoms tvarka.

## **IX. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

52. Ginčai bei nesusipratimai, kilę tarp įstaigos darbuotojų ir pacientų ar jų atstovų, sprendžiami vadovaujantis teisės aktais. Norminiais teisės aktais numatyta ginčų sprendimo tvarką detalizuoja VŠĮ Druskininkų PSPC Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas, skelbiamas interneto svetainėje [www.dpspc.lt](http://www.dpspc.lt)
53. Priklausomai nuo kreipimosi pobūdžio pacientas ar jo atstovas turi teisę kreiptis dėl ginčo sprendimo ir žodžiu, ir raštu.
54. Kreipiantis raštu, skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.
55. Skundą gali pateikti pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir ryšio palaikymo duomenys, išdėstyta skundo esmė. Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.
56. Neįskaitomi, nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai gražinami pacientui.
57. Pacientas su skundu privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Skundą pateikiantis paciento atstovas privalo pateikti tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Asmuo, atnešęs skundą į įstaigą, palieka jį sekretoriui.
58. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.
59. Asmenys, atsiuntę skundą elektroniniais ryšiais, turi patvirtinti tapatybę pasirašydami saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu

sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

60. Asmuo, skundą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį siųsti oficialiu elektroninio pašto adresu info@dpspc.lt.

61. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai žino, kad teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

62. Nepatenkintas nagrinėjimu ir jo rezultatais, pacientas ar jo atstovas gali kreiptis į valstybės institucijas, nagrinėjančias skundus.

## **X. DARBO SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS**

63. Įstaigos teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.

64. Įstaigos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

65. Įstaigos darbuotojams draudžiama įstaigoje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

66. Įstaigos darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius, saugoti jiems išduotas darbo priemones ir, nutraukus darbo sutartį, gražinti jas atsakingam asmeniui.

67. Įstaigos elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais, kanceliarinėmis ir kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.

68. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu, kitų norminių nacionalinių ir lokalinių teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis.

69. Įstaigos darbuotojai savo veikla privalo nepažeisti higienos normų, laikytis atliekų nukenksminimo tvarkos, privalo išmanyti (pagal savo kompetenciją) reagentų sandėliavimo, išfasavimo ir transportavimo tvarką, nukenksminimo būdus.

70. Asmens sveikatos priežiūros specialistai ir registratūros darbuotojai privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą darbo aprangą.

71. Įstaigos darbuotojai privalo laikytis darbo drausmės, ateiti ir išeiti iš darbo laiku, pagarbiai ir dalykiškai bendrauti su darbuotojais, lankytojais ir pacientais, vykdyti įstaigos direktoriaus, jo pavaduotojo, tiesioginių vadovų ir/ar administracijos darbuotojų nurodymus.

72. Įstaigos darbuotojai privalo vadovautis direktoriaus patvirtintu VŠĮ Druskininkų PSPC etikos kodeksu. Darbuotojai įsipareigoja dorai ir sąžiningai dirbti, laikytis darbo drausmės, laiku ir tiksliai vykdyti administracijos nurodymus, laikytis darbų saugos, sanitarijos ir priešgaisrinės saugos reikalavimų.

73. Įstaigos darbuotojai, pažeidę vidaus tvarkos taisyklių, etikos kodekso ir kitus teisėtus reikalavimus, atsako LR teisės aktų nustatyta tvarka.

74. Įstaigos darbuotojai privalo nedelsiant pranešti savo tiesioginiams vadovams apie iškilusius konfliktus ar nesusipratimus su pacientais ir/ar jų atstovais, lankytojais ar kitais darbuotojais.

75. Darbo metu įstaigos darbuotojai privalo segėti galiojančius darbo pažymėjimus.

76. Įstaigos darbuotojai persirengti, laikyti darbo aprangą, ne darbo drabužius, asmeninius daiktus, valgyti turi specialiai tam skirtose patalpose.

77. Įstaigos darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pacientai ir/ar jų atstovai būtų tik darbuotojui esant.

78. Įstaigos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų duomenų saugumą taip, laikydamiesi atitinkamų LR teisės aktų reikalavimų.

79. Įstaigos darbuotojas, paskutinis patalpoje baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, užsukti vandens čiaupus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.

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

80. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms (sunki paciento būklė vizito pas gydytoją metu ir pan.), pacientui pageidaujant, jo turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir/ar pinigai gali būti saugomi įstaigos kasoje.
81. Laikiniai saugoti priimtoms vertybės sudedamos į voka, ant jo užrašomas paciento vardas, pavardė, kontaktinio asmens telefonas ir adresas. Vokas su materialinėmis vertybėmis dalyvaujant pacientui užklijuojamas ir antspauduojamas priimančio darbuotojo antspaudu. Ant voko užklijos pasirašo pacientas. Jeigu pacientas neraštingas ar dėl sveikatos būklės negali pasirašyti, ant voko užklijos pasirašo du įstaigos darbuotojai.
82. Vokas su saugoti priimtomis materialinėmis vertybėmis bei priimtų saugoti materialinių vertybių aktas ne vėliau kaip tą pačią dieną perduodamas kasininkui – jis registruoja prašymą registracijos žurnale, organizuoja ir užtikrina materialinių vertybių saugojimą seife.
83. Materialinės vertybės gražinamos pacientui ar jo įgaliotam asmeniui, pateikusiam asmens dokumentą, ir/ar pagal norminių teisės aktų nustatyta tvarka informintą įgaliojimą. Kasininkas, gražinantis materialines vertybes, privalo įsitikinti paciento ar jo įgaliotinio asmens tapatybę. Pacientui mirus, saugoti priimtoms materialinės vertybės perduodamos teisėtiems paciento paveldėtojams, pateikusiems paveldėjimo liudijimą ir savo asmens dokumentus.
84. Netikėtos paciento mirties atveju įstaigos patalpose paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, pinigai, asmens dokumentai ar kiti daiktai tiksliai, teisingai surašomi laisvos formos raštu. Raštą pasirašo mažiausiai du medikai, skyriaus vedėjas ir asmuo, buvęs kartu su pacientu ar jį atlydėjęs. Surašius minėtus daiktus aprašas kartu su daiktais registruojamas ir saugojamas sekretoriате. Apraše nurodyti daiktai atiduodami asmenims, įstatymų numatyta tvarka galintiems juos priimti.
85. Pacientas, jo atstovas ar paveldėtojas atsiimdamas materialines vertybes privalo patikrinti voko turinį ir įstaigos saugomame prašymo egzemplioriuje pasirašytinai patvirtinti, kad visos vertybės gražintos, pretenzijų įstaigai neturi ir ateityje neturės. Atsiimdamas materialines vertybes pacientas, jo atstovas ar paveldėtojas įrašo savo vardą, pavardę, datą ir pasirašo. Pacientas, jo atstovas ar paveldėtojas, parašu patvirtinęs materialinių vertybių gražinimą, netenka teisės ateityje reikšti bet kokias pretenzijas dėl šio turto.

## **XII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

86. Taisyklės tvirtinamos ir keičiamos įstaigos vadovo įsakymu.
87. Su taisyklėmis pasirašytinai privalo susipažinti visi įstaigos darbuotojai.
88. Už taisyklių pažeidimą įstaigos darbuotojams gali būti taikoma drausminė atsakomybė.
89. Apie pacientų nusižengimą šioms taisyklėms įrašoma paciento medicininiuose dokumentuose. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei pavojus grėstų paciento gyvybei.
90. Taisyklės įstaigos direktoriaus įsakymu gali būti pildomos ir/ar keičiamos pasikeitus įstaigos darbo organizavimui ar įsigaliojus naujiems teisės aktams, reglamentuojantiems asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.
91. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys, norintys filmuoti ir/ar fotografuoti įstaigos teritorijoje, privalo tai suderinti su įstaigos administracija, ir gauti paciento sutikimą.
92. Taisyklės skelbiamos įstaigos interneto svetainėje [www.dpspc.lt](http://www.dpspc.lt), pacientams prieinamose vietose, registratūrose bei saugomos įstaigos administracijoje, padaliniuose.
93. Šios Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.