

PATVIRTINTA

UAB „ENDEMIK“ direktoriaus

2014 m. spalio mėn. 10 d. įsakymu Nr. OR-14-57

(aktuali redakcija 2017 m. liepos 28 d. įsakymas Nr. OR-17-122)

UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „ENDEMIK“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) yra parengtos remiantis Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministerijos norminiais aktais, nacionaliniais, Europos ir tarptautiniais medicinos standartais (medicinos, higienos normomis) ir kitais Lietuvos Respublikos įstatymais ir poįstatyminiais teisės aktais.

2. Šios taisyklės reglamentuoja pacientų ir kitų su UAB „ENDEMIK“ (toliau – Įstaiga) susijusių asmenų teises bei pareigas; ginčų ir konfliktų tarp Įstaigos pacientų bei kitų asmenų sprendimo tvarką; informacijos apie Įstaigos veiklą ir informacijos pacientui ar jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę suteikimo ir teikimo tvarką; ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką; Įstaigos darbo laiką; darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatas.

3. Už tinkamą šių Taisyklių įgyvendinimą atsako Įstaigos direktorius, šių Taisyklių reikalavimai yra privalomi visiems Įstaigos darbuotojams, Įstaigos pacientams ir kitiems Įstaigos klientams. Klausimus ir ginčus, susijusius su Taisyklių pažeidimu sprendžia Įstaigos direktorius.

4. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

- Pacientas – asmuo, kuris naudojasi UAB „ENDEMIK“ teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis;
- Nepilnametis pacientas – pacientas iki 16 metų;
- Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas (t.b. įforminta LR įstatymų nustatyta tvarka).

II. PACIENTŲ BEI KITŲ ASMENŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

12. Pacientai į Įstaigą kreipiasi laisvu savo apsisprendimu.

13. Norėdami gauti informaciją apie uždarojoje akcinėje bendrovėje "ENDEMIK" teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti juridiniai ir fiziniai asmenys gali raštu arba žodžiu (telefonu) kreiptis į Įstaigos administraciją ar jos regioninius padalinius.

14. Įstaigos filialų adresai ir kontaktiniai telefonai:

14.1. Vilniaus regiono padalinys, adresas: Savanorių pr. 6 A-1001 ir Savanorių pr. 6 A-1002, Vilnius, tel.: +370 52737795, +370 62011557, +370 61224228;

14.2. Kauno regiono padalinys, adresas: Savanorių pr. 177, Kaunas, tel.: +370 37201006, +370 62011551;

14.3. Klaipėdos regiono padalinys, adresas: Dragūnų g. 2-3, Klaipėda, tel.: +370 46313172; +370 62011552;

14.4. Šiaulių regiono padalinys, adresas: Žemaitės g. 60-3, Šiauliai, tel.: +370 41425740, +370 62011553;

14.5. Panevėžio regiono padalinys, adresas: Smėlynės g. 19-1, Panevėžys, tel.: +370 45466650, +370 62011554;

14.6. Alytaus regiono padalinys, adresas: Naujoji g. 48, Alytus, tel.: +370 31572376, +370 62011556.

15. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos pageidaujantiems į įstaigą besikreipiantiems pacientams.

16. Pacientai gali kreiptis dėl profilaktinių, diagnostinių ir gydomųjų procedūrų, kurias teikti įstaigą įgalioja išduota valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros tarnybos prie Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos asmens sveikatos priežiūros licencija.

17. Visuomenės sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos ūkio subjektams ir fiziniams asmenims tokios apimtys, kokią numato valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros tarnybos prie Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos asmens išduota visuomenės sveikatos priežiūros veiklos licencija.

18. Visi, besikreipiantys į įstaigą pacientai, turi turėti asmens dokumentą (pasą, socialinio draudimo pažymėjimą, sveikatos draudimo pažymėjimą, invalidumo pažymėjimą, pensininko pažymėjimą ar kt.).

19. Jeigu pacientas kreipiasi ne pagal įstaigos veiklos sritį arba jeigu įstaigos specialistai nustato, kad pacientui yra reikalinga sveikatos priežiūra, viršijanti įstaigos veiklos apimtį ir/arba įstaigoje dirbančiųjų specialistų kompetenciją, pacientui paaiškinama, kur kreiptis dėl sveikatos problemų sprendimo arba pacientas yra nukreipiamas į kitas asmens/visuomenės sveikatos priežiūros įstaigas reikiamai medicinos pagalbai gauti.

20. Kiekvienam į gydytoją besikreipiančiam pacientui yra užvedama paciento ambulatorinė kortelė (f 025a), apie jo kreipimąsi yra pažymima kompiuterinės laikmenos pacientų registracijos žurnale.

III. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

21. Būtinoji medicinos pagalba visiems pacientams teikiama nemokamai.

22. Apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu ir prisiregistravusiems UAB „ENDEMIK“ Vilniaus regiono padalinyje teisės aktų numatyta tvarka nemokamai teikiamos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos.

IV. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

21. Pacientų teisės:

21.1. Teisė į kokybišką sveikatos priežiūrą:

21.1.1. Kiekvienam pacientui teikiama kokybiška sveikatos priežiūra.

21.1.2. Visi pacientai turi lygias teises į sveikatos priežiūrą įstaigoje nepriklausomai nuo jų lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.

21.1.3. Kiekvienam pacientui suteikiamos garbės ir orumo nežeminančios sąlygos ir pagarbus personalo elgesys teikiant paslaugas pacientui. Kiekviena intervencija į paciento sveikatą, įskaitant tyrimus, atliekama laikantis atitinkamų profesinių pareigybių reglamentavimo ir standartų.

21.1.4. Esant reikalui pacientams suteikiamos moksliskai pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jie nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.

21.2. Teisė pasirinkti gydytoją, slaugos specialistą:

21.2.1. Pacientas turi teisę pasirinkti įstaigoje dirbantį gydytoją ir slaugos specialistą.

21.2.3. Ši teisė gali būti ribojama tik administracijos vadovo (direktoriaus) rašytiniu įsakymu Lietuvos Respublikos įstatymuose nurodytais pagrindais ir teisės aktų nustatyta tvarka.

21.3. Teisė į informaciją:

21.3.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie įstaigoje teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas bei galimybes jomis pasinaudoti.

21.3.2. Pacientas supažindinamas su jį aptarnaujančiu gydytoju ir slaugos specialistu pasakant jų vardą, pavardę, pareigas ir kvalifikaciją.

21.3.3. Pacientas supažindinamas su įstaigos vidaus tvarkos taisyklėse nustatytais paciento teisėmis ir pareigomis, kiek tai yra susiję su jo buvimu įstaigoje.

21.3.4. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Informuodamas apie gydymą, gydytojas paaiškina pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, 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. Informacija pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

21.3.5. Pacientui gali būti nesuteikta informacija tik tais atvejais, jeigu informacijos pranešimas pakenktų paciento sveikatai, sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas šio įstatymų 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. Tokiais atvejais visa informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Atstovui pateikta informacija pateikiama pacientui iš karto, kai išnyksta pavojus, kad jos pranešimas pacientui gali nulemti minėtą žalą. Įstaiga tam tikros informacijos nepraneša pacientui ir tuo atveju, jei pacientas

atsisako informacijos (LR įstatymų numatyta tvarka). Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Paciento psichikos ligonio teisės gauti informaciją ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

21.3.6. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo ligos istorijos ir (ar) kitų medicinos dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų direktyvinių nurodymų nustatyta tvarka.

21.3.7. Pacientas turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą bei diagnozę.

21.4. Teisė rinktis diagnostikos bei gydymo metodikas ir atsisakyti gydymo:

21.4.1. Pacientai gydomi arba jiems teikiama kokia kita sveikatos priežiūra ar slauga, tik kai yra jų sutikimas. Sveikatos priežiūra ar slauga nepilnamečiams pacientams iki 16 metų teikiama, kai yra jų atstovų sutikimas, išskyrus atvejus, jei tokio sutikimo prašymas prieštarautų nepilnamečio paciento interesams.

21.4.2. Kai laikantis sveikatos priežiūros normų įstaigoje yra galimybė rinktis diagnostikos ir gydymo metodikas, pacientas supažindinamas su šių metodikų ypatybėmis ir jam suteikiama pasirinkimo galimybė. Pacientų pasirinkimas įforminamas raštu. Už nepilnamečius pacientus iki 16 metų, taip pat už kitus pacientus, kurie dėl savo būklės negali objektyviai vertinti diagnostikos ir gydymo metodikų, pasirenka ir pasirašo jų atstovai. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio paciento iki 16 metų ir jo atstovų, tai diagnostikos ir gydymo metodikas parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

21.4.3. Prieš prašant sutikimo, pacientui (jo atstovui) išaiškinami intervencijos į paciento sveikatą tikslas, pobūdis, padariniai ir pavojai.

21.4.4. Pacientas bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą. Kai pacientas yra tokios sveikatos būklės, kad negali pareikšti savo valios dėl sutikimo gydytis ir dėl diagnostikos bei gydymo metodikų pasirinkimo, kiek įmanoma, nepakenkiant paciento interesams, atsižvelgiama į jo anksčiau raštu pareikštą valią. Kai nėra nustatyta tvarka išreikštos paciento (jo atstovo) valios, slauga, diagnostika ir gydymas taikomi tik įstatymų nustatytais pagrindais ir tvarka, kai yra reali grėsmė paciento arba aplinkinių asmenų sveikatai ar gyvybei.

21.4.5. Teikiant būtiną (pirmąją ar skubiąją) medicinos pagalbą pacientui, kuris dėl amžiaus ar sveikatos būklės negali tinkamai išreikšti savo valios, yra būtinas paciento atstovo sutikimas. Pacientas, kiek įmanoma, dalyvauja, kai sprendžiamas sutikimo gydyti klausimas. Pagalba gali būti teikiama be atstovo sutikimo, jei jo nėra arba sutikimo negalima gauti laiku, arba atstovas atsisako duoti sutikimą, o medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus. Apie tai pažymima paciento ligos istorijoje.

21.4.6. Jeigu paciento, kuris dėl amžiaus ar sveikatos būklės negali išreikšti savo valios, atstovas atsisako duoti sutikimą gydyti, kuris nėra skubus, o medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus, tokiam pacientui gydymas galimas, jei yra gydytojų konsiliumo, įstaigos

medicinos etikos komisijos ar Lietuvos bioetikos komiteto sutikimas. Gydančio gydytojo prašymu įstaigos administracija sudaro gydytojų konsiliumą. Į Medicinos etikos komisiją ar Lietuvos bioetikos komitetą gali kreiptis sveikatos priežiūros įstaigos administracija ar gydantis gydytojas.

21.4.7. Paciento, psichikos ligonio, nesugebančio teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, gydymo ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas. Visais atvejais pacientas, kiek įmanoma, dalyvauja duodamas sutikimą gydyti.

21.5. Paciento dalyvavimas mokymo procese ir biomediciniuose tyrimuose:

21.5.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į mokymo procesą ir biomedicinius tyrimus. Sutikimo gali būti prašoma tik išaiškinus pacientui apie nurodyto proceso ir tyrimų tikslą, pobūdį, padarinius ir pavojus. Dėl nepilnamečio paciento įtraukimo į mokymo procesą reikalingas nepilnamečio atstovo sutikimas.

21.5.2. Pacientą galima įtraukti į mokymo procesą ir biomedicinius tyrimus tik laikantis tvarkos, kurią nustato LR įstatymai ir kiti teisės aktai. Įtraukiant pacientą į mokymo procesą ir mokslinius medicinos bandymus (biomedicinius tyrimus) vadovaujamosi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus.

21.6. Teisė nežinoti:

21.6.1. Informacija apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę neteikiama pacientui prieš jo valią. Paciento valia pareiškama sveikatos priežiūros paslaugų sutartyje ar patvirtinta paciento parašu paciento medicinos dokumentuose.

21.6.2. Jei informacijos nepateikus pacientui ar kitiems asmenims, gali atsirasti žalingų pasekmių pacientui ar kitiems asmenims ir tų pasekmių negalima išvengti pateikus informaciją paciento šeimos nariams, jo atstovui ar kitiems asmenims, informacija pacientui gali būti pateikiama prieš jo valią. Apie informacijos pateikimą pacientui prieš jo valią pažymima paciento medicinos dokumentuose. Elgesio su pacientu, kuris dėl psichinės ligos nesugeba teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

21.7. Privataus gyvenimo neliečiamumas:

21.7.1. Pacientų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie pacientų gyvenimo faktus gali būti renkama pacientų sutikimu ir tik tuo atveju, jei tai yra būtina diagnozuoti ligą, gydyti ar slaugyti.

21.7.2. Duomenys apie paciento sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo bei slaugos priemones įrašomi į Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytos formos ir rūšių pacientų medicinos

dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga.

21.7.3. Visa informacija apie paciento gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia net ir po paciento mirties. Tokios konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir sveikatos apsaugos ministro tvirtinami teisės aktai. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikta tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikta valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą prieš jo valią. Kai pacientas yra laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tik tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

21.7.4. Nepilnamečio paciento atstovai turi teisę susipažinti su nepilnamečio paciento medicinos dokumentais, jeigu tai neprieštaruoja įstatymų reikalavimams ir nepilnamečio paciento interesams. Nepilnamečio paciento atstovai privalo pateikti atstovavimą patvirtinančius dokumentus.

21.7.5. Naudojant informaciją mokslo tikslais vadovaujamosi Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu ir Biomedicininų tyrimų etikos įstatymais.

21.7.6. Užtikrinant paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, taip pat vadovaujamosi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus.

21.8. Teisė skųstis:

21.8.1. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) žodžiu arba raštu kreipiasi į įstaigos vadovą. Įstaigos vadovas ar jo pareigas einantis asmuo per 20 darbo dienų išnagrinėja kreipimąsi ir raštu praneša pacientui (jo atstovui) apie nagrinėjimo rezultatus.

21.8.2. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

21.8.3. Nepatenkintas įstaigos vadovo atliktu nagrinėjimu ir jo rezultatais, pacientas (jo atstovas) gali kreiptis į teismą arba į valstybės institucijas, kurios pagal Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymą kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikėją.

21.9. Teisė į žalos atlyginimą:

27.9.1. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato Civilinis kodeksas, Draudimo įstatymas, LR įstatymai, kiti LR SAM patvirtinti teisės aktai.

22. Pacientų pareigos:

22.1. Įstatymų numatytais atvejais Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis sveikatos priežiūros įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

22.2. Pacientas privalo bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir darbuotojais: davęs sutikimą privalo pateikti tyrimams medžiagą ir pasiruošti tyrimams medicinos darbuotojų nurodyta tvarka. 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.

22.3. Gavęs išsamią informaciją iš medicinos darbuotojų apie intervencinių/tyrimų/gydymo būdus, galimas pašalines ir nepageidaujamas reakcijas, alternatyvius diagnostinius/gydymo būdus, pacientas privalo rašytinai patvirtinti apie šios informacijos žinojimą.

22.4. Laikytis viešosios tvarkos: netrukdyti medicinos darbuotojams vykdyti savo pareigų, netriukšmauti, negadinti įstaigos turto ir t.t.

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

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

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

22.9. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba šio įstatymo 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. 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.

22.10. Pacientas privalo uždarosios akcinės bendrovės "ENDEMIK" nustatyta tvarka ir terminais apmokėti suteiktas mokamas paslaugas.

V. PACIENTŲ IŠSIREGISTRAVIMO AR SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

23. Pacientas iš įskaitos išsirašo tik savo noru pasirinkęs kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą; suteikus būtinąją medicinos pagalbą, pacientas siunčiamas į jo pasirinktą asmens sveikatos priežiūros įstaigą (toliau – ASPJ).

24. Jei reikia patikslinti diagnozę ar gydymo taktiką, gydantysis gydytojas siunčia pacientą į aukštesnio lygio konsultacines, universitetines ar specializuotas ASPJ, kuriose teikiamos medicinos paslaugos, parašydamas siuntimą. Siuntime nurodoma konsultanto specialybė, konsultacijos pobūdis, nenurodant konkrečios ASPJ. Pacientas gydymo įstaigą renkasi savo nuožiūra.
25. Pacientas gali būti siunčiamas į kitą ASPJ (stacionariniam ar reabilitaciniam gydymui) esant medicininių indikacijų, prieš tai informavus jį patį ar jo įstatyminius atstovus.
26. Pacientui, atsisakiusiam vykdyti gydytojo paskyrimus, pažeidusiam gydymo ar slaugos režimą, pažeidimai įrašomi asmens sveikatos istorijoje, informuojant pacientą apie jo padarytus vidaus tvarkos taisyklių pažeidimus.
27. Jeigu yra stacionarinio gydymo indikacijų, tačiau pacientas atsisako vykti į stacionarinio gydymo įstaigą, gydytojas apie tai įrašo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas privalo parašu paliudyti savo atsisakymą. Šiuo atveju gydytojai privalo išaiškinti pacientui apie pavojų sveikatai, atsisakius stacionarinio gydymo, bei perspėti apie galimas komplikacijas.
28. Jeigu pacientas pageidauja, o indikacijų konsultacijai ar stacionariniam gydymui nėra, pacientas gali kreiptis į UAB „ENDEMIK“ direktorių dėl paslaugos tęstinumo organizavimo.
29. Iš ASPJ stacionaro išrašyti pacientai gali kreiptis į UAB „ENDEMIK“ dėl sveikatos priežiūros paslaugų tęstinumo (stacionaras nustatyta tvarka perduoda UAB „ENDEMIK“ išrašą iš medicinos dokumentų).

VI. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

30. Ginčai ir konfliktai tarp įstaigos ir pacientų sprendžiami derybų keliu arba teismine tvarka.
31. Pacientai nepatenkinti įstaigos veikla arba suteiktomis paslaugomis, gali kreiptis į įstaigos direktorių, kuris 20 darbo dienų laikotarpyje išnagrinėja kreipimąsi ir pateikia atsakymą. Jeigu iškeltų klausimų sprendimas viršija įstaigos kompetenciją, įstaigos direktorius apie tai praneša pareiškėjams.
32. Įstaigos direktorius pareiškimus, skundus ir pasiūlymus privalo išnagrinėti objektyviai, analizuoti ir apibendrinti juose pareikštas kritines pastabas, šalinti priežastis ir sąlygas, dėl kurių pažeidžiamos pacientų teisės ir įstatymų ginami jų interesai. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.
33. Pacientai, nesutinkantys su įstaigos direktoriaus sprendimu, priimtu dėl jų pareiškimo, skundo ar pasiūlymo, turi teisę apskųsti šį sprendimą teismui, įstaigos veiklą kontroliuojančioms institucijoms.

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

34. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes gydymą, slaugymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra konfidenciali. Konfidenciali informacija kitiems asmenims

- gali būti suteikta tik turint raštišką paciento sutikimą. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (jėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.
35. Sutikimas nėra būtinas, kai informacija teikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientus, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, taip pat institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę kontroliuoti sveikatos priežiūros veiklą.
 36. Reikalavimai dėl informacijos konfidencialumo netaikomi, kai susipažinti su informacija kreipiasi teismas, komisija ar kitos valstybės institucijos, kurioms teisę susipažinti su konfidencialia informacija suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.
 37. Informaciją apie paciento sveikatos būklę nustatyta tvarka teikia gydantysis gydytojas.
 38. Informacija pacientui apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininių tyrimų duomenis, gydymo metodus ir prognozę teikiama suprantama forma paaiškinant specialius medicinos terminus. Informuodamas apie gydymą, gydytojas turi paaiškinti pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, alternatyvaus gydymo metodus ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes, atsisakius siūlomo gydymo. Informacija neturi būti teikiama prieš paciento valią, tačiau toks paciento noras turi būti aiškiai išreikštas ir apie tokį paciento pageidavimą turi būti įrašyta medicinos dokumentuose.
 39. Paciento prašymu, jam gali būti padaroma ir perduodama asmens sveikatos istorijos kopija (kai už kopijavimo paslaugas pacientas į kasą sumoka nustatytą mokestį) ar kiti jo medicinos dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas). Tokiais atvejais informacijos teikimo ribojimus gydytojas įrašo asmens sveikatos istorijoje (F Nr. 025/a).
 40. Informacija nepilnamečiams pacientams, jų tėvams ar globėjams teikiama jiems suvokiama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio ir jo tėvų ar globėjų, gydantysis gydytojas, teikdamas informaciją, turi vadovautis nepilnamečio paciento interesais.
 41. Nepilnametis pacientas, kuris, gydytojo nuomone, gali teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam siūlomo gydymo. Gydantysis gydytojas, nepilnamečio tėvų ar globėjų prašymu, turi informuoti nepilnamečio įstatyminius atstovus apie gydymą, tačiau nepilnamečiui paprašius, tokia informacija gali būti ir nesuteikta, jeigu tai iš esmės gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams, jeigu kiti teisės aktai nenustato kitaip. Jeigu nepilnametis siunčiamas hospitalizuoti, apie tai turi būti informuojami jo tėvai ar globėjai.
 42. Telefonu informacija apie pacientą neteikiama.

VIII. ASMENS SVEIKATOS ISTORIJOS (F Nr. 025/a), KITŲ DOKUMENTŲ KOPIJŲ DARYMO, JŲ
PERDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS, TVARKOS
REIKALAVIMAI

43. Pacientui pateikus raštišką prašymą, jo lėšomis gali būti padarytos jo asmens sveikatos istorijos (F Nr. 025/a) ar kitų su jo liga susijusių medicinos dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

44. Išrašas iš medicinos dokumentų (F Nr. 027/a) pacientui duodamas nemokamai, kai gydytojas siunčia pacientą į kitą ASP] tirti, konsultuoti ar gydyti.

IX. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS IR JOS REGIONŲ PADALINIŲ DARBO LAIKAS

45. Įstaigos administracijos darbuotojams nustatyta 40 valandų trukmės penkių darbo dienų savaitė su dviem poilsio dienomis (šeštadienis ir sekmadienis). Darbo laiko pradžia 8 val., pabaiga – 17 val. Šventinių dienų išvakarėse dirbama 1 valanda trumpiau. Nustatyta pertrauka pailsėti ir pavalgyti, priklausomai nuo atskiro susitarimo tarp darbuotojo ir direktoriaus, yra nuo 12 val. iki 13 val. arba nuo 13 val. iki 14 val.

46. Bendrosios praktikos slaugytojų bei gydytojų specialistų darbo laiko grafiką reglamentuoja regiono padalinio vadovas, o pats reglamentas atsispindi darbo laiko apskaitos žiniaraštyje.

47. Įstaigos regiono padalinių darbo laikas:

47.1. Įstaigos regiono padalinio, esančio Savanorių pr. 6 A – 1001 ir Savanorių pr. 6 A – 1002 Vilniuje, darbo laiko pradžia pirmadieniais – penktadieniais 7.30 val., pabaiga – 20 val., šeštadieniais darbo laiko pradžia nuo 9 val., pabaiga – 14 val.;

47.2. Įstaigos regiono padalinio, esančio Kaune, darbo laiko pradžia pirmadieniais - penktadieniais 8.00 val., pabaiga – 19 val., šeštadieniais darbo laiko pradžia 10 val., pabaiga – 14 val.;

47.3. Įstaigos regiono padalinio, esančio Klaipėdoje, darbo laiko pradžia pirmadieniais - penktadieniais 8.00 val., pabaiga – 19 val., šeštadieniais darbo laiko pradžia 10 val., pabaiga – 14 val.;

47.4. Įstaigos regiono padalinio, esančio Šiauliuose, darbo laiko pradžia pirmadieniais - penktadieniais 8.00 val., pabaiga – 18 val., šeštadieniais darbo laiko pradžia 10 val., pabaiga – 14 val.;

47.5. Įstaigos regiono padalinio, esančio Panevėžyje, darbo laiko pradžia pirmadieniais - penktadieniais 8.00 val., pabaiga – 18 val., šeštadieniais darbo laiko pradžia 10 val., pabaiga – 14 val.;

47.6. Įstaigos regiono padalinio, esančio Alytuje, darbo laiko pradžia pirmadieniais - penktadieniais 8.00 val., pabaiga – 18 val., šeštadieniais darbo laiko pradžia 10 val., pabaiga – 13.30 val.

48. Visi darbuotojai privalo laikytis šiose vidaus tvarkos taisyklėse nustatyto darbo laiko režimo.

49. Esant būtinumui ar dėl svarbių asmeninių aplinkybių, raštišku direktoriaus (arba) regiono padalinio/skyriaus vadovo sutikimu, išimties tvarka, darbuotojams gali būti nustatytas kitoks darbo laiko grafikas.

50. Darbuotojai, išvykdami darbo tikslais, turi apie tai elektroniniu pranešimu (el. pašto adresas: administracija@endemik.lt) informuoti biuro administratorę ir nurodyti išvykimo tikslą bei trukmę. Norėdami išvykti ne darbo tikslais, darbuotojai turi gauti tiesioginio vadovo rašytinį sutikimą.

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

51. Už saugaus darbo įstaigoje užtikrinimą atsakingas įstaigos direktorius.

52. Už darbo saugos normatyvinių dokumentų laikymąsi atsakingi įstaigos darbuotojai.

53. Darbų saugai užtikrinti įstaigoje vadovaujamosi Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu ir visais kitais su darbų sauga ir darbuotojų sveikata susijusiais įstatymais.

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

54. Pacientų, esančių komos būklėje, be sąmonės ir nesugebančių kontroliuoti savo veiksmų, turimus dirbinius iš brangiųjų metalų, brangius protezus bei pinigus perima registratūros darbuotojai ir registruoja daiktaraštyje, kurį pasirašo bendrosios praktikos slaugytoja ir gydantysis gydytojas. Perimti vertingi daiktai laikomi seife.

55. Vertingi daiktai pacientui ar jo atstovui grąžinami gavus gydančiojo gydytojo patvirtintą raštišką paciento ar jo atstovo prašymą.

56. Pacientas, jo atstovas ar paveldėtojas, atsiimdamas materialines vertybes, privalo daiktaraštyje pasirašytinai patvirtinti, kad visos vertybės grąžintos. Už šio reikalavimo vykdymą atsakinga bendrosios praktikos slaugytoja.

XII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

57. Taisyklės galioja nuo jų patvirtinimo dienos.

58. Taisyklės skelbiamos informacinėse lentose ir interneto tinklapyje.

59. Tokiu atveju, jei šių taisyklių nuostatos prieštarauja Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo, kitų įstatymų ar aukštesnės teisinės galios norminių aktų nuostatomis, taikomos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme, kituose įstatymuose ar aukštesnės teisinės galios norminiuose teisės aktuose įtvirtintos taisyklės.

60. Taisyklės gali būti keičiamos arba papildomos pasikeitus Lietuvos Respublikos įstatymams, kitiems teisės aktams, reglamentuojantiems asmens sveikatos priežiūrą, įstaigos veiklos kryptį.
