

UAB „ENDEMIK“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Šios vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) yra parengtos remiantis LR 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.
- 1.2. Taisyklės reglamentuoja UAB „ENDEMIK“ (toliau – ENDEMIK) bendrą vidaus ir darbo tvarką: pacientų kreipimosi į ENDEMIK tvarką, nemokamų paslaugų nomenklatūrą ir jų teikimo tvarką, pacientų teises ir pareigas, pacientų siuntimo į kitas medicinos įstaigas tvarką, ginčų ir konfliktų sprendimo tvarką, informacijos pacientui ir jo artimiesiems teikimo tvarką, išrašų ir medicinos dokumentų nuorašų išdavimo tvarką, administracijos ir padalinių darbo laiką, darbų saugą reglamentuojančių teisės aktų nuostatas, paciento vertybių registravimo bei saugojimo tvarką.
- 1.3. Už tinkamą šių Taisyklių įgyvendinimą atsako ENDEMIK direktorius, šių Taisyklių reikalavimai yra privalomi visiems ENDEMIK darbuotojams, ENDEMIK pacientams ir kitiems ENDEMIK klientams. Klausimus ir ginčus, susijusius su Taisyklių pažeidimu, sprendžia ENDEMIK direktorius.
- 1.4. ENDEMIK darbuotojų teises ir pareigas reglamentuoja pareiginiai nuostatai, darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijos, darbo reglamentai.
- 1.5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 1.5.1. Pacientas – asmuo, kuris naudojami ENDEMIK teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis;
 - 1.5.2. Nepilnametis pacientas – pacientas iki 16 metų;
 - 1.5.3. Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą (vienas iš tėvų (tėvių), globėjas, rūpintojas) arba atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas (t.b. įforminta notarine tvarka arba pacientas apie savo pasirinktą atstovą pasirašytinai gali nurodyti savo medicinos dokumentuose).

2. PACIENTŲ BEI KITŲ ASMENŲ KREIPIMOSI Į ENDEMIK TVARKA

- 2.1. Pacientai į ENDEMIK kreipiasi laisvu savo apsisprendimu, savo valią patvirtindami parašu ENDEMIK paciento arba paciento atstovo sutikime dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo.
- 2.2. Norėdami gauti informaciją apie ENDEMIK teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti, juridiniai ir fiziniai asmenys gali raštu arba žodžiu (telefonu, asmeniškai) kreiptis į ENDEMIK administraciją ar regioninių padalinių registratūras, taip pat susipažinti su informacija, pateikiama ENDEMIK tinklapyje www.endemik.lt.
- 2.3. ENDEMIK filialų adresai ir kontaktiniai telefonai:
 - 2.3.1. Vilniaus regiono padalinys, adresas: Savanorių pr. 6 A-1001 ir Savanorių pr. 6 A-1002, Vilnius, tel.: 870055223;
 - 2.3.2. Kauno regiono padalinys, adresas: K. Baršausko g. 66 A, Kaunas, tel.: 870055223;
 - 2.3.3. Klaipėdos regiono padalinys, adresas: Dragūnų g. 2-3, Klaipėda, tel.: 870055223;

- 2.3.4. Šiaulių regiono padalinys, adresas: Žemaitės g. 60-3, Šiauliai, tel.: 870055223;
- 2.3.5. Panevėžio regiono padalinys, adresas: Smėlynės g. 19-1, Panevėžys, tel.: 870055223;
- 2.3.6. Alytaus regiono padalinys, adresas: Naujoji g. 48, Alytus, tel.: 870055223.
- 2.4. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos visiems pageidaujantiems, į ENDEMIK besikreipiantiems pacientams.
- 2.5. Pacientai gali kreiptis dėl profilaktinių, diagnostinių, gydomųjų konsultacijų ir procedūrų, kurias teikti ENDEMIK įgalioja išduota Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros tarnybos prie LR Sveikatos apsaugos ministerijos asmens sveikatos priežiūros licencija.
- 2.6. Visuomenės sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos ūkio subjektams ir fiziniams asmenims tokios apimtys, kokią numato Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros tarnybos prie LR Sveikatos apsaugos ministerijos asmens išduota visuomenės sveikatos priežiūros veiklos licencija.
- 2.7. Visi į ENDEMIK besikreipiantys pacientai turi pateikti asmens dokumentą, leidžiantį identifikuoti paciento tapatybę ir (ar) priklausančias lengvatas.
- 2.8. Jeigu pacientas kreipiasi ne pagal ENDEMIK veiklos sritį arba jeigu ENDEMIK specialistai nustato, kad pacientui yra reikalinga sveikatos priežiūra, viršijanti ENDEMIK veiklos apimtį ir/arba ENDEMIK 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.
- 2.9. Kiekvienam į gydytoją besikreipiančiam pacientui yra užvedama paciento ambulatorinė kortelė (f 025a arba f 025-112/a), apie jo kreipimąsi yra pažymima pacientų registracijos žurnale.

3. PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

- 3.1. ENDEMIK klinikose teikiamos paslaugos yra nurodytos galiojančioje asmens sveikatos priežiūros licencijoje (http://www.vasptv.gov.lt/files/Istaigu_licencijavimas/ASPI.pdf), taip pat yra skelbiamos ENDEMIK tinklapyje www.endemik.lt.
- 3.2. ENDEMIK teikia ir mokamas, ir nemokamas sveikatos priežiūros paslaugas.
- 3.3. Būtinoji medicinos pagalba visiems pacientams teikiama nemokamai.
- 3.4. Apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu ir prisiregistravusiems prie ENDEMIK regioninių padalinių klinikų, teisės aktų numatyta tvarka nemokamai teikiamos pirminio lygio ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos (šeimos medicinos) ir antrinio lygio ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos (gydytojų specialistų), numatytos atitinkamose sutartyse su teritorinėmis ligonių kasomis. Atitinkamais metais nemokamai teikiamų paslaugų apimtį galima pasitikrinti ENDEMIK tinklapyje www.endemik.lt ir (arba) atitinkamos teritorinės ligonių kasos tinklapyje.
- 3.5. Mokamų paslaugų asortimentas ir kainos skelbiamos ENDEMIK tinklapyje www.endemik.lt.

4. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

- 4.1. Teisė į kokybišką sveikatos priežiūrą:
 - 4.1.1. kiekvienam pacientui teikiama kokybiška sveikatos priežiūra – prieinamos, saugios, veiksmingos sveikatos stiprinimo, ligų prevencijos, diagnostikos, ligonių gydymo ir slaugos paslaugos, kurias tinkamam pacientui, tinkamu laiku, tinkamoje vietoje suteikia tinkamas sveikatos priežiūros specialistas ar sveikatos priežiūros specialistų komanda pagal

šiuolaikinio medicinos ir slaugos mokslo lygį ir gerą patirtį, atsižvelgdami į ENDEMIK galimybes ir paciento poreikius bei lūkesčius, juos tenkindami ar viršydami;

- 4.1.2. visi pacientai turi lygias teises į sveikatos priežiūrą, 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;
- 4.1.3. kiekvienam pacientui garantuojamos 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;
- 4.1.4. esant poreikiui, pacientams suteikiamos mokliškai pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jie nekenėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.
- 4.2. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą:
 - 4.2.1. pacientas turi teisę pasirinkti ENDEMIK dirbantį sveikatos priežiūros specialistą. Ši teisė gali būti ribojama tik ENDEMIK direktoriaus rašytiniu įsakymu įstatymuose nurodytais pagrindais ir teisės aktų nustatyta tvarka;
 - 4.2.2. pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę.
- 4.3. Teisė į informaciją:
 - 4.3.1. pacientas turi teisę gauti informaciją apie ENDEMIK teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas bei galimybes jomis pasinaudoti;
 - 4.3.2. pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiantį sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją (turimą licenciją);
 - 4.3.3. pacientas supažindinamas su ENDEMIK vidaus tvarkos taisyklėse nustatytais paciento teisėmis ir pareigomis, kiek tai yra susiję su jo buvimu klinikoje;
 - 4.3.4. pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, ENDEMIK 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;
 - 4.3.5. informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas LR pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo 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. Paciento psichikos ligonio teisės gauti informaciją ypatumus nustato LR Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesus, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui (sugyventiniui), paciento tėvams (tėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu.

- 4.4. Teisė rinktis diagnostikos bei gydymo metodikas ir atsisakyti gydymo:
- 4.4.1. pacientai gydomi arba jiems teikiama 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;
 - 4.4.2. kai laikantis sveikatos priežiūros normų 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;
 - 4.4.3. prieš prašant sutikimo, pacientui (jo atstovui) išaiškinami intervencijos į paciento sveikatą tikslas, pobūdis, padariniai ir pavojai;
 - 4.4.4. 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;
 - 4.4.5. 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;
 - 4.4.6. paciento psichikos ligonio, nesugebančio teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, gydymo ypatumus nustato LR Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas. Visais atvejais pacientas, kiek įmanoma, dalyvauja duodamas sutikimą gydyti.
- 4.5. Teisė nežinoti:
- 4.5.1. informacija apie būklę, ligos diagnozę, ENDEMIK taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Informacijos atsisakymą pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu sveikatos priežiūros paslaugų sutartyje ar paciento medicinos dokumentuose;
 - 4.5.2. jei dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių 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 LR Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.
- 4.6. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose:
- 4.6.1. 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;

- 4.6.2. 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 ENDEMIK direktorius;
 - 4.6.3. paciento psichikos ligonio teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato LR Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas;
 - 4.6.4. su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo teisėti atstovai;
 - 4.6.5. pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis gali būti padarytos ir išduotos patvirtintos paciento medicinos dokumentų kopijos, įskaitant diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 4.7. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:
- 4.7.1. 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;
 - 4.7.2. duomenys apie paciento buvimą ENDEMIK klinikose, 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, užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga;
 - 4.7.3. visa informacija apie paciento buvimą ENDEMIK klinikose, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai;
 - 4.7.4. konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta 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. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. 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 (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti;
 - 4.7.5. be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą, taip pat ENDEMIK civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai ir asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą. Konfidenciali informacija šiems asmenims suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus;

- 4.7.6. gerbiant ir saugant pacientų privatumą, siekiant užtikrinti ypatingų asmens duomenų apsaugos reikalavimų laikymąsi, be raštiško ENDEMIK direktoriaus sutikimo filmuoti, fotografuoti, daryti garsinius įrašus ENDEMIK klinikų patalpose griežtai draudžiama;
- 4.7.7. visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ar jį filmuoti /fotografuoti klinikose ar jų teritorijoje gali tik gavę raštiškus ENDEMIK direktoriaus ir paties paciento sutikimus;
- 4.7.8. užtikrinant paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, vadovaujamosi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Šios nuostatos taikymas gali būti ribojamas įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai;
- 4.7.9. apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, sveikatos priežiūros specialistas nedelsdamas praneša teisėsaugos institucijoms.
- 4.8. Teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą:
- 4.8.1. 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.
- 4.9. Paciento dalyvavimas biomediciniuose tyrimuose ir mokymo procese:
- 4.9.1. be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į mokymo procesą ir/ar biomedicinius tyrimus. Sutikimo gali būti prašoma tik išaiškinus pacientui apie nurodyto proceso ir/ar tyrimų tikslą, pobūdį, padarinius ir pavojus. Dėl nepilnamečio paciento įtraukimo į mokymo procesą reikalingas nepilnamečio atstovo sutikimas;
- 4.9.2. pacientą galima įtraukti į mokymo procesą ir biomedicinius tyrimus tik laikantis tvarkos, kurią nustato Lietuvos Respublikos 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;
- 4.9.3. naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas paciento asmens privatumas. Paciento medicinos dokumentuose esančios informacijos panaudojimo tvarką, užtikrinant asmens privatumo apsaugą mokslo tikslais, nustato LR Biomedicinių tyrimų etikos įstatymas, o mokymo tikslais – sveikatos priežiūros įstaiga, kurioje ši informacija saugoma.
- 4.10. Teisė skųstis:
- 4.10.1. pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą ENDEMIK administracijai. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas;
- 4.10.2. 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). Neįskaityti, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. 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 (paciento atstovas pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą);

- 4.10.3. pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos;
- 4.10.4. ENDEMIK administracija, gavusi paciento skundą, išnagrinėja jį ir raštu praneša pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos;
- 4.10.5. nepatenkintas ENDEMIK direktoriaus 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.
- 4.11. Teisė į žalos atlyginimą:
 - 4.11.1. pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygos ir tvarka nustatyta LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme, LR Civiliniame kodekse, LR Draudimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.
- 4.12. Paciento pareigos:
 - 4.12.1. įstatymų numatytais atvejais pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis ENDEMIK vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais ENDEMIK nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;
 - 4.12.2. pacientas, norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinąsias pagalbos teikimo atvežus;
 - 4.12.3. pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktinaudžiauti, bendradarbiauti su ENDEMIK specialistais ir darbuotojais;
 - 4.12.4. 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, duomenis teikti tiksliai ir nemelagingai;
 - 4.12.5. pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, intervencinių/invazinių procedūrų, tyrimų ar gydymo metodus, galimas pašalines ir nepageidaujamas reakcijas, alternatyvius diagnostinius/gydymo būdus, privalo patvirtinti apie šios informacijos žinojimą. Savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo pacientas turi patvirtinti raštu;
 - 4.12.6. pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba įstatymų 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;
 - 4.12.7. pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais ENDEMIK darbuotojais ir kitais pacientais, laikytis viešosios tvarkos: netrukdyti ENDEMIK darbuotojams vykdyti savo pareigų, netriukšmauti, negadinti ENDEMIK turto ir t. t.
 - 4.12.8. pacientas privalo ENDEMIK nustatyta tvarka ir terminais apmokėti suteiktas mokamas sveikatos priežiūros paslaugas;
 - 4.12.9. pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti ENDEMIK registratūrą ne vėliau kaip prieš 24 valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios;
 - 4.12.10. 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.

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

- 5.1. Pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą. Jeigu pacientui buvo suteikta būtinoji medicinos pagalba, tolesniam gydymui jis gali būti siunčiamas į paciento nurodytą kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą (toliau – ASPJ).
- 5.2. Jei būtina patikslinti diagnozę ar gydymo taktiką, gydantysis gydytojas siunčia pacientą į aukštesnio lygio konsultacines, universitetines ar specializuotas ASPJ, kuriose teikiamos atitinkamos medicinos paslaugos, parašydamas siuntimą. Siuntime nurodoma konsultanto specialybė, konsultacijos pobūdis ir tikslas, nenurodant konkrečios ASPJ. Pacientas gydymo įstaigą renkasi savo nuožiūra.
- 5.3. Pacientas gali būti siunčiamas į kitą ASPJ stacionariniam ar reabilitaciniam gydymui esant medicininių indikacijų, prieš tai informavus jį patį (ar jo atstovus). 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 gydytojas privalo išaiškinti pacientui apie pavojų sveikatai, atsisakius stacionarinio gydymo, bei perspėti apie galimas komplikacijas.
- 5.4. Iš ASPJ stacionaro išrašyti pacientai gali kreiptis į ENDEMIK dėl sveikatos priežiūros paslaugų tęstinumo (stacionaras nustatyta tvarka perduoda ENDEMIK išrašą iš medicinos dokumentų).

6. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ENDEMIK IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

- 6.1. Ginčai ir konfliktai tarp ENDEMIK ir pacientų sprendžiamai abipusiu derybų keliu, apsikeičiant raštiškais pareiškimais, o nepavykus susitarti – ginčas sprendžiamas LR įstatymų nustatyta tvarka.
- 6.2. Pacientai, nepatenkinti ENDEMIK veikla arba suteiktomis paslaugomis, gali kreiptis į ENDEMIK administraciją, kuri per 20 darbo dienų išnagrinėja kreipimąsi ir pateikia atsakymą. Jeigu iškeltų klausimų sprendimas viršija ENDEMIK kompetenciją, ENDEMIK direktorius apie tai praneša pareiškėjams. ENDEMIK pareiškimus, skundus ir pasiūlymus nagrinėja objektyviai, analizuoja ir apibendrina juose pareikštas kritines pastabas, šalina priežastis ir sąlygas, dėl kurių pažeidžiamos pacientų teisės ir įstatymais ginami jų interesai.
- 6.3. Pacientų skundai nagrinėjami šių *Taisyklių 4.10 skyriuje* nustatyta tvarka.

7. INFORMACIJOS APIE PACIENTO SVEIKATĄ TEIKIMAS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS

- 7.1. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, slaugymą, taip pat visa kita informacija apie paciento asmenį yra konfidenciali, net ir po paciento mirties. ENDEMIK dirbantis personalas vadovaujasi šiais principais:
 - 7.1.1. Konfidencialumo – užtikrindami, kad konfidenciali informacija be paciento ar jo atstovo sutikimo nebūtų atskleista, išskyrus teisės aktais nustatytus atvejus;
 - 7.1.2. Sąmoningumo – jei pacientas sutinka, kad informacija apie jo sveikatą būtų atskleista, gydantis gydytojas turi įsitikinti, ar pacientas suvokia šį žingsnį ir kokios gali būti informacijos atskleidimo pasekmės.
- 7.2. Informacija apie pacientą gali būti teikiama šiems asmenims: pacientui; paciento atstovui; asmeniui, kuriam pacientas sutiko atskleisti informaciją apie savo sveikatą; asmenims, kurie teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę tokią informaciją gauti.
- 7.3. 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.

- 7.4. 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. 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.
- 7.5. Informacija paciento atstovui teikiama tik tokia apimtimi, kuri neviršija paciento atstovo įgaliojimų, įtvirtintų atstovavimo pagrindą nustatančiame dokumente ar teisės akto nuostatose. Norėdamas gauti informaciją apie pacientą, atstovas turi pateikti atstovavimo faktą patvirtinančio dokumento originalą, arba notaro ar paciento atstovą atstovaujančio advokato patvirtintą dokumento kopiją / nuorašą.
- 7.6. Informacija apie pacientą 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 (tėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.
- 7.7. Paciento sutikimas nereikalingas, kai informacija apie pacientą teikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, taip pat institucijoms, nurodytoms LR Sveikatos apsaugos ministro 2001 m. vasario 1 d. įsakyme Nr. 65 „Dėl informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarkos patvirtinimo“, ENDEMIK civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai ir asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą.
- 7.8. Informaciją apie pacientą ENDEMIK nustatyta tvarka teikia gydantysis gydytojas.
- 7.9. Telefonu informacija apie pacientą neteikiama.

8. ASMENS SVEIKATOS ISTORIJOS, KITŲ DOKUMENTŲ KOPIJŲ DARYMO, JŲ PERDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS ASMENIMS, TVARKA

- 8.1. Paciento prašymu, jo lėšomis gali būti padarytos jo asmens sveikatos istorijos ar kitų medicinos dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka (pvz., tais atvejais, kai susipažinimas su medicinos dokumentais iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas)).
- 8.2. Išrašas iš medicinos dokumentų (F Nr. 027/a) pacientui teikiamas nemokamai, kai gydytojas siunčia pacientą į kitą ASP į tirtis, konsultuotis ar gydytis.
- 8.3. Norėdama gauti rašytinės informacijos apie pacientą ar jam suteiktas paslaugas, suinteresuotoji šalis ENDEMIK administracijos adresu, Savanorių pr. 6A-1003, Vilnius, arba el. paštu administracija@endemik.lt turi pateikti rašytinį prašymą, kuriame nurodomas prašomos informacijos pobūdis, jos panaudojimo tikslas, mastas, taip pat pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą bei kitus teisėto atstovavimo ar paciento sutikimo faktą

pagrindžiančius dokumentus, LR Sveikatos apsaugos ministro 2011 m. gegužės 20 d. įsakyme Nr. V-506 „Dėl rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ nustatyta tvarka.

9. ENDEMIK ADMINISTRACIJOS IR JOS REGIONŲ PADALINIŲ DARBO LAIKAS

- 9.1. ENDEMIK 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 yra nuo 12 val. iki 13 val.
- 9.2. Sveikatos priežiūros specialistų darbo laiko grafiką nustato regiono padalinio vadovas, darbo grafikas atspindi darbo laiko apskaitos žiniaraštyje.
- 9.3. ENDEMIK regioniniuose padaliniuose esančių klinikų darbo laikas:
 - 9.3.1. Vilniaus regiono padalinio darbo laiko pradžia pirmadieniais – penktadieniais 7.30 val., pabaiga – 20 val., šeštadieniais darbo laiko pradžia nuo 9 val., pabaiga – 14 val.;
 - 9.3.2. Kauno regiono padalinio darbo laiko pradžia pirmadieniais – penktadieniais 9.00 val., pabaiga – 20 val., šeštadieniais – sekmadieniais darbo laiko pradžia 10 val., pabaiga – 15 val.;
 - 9.3.3. Klaipėdos regiono padalinio darbo laiko pradžia pirmadieniais – penktadieniais 8.00 val., pabaiga – 19 val., šeštadieniais darbo laiko pradžia 10 val., pabaiga – 14 val.;
 - 9.3.4. Šiaulių regiono padalinio darbo laiko pradžia pirmadieniais – penktadieniais 8.00 val., pabaiga – 18 val., šeštadieniais darbo laiko pradžia 10 val., pabaiga – 14 val.;
 - 9.3.5. Panevėžio regiono padalinio darbo laiko pradžia pirmadieniais – penktadieniais 8.00 val., pabaiga – 18 val., šeštadieniais darbo laiko pradžia 10 val., pabaiga – 14 val.;
 - 9.3.6. Alytaus regiono padalinio darbo laiko pradžia pirmadieniais – penktadieniais 8.00 val., pabaiga – 18 val., šeštadieniais darbo laiko pradžia 10 val., pabaiga – 13.30 val.
- 9.4. Visi darbuotojai privalo laikytis šiose vidaus tvarkos taisyklėse nustatyto darbo laiko režimo. Esant būtinumui ar dėl svarbių asmeninių aplinkybių, raštišku direktoriaus arba regiono padalinio vadovo sutikimu, išimties tvarka darbuotojams gali būti nustatytas kitoks darbo laiko grafikas.
- 9.5. Darbuotojai, darbo metu išvykdami darbo tikslais, turi apie tai elektroniniu pranešimu informuoti administraciją ir nurodyti išvykimo tikslą bei planuojamą trukmę. Norėdami išvykti ne darbo tikslais, darbuotojai turi gauti tiesioginio vadovo rašytinį sutikimą.

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

- 10.1. Už saugaus darbo ENDEMIK regioniniuose padaliniuose užtikrinimą atsakingas ENDEMIK direktorius. Už darbo saugos normatyvinių dokumentų laikymąsi atsakingi visi ENDEMIK darbuotojai.
- 10.2. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, gaisrinės saugos reikalavimų, vadovautis LR Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu, kitais su darbų sauga ir darbuotojų sveikata susijusiais įstatymais, pareiginių nuostatų ir vidaus procedūrų reikalavimais, kitais ENDEMIK direktoriaus įsakymais.
- 10.3. ENDEMIK klinikose naudojamos tik techniškai tvarkingos darbo priemonės, atitinkančios darbuotojų saugos ir sveikatos norminių teisės aktų reikalavimus. Patalpose yra palaikoma švara ir tvarka.

- 10.4. ENDEMIK klinikų patalpose ir teritorijoje draudžiama rūkyti.
- 10.5. ENDEMIK darbuotojams draudžiama darbo vietoje būti neblaiviems, apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.
- 10.6. ENDEMIK sveikatos priežiūros specialistai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, darbo metu privalo vilkėti švarią ir tvarkingą aprangą, segėti identifikacinę kortelę.

11. PACIENTO TURIMŲ VERTYBIŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA

- 11.1. Pacientų, esančių komos būklėje, be sąmonės ir (ar) nesugebančių kontroliuoti savo veiksmų, turimus vertingus daiktus (pvz., dirbinius iš brangiųjų metalų, brangius protezus, pinigus) perima registratūros darbuotojai ir registruoja daiktaraštyje, kurį pasirašo ne mažiau kaip du ENDEMIK darbuotojai. Perimti vertingi daiktai laikomi seife.
- 11.2. Vertingi daiktai pacientui (jo atstovui) gražinami gavus gydančiojo gydytojo patvirtintą raštišką paciento (jo atstovo) prašymą. Pacientas (jo atstovas) ar paveldėtojas, atsiimdamas materialines vertybes, privalo daiktaraštyje pasirašytinai patvirtinti, kad visos vertybės gražintos.

12. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 12.1. Šios Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.
 - 12.2. Taisyklės viešai skelbiamos ENDEMIK interneto tinklapyje www.endemik.lt, taip pat paciento prašymu gali būti pateiktos susipažinti kiekvieno regioninio padalinio klinikose.
 - 12.3. Tokiu atveju, jei šių Taisyklių nuostatos prieštarauja LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo, kitų įstatymų ar aukštesnės teisinės galios norminių aktų nuostatomis, taikomos aukštesnės teisinės galios norminiuose teisės aktuose įtvirtintos nuostatos.
 - 12.4. Taisyklės gali būti keičiamos arba papildomos pasikeitus Lietuvos Respublikos įstatymams, kitiems teisės aktams, reglamentuojantiems asmens sveikatos priežiūrą, ENDEMIK veiklos kryptį ar sąlygoms.
-