

## PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos Šimkaičių ambulatorijos vyriausiojo gydytojo 2021 m. lapkričio 16 d. įsakymu Nr. V-22

# VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ŠIMKAIČIŲ AMBULATORIJOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Šimkaičių ambulatorijos vidaus tvarkos taisyklės (toliau - Taisyklės) reglamentuoja viešosios įstaigos Šimkaičių ambulatorija (toliau - ambulatorija) vidaus tvarką, apibrėžia darbuotojų ir besilankančių joje pacientų santykius ir elgesį.

2. Ambulatorija veikia vadovaudamasis Steigėjo patvirtintais įstatais, galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, nacionaliniais, Europos ir tarptautiniais medicinos standartais (medicinos, higienos normomis), Jurbarko rajono savivaldybės teisės aktais, reguliuojančiais ambulatorijos veiklą.

3. Be šių Taisyklių, ambulatorijos darbuotojų darbinės funkcijas ir pareigas apibrėžia darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai (pareigybių aprašymai), ambulatorijos vyriausiojo gydytojo įsakymai, Kokybės vadybos sistemos procedūros.

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. **ambulatorija** - įstaiga, teisės aktų nustatyta tvarka turinti teisę teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas;

5.2. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi ambulatorijos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi teisės aktais nustatytas teises bei pareigas;

5.3. **nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);

5.4. **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėviai, 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;

5.5. **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 ambulatorija 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 ambulatorijos vyriausiojo gydytojo įsakymuose.

## II. AMBULATORIJOS TEISĖS IR PAREIGOS

6. Ambulatorija yra Lietuvos nacionalinei sveikatos sistemai priklausanti ir iš Jurbarko rajono savivaldybės turto įsteigta viešoji įstaiga, teikianti jos įstatuose nustatytas paslaugas ir turinti teisę:

6.1. turėti sąskaitas banko įstaigose, savo firminį ženklą, antspaudą;

6.2. naudoti, valdyti, pirkti ar kitokiais būdais įsigyti savo veiklai reikalingą turtą bei disponuoti juo Lietuvos Respublikos įstatymuose bei ambulatorijos įstatuose nustatyta tvarka;

6.3. teikti bei gauti labdarą ir paramą;

- 6.4. teikti nemokamas ir mokamas paslaugas, nurodytas ambulatorijai išduotose licencijose;
- 6.5. sudaryti sandorius ir prisiimti įsipareigojimus;
- 6.6. stoti į ne pelno organizacijų asociacijas ir dalyvauti jų veikloje;
- 6.7. naudoti ambulatorijos lėšas įstatuose numatytiems tikslams ir uždaviniams įgyvendinti;
- 6.8. skelbti konkursus priemonėms ir darbams, susijusiems su ambulatorijos veikla, įsigyti.
7. Ambulatorijoje dirbantys asmens sveikatos priežiūros specialistai turi teisę pasirinkti vieną iš Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka aprobuotų diagnostikos ir gydymo metodikų bei technologijų.
8. veiklos procesams gerinti ambulatorija yra įdiegusi Kokybės vadybos sistemą (toliau- KVS) ir dirba vadovaudamasis patvirtintomis KVS procedūromis.
9. Ambulatorija privalo:
  - 9.1. užtikrinti būtiniosios medicinos pagalbos teikimą (būtiniosios medicinos pagalbos mastą ir teikimo tvarką nustato Sveikatos apsaugos ministro įsakymai);
  - 9.2. teikti tik tas nemokamas ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nurodytos ambulatorijai išduotose licencijose;
  - 9.3. užtikrinti, kad būtų naudojamos tik tokios sveikatos priežiūros technologijos, gaminiai ir priemonės, kurios yra aprobuotos ir (ar) leistos naudoti Lietuvos Respublikoje;
  - 9.4. užtikrinti, kad būtų tinkamai pildomos ir saugomos asmens sveikatos istorijos, asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelės ir kita teisės aktais patvirtinta medicininė dokumentacija;
  - 9.5. užtikrinti vienodas pacientų teises į teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
  - 9.6. saugoti paciento medicininę paslaptį, išskyrus atvejus, kai ambulatorija teisės aktų nustatyta tvarka privalo pateikti informaciją apie pacientą tretiesiems asmenims, ir gerbti pacientų asmens privatumą;
  - 9.7. užtikrinti, kad informacija apie pacientą valstybės institucijoms ar kitoms įstaigoms būtų teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka;
  - 9.8. užtikrinti, kad būtų įgyvendintos būtiniosios visuomenės sveikatos priežiūros priemonės, nurodytos Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintame sąrašė.
10. Teisės aktų nustatyta tvarka informuoti Sveikatos apsaugos ministeriją ir ambulatorijos steigėją apie nustatytas vidaus infekcijas, jų protrūkius bei kitus pavojaus pacientų sveikatai atvejus.
11. Ambulatorijos darbuotojai pagal savo kompetenciją privalo informuoti pacientus apie ambulatorijos darbo tvarką, teikiamas paslaugas, atliekamus tyrimus ir procedūras bei suteikti informaciją kitais klausimais, susijusiais su paciento sveikata.

### **III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į AMBULATORIJĄ IR APTARNAVIMO JOJE TVARKA**

12. Pacientai dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų be siuntimo gali kreiptis į šeimos medicinos gydytojus, odontologą ir psichiatrą (Jurbarko psichikos sveikatos centre). Prireikus minėti gydytojai pacientą nukreipia konsultacijai pas reikiamą specialistą.
13. Skubos tvarka priimami pacientai, kuriems reikalinga būtinoji medicinos pagalba.
14. Nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos tik patikrinus ar asmuo apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu.
15. Pacientai, atvykę į ambulatoriją, kreipiasi į Registratūrą ir pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą: Lietuvos Respublikoje galiojantį pasą, asmens tapatybės kortelę arba gimimo liudijimą (ne vyresni nei 18 metų).
16. Pacientai išankstiniam vizitui pas šeimos gydytoją gali registruotis internetu per esveikata.lt portalo IPR IS sistemą (<https://www.esveikata.lt/ipr>) arba atvykę į ambulatorijos Registratūrą, paskambinę telefonu.
17. Registruodamiesi atvykę į ambulatoriją, pacientai gauna vizito lapelį, kuriame nurodyta priėmimo data ir laikas, gydytojo pavardė.
18. Registruodamiesi telefonu priėmimui pas gydytoją, pacientai Registratūros darbuotojui nurodo arba vardą, pavardę ir gimimo datą, arba asmens kodą. Pacientai privalo įsiminti ar užsirašyti Registratūros darbuotojo nurodytą priėmimo pas gydytoją datą ir laiką

19. Pacientai pas gydytoją priimami tik šiam priėmimui užregistruotu atitinkamu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją, jo priėmimas nėra užtikrinamas.

20. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.

21. Jei pacientas negali atvykti į priėmimą nustatytu laiku, jis privalo apie tai pranešti paskambindamas telefonu į Registratūrą ir susitarti dėl kito priėmimo laiko.

22. Gydytojui susirgus ir nesant galimybės aptarnauti iš anksto pas jį užsiregistravusius jo pacientus, pastarieji apie tai informuojami skambučiu, jei yra nurodę aktualų kontaktinį telefono numerį.

23. Laboratorijoje, procedūrų kabinetuose, pacientai priimami tik su gydytojo siuntimu.

24. Jei pacientas nėra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu (išskyrus būtinąsios medicinos pagalbos atvejus) arba neturi siuntimo, už gydytojo konsultaciją (pagal galiojančius paslaugų įkainius) turi susimokėti pats ambulatorijos kasoje.

25. Išankstinės registracijos atveju, paciento asmens sveikatos istorija ir asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelė nurodytam laikui turi būti pristatyta į gydytojo kabinetą.

26. Registratūroje paruoštus medicininius paciento dokumentus į gydytojo kabinetą pristato su gydytoju dirbanti slaugytoja.

27. Prireikus, paciento medicininius dokumentus iš vieno gydytojo kabineto į kitą gali pernešti tik medicinos darbuotojai.

28. Pasibaigus gydytojo pacientų priėmimo laikui, asmens sveikatos istorijas ir asmens ambulatorinio gydymo apskaitos korteles medicinos darbuotojai grąžina į Registratūrą.

29. Pacientų kreipimosi į ambulatoriją tvarką be šių Taisyklių reglamentuoja ir kiti Lietuvos Respublikoje galiojantys teisės aktai .

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

30. Nemokamai Ambulatorijoje teikiama būtinoji medicinos pagalba esant pavojui paciento gyvybei.

31. Visos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, dėl kurių Ambulatorija yra sudariusi sutartį su TLK, ir yra finansuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, pacientams teikiamos nemokamai. Informacija apie nemokamas paslaugas ir galimybės jomis pasinaudoti, teikiama pacientams telefonu, registracijos metu, taip pat įstaigos registratūroje pacientui atvykus.

32. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios nėra finansuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, teikiamos mokamai pagal Lietuvos respublikos sveikatos apsaugos ministro patvirtintus įkainius. Paslaugų, kurių įkainiai nėra patvirtinti Lietuvos respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymais, įkainius tvirtina Ambulatorijos vyr. gydytojas. Ambulatorijos vyr. gydytojo patvirtintas mokamų paslaugų kainynas yra pateikiamas Ambulatorijos registratūroje.

33. Ambulatorijoje teikiamos pirminio lygio ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos, nurodytos galiojančiose ambulatorijos licencijose.

34. Pirminio lygio nemokamos paslaugos teikiamos visiems pacientams, kurie yra prisirašiusių prie ambulatorijos gyventojų sąrašė ir teisės aktų nustatyta tvarka yra apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu.

35. Ambulatorija teikia mokamas ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurių teikimą ir apmokėjimą už jas reglamentuoja teisės aktai ir/ar Ambulatorijos vyriausiojo gydytojo įsakymai. Paslaugų asortimentą reglamentuoja ambulatorijos vyriausiojo gydytojo įsakymai.

36. Būtinoji medicinos pagalba teikiama kiekvienam besikreipiančiam į ambulatoriją, nepriklausomai nuo jo gyvenamosios vietos ir socialinių garantijų.

37. Iškvietimai į namus vykdomi Ambulatorijos vyriausiojo gydytojo įsakymuose nustatyta tvarka.

38. Teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas nepilnamečiams pacientams, privalo dalyvauti jų įstatyminiai atstovai, tačiau jie savo veiksmais neturi teisės trukdyti dirbančiam personalui.

## V. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

39. Pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų ar pažiūrų ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.

40. Pacientams turi būti suteiktos kvalifikuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos.

41. Pacientai turi teisę gauti nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš privalomojo sveikatos draudimo lėšų ar iš valstybės ar savivaldybių biudžetu, kaip numato Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

42. Pacientai turi teisę gauti informaciją apie Ambulatorijoje teikiamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti. Su teikiamų nemokamų paslaugų sąrašu bei mokamų paslaugų kainynu pacientai gali susipažinti ambulatorijos skelbimų lentoje.

43. Pacientai turi teisę laisvai pasirinkti (vaikams iki 16 m. ir neveiksniems asmenims parenka tėvai arba globėjai) arčiausiai jo gyvenamosios vietos esančią arba jam patogiau pasiekiamą vieną pirminės sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir gydytoją taip, kaip numato teisės aktai.

44. Paciento pasirinkimas įforminamas prašymu registruotis gydymo įstaigoje, kuriame turi būti nurodoma: paciento vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, asmens kodas bei dokumento, patvirtinančio, kad pacientas apdraustas, serija ir numeris, kontaktinis telefonas, pasirinkto gydytojo vardas, pavardė. Asmuo (globėjas) už prisirašymo dokumentų tvarkymą poliklinikai moka 1 (vieno) lito mokestį.

45. Pacientas, norėdamas pakeisti apylinkės gydytoją (šeimos), Registratūroje turi užpildyti Prašymą gydytis pas kitą gydytoją.

46. Pacientas, turėdamas siuntimą, gali laisvai rinktis bet kurią šalies ambulatorinę arba stacionarinę asmens sveikatos priežiūros įstaigą.

47. Pacientas turi būti informuotas apie jį gydančio gydytojo ir slaugančio darbuotojo vardą, pavardę, pareigas.

48. Pacientas turi būti informuotas apie Ambulatorijos vidaus tvarką.

49. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę.

50. Pacientui pageidaujant, jis turi būti supažindinamas su jo medicininiais dokumentais, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia jį gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas). Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi asmens sveikatos istorijoje.

51. Pacientui pageidaujant, gydytojas jam privalo paaiškinti įrašų jo asmens sveikatos istorijoje reikšmę.

52. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo medicinos dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

53. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams turi būti pateikta jiems suprantama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio paciento ir jo tėvų ar globėjų, tai diagnostikos ir gydymo metodikas parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio paciento interesus.

54. Nepilnametis (nuo 16 iki 18 metų) pacientas, kuris, gydytojo nuomone, gali teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam siūlomo gydymo. Gydantis 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 yra hospitalizuotas, apie tai turi būti informuojami jo tėvai ar globėjai.

55. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip. Paciento atsisakymas įforminamas teisės aktuose nustatyta tvarka.

56. Lietuvos Respublikos gyventojas, dalyvaudamas sveikatinimo veikloje privalo:

56.1. rūpintis savo ir savo nepilnamečių vaikų (įvaikių, globotinių) sveikata;

56.2. nepažeisti kitų asmenų ir pacientų teisių;

56.3. rūpintis savo sveikatos draudimu ir kreiptis į Ambulatoriją tik įsitikinus, kad yra apdraustas (išskyrus būtinąsios medicinos pagalbos atvejus), priešingu atveju - už paslaugas mokėti savo lėšomis;

56.4. vykdyti medicinos darbuotojų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką.

57. Lankydamasis Ambulatorijoje pacientas privalo:

57.1. gerbti Ambulatorijos darbuotojus ir kitus pacientus;

57.2. laikytis nustatytos registracijos ir priėmimo pas gydytojus tvarkos;

57.3. netrukdyti medicinos darbuotojams vykdyti savo pareigų;

57.4. laikytis viešosios tvarkos: netriukšmauti, nerūkyti, nevirtoti alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, laikytis asmens higienos;

57.5. tausoti Ambulatorijos turtą, už jo sugadinimą ar sunaikinimą atsakyti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

58. Pacientas privalo informuoti Ambulatoriją (atvykęs į Registratūrą) apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis.

59. Pacientas gydančiajam gydytojui ar slaugos specialistui turi suteikti visą teisingą informaciją apie ankstesnes ligas, operacijas, vartojamus (vartotus) vaistus, sveikatos būklės pasikeitimą gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą ir pan., nes tik suteikęs visą išsamią informaciją apie save, pacientas gali tikėtis progresyvaus medicininio gydymo.

60. Pacientas savo sutikimą ar atsisakymą apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, patvirtina pasirašytinai asmens sveikatos istorijoje. Pacientui atsisakius sveikatos priežiūros paslaugų, gydantysis gydytojas privalo išaiškinti pacientui apie riziką sveikatai, bei perspėti apie galimas komplikacijas.

## **VI. PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO, SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**

61. Paciento gydymo kitoje ambulatorinėje ir stacionarinėje įstaigoje tikslingumą nustato jį gydantis gydytojas.

62. Esant būtinybei gydyti pacientą kitoje ambulatorinėje gydymo įstaigoje ar stacionare, gydantis gydytojas, vadovaudamasis Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka, užpildo formą 027/a, „Išrašą iš medicininių dokumentų“ ir atiduoda juos pacientui arba jo įgaliotam asmeniui. Tuomet pacientas gali vykti į rekomenduojamą gydymo įstaigą.

63. Pacientui atsisakius vykti į kitą ambulatorinę ar stacionarinio gydymo įstaigą, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas tai patvirtina savo parašu.

## **VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP AMBULATORIJOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

64. Šiame skyriuje nustatoma ginčų ir konfliktų tarp ambulatorijos ir pacientų sprendimo tvarka, siekiant užtikrinti abipusę pagarbą, pacientų teisių apsaugą ir operatyvų problemų sprendimą. Ginčai sprendžiami vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais, sveikatos priežiūra reglamentuojančiais teisės aktais ir įstaigos vidaus dokumentais.

65. Ambulatorija siekia užtikrinti aiškia, skaidrią ir mandagią komunikaciją su pacientais, laiku suteikti informaciją apie paslaugas, jų apimtį, eigą, laukimo laiką ir kt. Pacientai informuojami apie galimybę teikti pasiūlymus, pastabas ar skundus dėl suteiktų paslaugų kokybės.

66. Skundų ir konfliktinių situacijų registravimas:

66.1. Pacientas ar jo atstovas gali pateikti skundą žodžiu (vietoje), raštu ar elektroniniu paštu.

66.2. Skundas registruojamas Ambulatorijos nustatyta tvarka, nurodant gavimo datą, paciento duomenis, problemos esmę ir atsakingą asmenį.

66.3. Esant žodiniam konfliktui, kurio nepavyksta išspręsti vietoje, pacientas nukreipiamas pas administraciją ar atsakingą asmenį.

67. Ginčų nagrinėjimo tvarka:

67.1. Gavusi skundą, Ambulatorija įsipareigoja per 20 darbo dienų jį išnagrinėti ir pateikti raštišką atsakymą pacientui. Jei per tą laiką nepavyksta išspręsti ginčo, pacientas informuojamas apie tai, nurodant naują terminą.

67.2. Skundų nagrinėjime gali dalyvauti Ambulatorijos vyriausiasis gydytojas, jo įgaliotas asmuo, etikos komisija.

67.3. Ginčai, susiję su medicininės pagalbos kokybe ar gydytojų veiksmais, nagrinėjami konsultuojantis su kompetentingais specialistais ar institucijomis, jei reikia.

68. Jei pacientas nesutinka su Ambulatorijos sprendimu ar mano, kad jo teisės buvo pažeistos, jis turi teisę kreiptis į:

68.1. Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie SAM;

68.2. Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo komisiją;

68.3. Valstybinę ligonių kasą;

68.4. Kitas kompetentingas institucijas ar teismą.

69. Konfidencialumas ir etika:

69.1. Visų ginčų nagrinėjimo metu užtikrinamas paciento duomenų konfidencialumas.

69.2. Konfliktų sprendimas turi būti pagrįstas pagarba, objektyvumu ir lygiaverčiu dialogu tarp paciento ir Ambulatorijos darbuotojų.

*VII skyriaus ir 64-69 punktų pakeitimai:*

*Vyriausiojo gydytojo įs. Nr. V-4, 2025-04-07.*

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

70. 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.

71. Neturint raštiško paciento sutikimo, informacija gali būti suteikta:

72. Ambulatorijos darbuotojams, kurie gydo, tiria, slaugo, registruoja pacientą;

72.1. nepilnamečio paciento tėvams arba globėjams, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos suteikimas gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams;

72.2. apie pavojingus paciento ketinimus, keliančius grėsmę jo paties ar aplinkinių sveikatai ar gyvybei, - teisėtvarkos ar kitoms institucijoms, teisės aktų nustatyta tvarka turinčioms teisę gauti tokią informaciją;

72.3. reikalaujant teismui, prokuratūrai, policijai ar kitoms valstybės institucijoms, turinčioms teisę įstatymų nustatyta tvarka gauti tokią informaciją.

73. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ar jį filmuoti /fotografuoti Ambulatorijoje ar jos teritorijoje gali tik informavę Ambulatorijos vyriausiąjį gydytoją bei gavę to paciento sutikimą.

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

74. Ambulatorijos gydytojai, slaugytojai pildo Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nustatytos formos ir rūšių medicininius dokumentus ir juos saugo Lietuvos Respublikos įstatymų ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.

75. Ligos istorijų, ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašai pacientui ar jo įgaliotam asmeniui pageidaujant, atliekami paciento lėšomis.

76. Medicininių dokumentų nuorašai, reikalingi siunčiant ligonį konsultacijai, gydymui į kitas gydymo įstaigas, į neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybą, daromi Ambulatorijos lėšomis.

77. Medicininių dokumentų nuorašai, kurių reikalauja teisinės institucijos (prokuratūra, teismas), daromi Ambulatorijos lėšomis, kai yra šių institucijų oficialus prašymas raštu.

78. Asmens sveikatos istorija yra Ambulatorijos dokumentas ir yra saugomas jos Registratūroje ar archyve. Nei pacientas, nei kiti asmenys neturi teisės patys šio dokumento laikyti (saugoti) ar išnešti iš Ambulatorijos.

79. Pacientui pateikus raštišką prašymą, jo lėšomis (pagal Ambulatorijoje galiojančius mokamų paslaugų įkainius) gali būti daromos asmens sveikatos istorijos kopijos ar jos išrašai.

80. Išrašas iš asmens sveikatos istorijos daromas nemokamai, jei pacientą gydantis Ambulatorijos gydytojas siunčia jį tirti, konsultuoti ar gydyti į kitą gydymo įstaigą. Išrašė turi būti pateikiama ne daugiau duomenų, negu būtina apibrėžtam tikslui pasiekti.

81. Pacientui persirašius į kitą gydymo įstaigą, jo asmens sveikatos istorija tai gydymo įstaigai išsiunčiama pagal pastarosios raštišką prašymą.

## **X. AMBULATORIJOS DARBO LAIKAS**

82. Ambulatorijos darbo laikas pateikiamas informacinėje lentoje ir Ambulatorijos interneto svetainėje.

83. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos Ambulatorijoje teikiamos pirmadieniais - penktadieniais nuo 7.30 val. iki 16.00 val.

84. Darbuotojai dirba pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Medicinos darbuotojų darbo grafikai skelbiami Ambulatorijos informacinėse lentose bei nurodomi ant kabinetų durų.

85. Iškvietimai į namus registruojami darbo dienomis (pirmadieniais – penktadieniais) nuo 8.00 val. iki 12.00 val.

86. Ambulatorijos nedarbo metu asmens sveikatos priežiūros paslaugos prie jos prisirašiusiems gyventojams teikiamos viešojoje įstaigoje Jurbarko ligoninėje, priėmimo-skubios pagalbos skyriuje.

87. Ambulatorijos administracijos darbo laikas yra nuo 7.30 iki 16.00 val., pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.30 val.

88. Darbuotojas pietų pertrauką naudoja savo nuožiūra. Jis šiuo laiku gali palikti darbo vietą arba pasilikti joje. Pacientai medicinos personalo pietų pertraukos metu neaptarnaujami.

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

89. Už saugaus darbo Ambulatorijoje užtikrinimą atsakingas vyriausias gydytojas.

90. Už darbo saugos norminių dokumentų laikymąsi atsakingi Ambulatorijos darbuotojai.

91. Darbų saugai užtikrinti Ambulatorijoje vadovaujamosi LR žmonių saugos darbe įstatymu bei kitais teisės aktais ir norminiais dokumentais.

92. Ambulatorijos teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.

93. Ambulatorijos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

94. Ambulatorijos darbuotojams draudžiama ambulatorijoje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

95. Ambulatorijos darbuotojai privalo elgtis su pacientais ir kolegomis pagarbiai, mandagiai, taktiškai palaikyti dalykinę darbo atmosferą.

96. Ambulatorijos darbuotojams draudžiama centre organizuoti komercinius, politinius ir kitus su tiesiogine veikla nesusijusius renginius.

97. Ambulatorijos darbuotojų netaktiškas elgesys pacientų ir kolegų atžvilgiu svarstomas ambulatorijos etikos komisijoje.

98. Ambulatorijos darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius.

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

100. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, Ambulatorijos vyriausiojo gydytojo įsakymais.

101. Ambulatorijos darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems įrenginiams ir tinkamai sutvarkytai darbo vietai.

102. Ambulatorijos darbuotojai savo veikla privalo nepažeisti aplinkos kokybės normatyvų ir standartų, laikytis atliekų nukenksminimo tvarkos, privalo žinoti (pagal savo kompetenciją) reagentų sandėliavimo, išfasavimo ir transportavimo tvarką, nukenksminimo būdus.

103. Ambulatorijos darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.

104. Ambulatorijos darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys būtų tik darbuotojui esant.

105. Ambulatorijos darbuotojas, paskutinis toje patalpoje baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.

106. Ambulatorijos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.

107. Ambulatorijos administracija neatsako už darbuotojų asmeninius daiktus, nesusijusius su tiesioginiu darbu ir paliktus darbo vietoje.

## **XII. PACIENTŲ TURIMŲ DIRBTINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA**

108. Pacientai, besigydantys Ambulatorijoje neturi turėti dirbinių iš brangiųjų metalų bei pinigų.

109. Už paciento turimus vertingus daiktus, pinigus, mobiliuosius telefonus ambulatorija neatsako.

## **XIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

110. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

111. Patvirtintos Taisyklės skelbiamos Ambulatorijos informacinėse lentose ir interneto svetainėje.

112. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus Ambulatorijos darbo organizavimui, ar atitinkamiems teisės aktams.

---