

**VŠĮ "SENEVITA" MEDICININĖS REABILITACIJOS SKYRIAUS,  
GLOBOS IR SLAUGOS SKYRIŲ  
VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS  
SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS TEIKTI**

**I. BENDROJI DALIS**

1. Viešosios įstaigos "SENEVITA" (toliau VšĮ "SENEVITA", įstaiga) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja įstaigos asmens sveikatos priežiūros paslaugų (toliau - ASPP) organizavimo principus ir teikimo tvarką, kurios tikslas – daryti įtaką darbuotojų (dirbančių pagal darbo sutartį) ir pacientų elgesiui kad ASPP būtų teikiamos Lietuvos Respublikos (toliau LR) teisės aktuose ir jų aktualiose redakcijose ir įstaigoje nustatyta tvarka. ASPP teikiamos padaliniuose:

1.1. Globos ir slaugos skyriuose adresais: Ryšininco g. 2, Vilniaus r., ir Balžio g. 33, Vilnius.

1.2. Medicininės rehabilitacijos skyriuje (toliau – MRS) adresu: Balžio g. 33, Vilnius.

1.3. Šios taisyklės nereglamentuoja socialinių paslaugų teikimo reikalavimų. Asmenys, priimti į įstaigos Globos ir slaugos skyrių yra vadinami gyventojais. Gyventojai gaunantys ASPP - gyventojais/pacientais (toliau gyventojai/pacientai, pacientai). Vadovaujantis LR pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 1996 m. spalio 3 d. Nr. I-1562 apibrėžtimis, „**Pacientas – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis**“.

2. Įstaigos direktoriaus patvirtintos Taisyklės - viešas, laisvai prieinamas darbuotojams ir pacientams dokumentas, kurio kopijos yra iškabintos MRS skelbimų lentoje ir skelbiamos interneto svetainėje: [www.senevita.lt](http://www.senevita.lt).

2.1. Su Taisyklėmis (ir jos aktualiomis redakcijomis) supažindinamas kiekvienas darbuotojas ir pacientas (pasirašytinai). Taisyklių vykdymas privalomas Įstaigos darbuotojams (tame tarpe atvykusiems mokytis darbo vietos principu), pacientams (jų atstovams), lankytojams (šeimoms, giminaičiams bei svečiams).

2.2. Vadovaujantis Įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencija 2014-06-23 Nr. 3607 VšĮ "SENEVITA" yra leistos teikti ASPP:

2.2.1. Adresu: Ryšininco g. 2, Ryšininco k., Nemenčinės sen., Vilniaus r. sav.: slaugos - bendrosios praktikos slaugos, kitas ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros: ergoterapijos, masažo, kineziterapeuto padėjėjo praktikos.

2.2.2. Adresu: Balžio g. 33, Vilniaus m., Vilniaus m. sav.: antrinės stacionarinės medicininės rehabilitacijos II: nervų sistemos ligų, judamojo-atramos aparato pažeidimų; antrinės stacionarinės palaikomosios rehabilitacijos: nervų sistemos ligų, judamojo-atramos aparato pažeidimų; kitą ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros - suaugusiųjų ambulatorinės rehabilitacijos II (nervų sistemos ligų, judamojo-atramos aparato pažeidimų).

**II. KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA**

3. Į įstaigos MRS norintys patekti gydytis asmenys norėdami gauti informaciją apie VšĮ "SENEVITA" MRS teikiamas paslaugas kreipiasi telefonu, numeriu: +370 656 10275, elektroniniu paštu, adresu: [info@senevita.lt](mailto:info@senevita.lt) arba atvyksta į įstaigą adresu: Balžio g. 33, Vilnius.

3.1. Apsisprendę gauti MRS paslaugas VšĮ "SENEVITA" iš anksto užregistruojami pacientų registracijos žurnale. Užsiregistravę pacientai privalo atvykti paskirtu laiku. Negalintys atvykti sutartu laiku, ne vėliau kaip iki paskirtos dienos 16 val. apie tai praneša telefonu: +370 656 10275.

3.2. Atvykęs į VšĮ "SENEVITA" MRS, *pacientas turi pateikti šiuos dokumentus:*

3.2.1. asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (pasą arba asmens tapatybės kortelę);

3.2.2. išrašą iš medicininių dokumentų (Forma 027/a);

3.2.3. Teritorinės ligonių kasos išduotą pažymą bei kitus dokumentus (esant poreikiui).

4. **Įstaigos Globos ir slaugos skyriuje ASPP** teikiamos pensinio amžiaus asmenims, atvykusiems su Vilniaus miesto ar kitų Lietuvos savivaldybių siuntimais arba kreipiantis gyventojų/pacientų atstovams ar artimiesiems, iš anksto suderinus atvykimo datą ir laiką. *Atvykimo metu būtina turėti visus šiuos dokumentus:*

4.1.1. asmens tapatybę liudijantį dokumentą (pasą arba asmens tapatybės kortelę),

4.1.2. pensininko, neįgaliojo pažymėjimą,

4.1.3. specialojo nuolatinės slaugos, priežiūros (pagalbos) poreikio nustatymo pažymą,

4.1.4. pažymą apie deklaruotą gyvenamą vietą,

4.1.5. pirmines ambulatorines ASPP teikiančio gydytojo (šeimoms gydytojo) išduotą išrašą iš medicininių dokumentų (F027/a), išduotą ne daugiau kaip prieš 3 mėnesius iki apsigyvenimo Globos namuose,

4.1.6. medicininius išrašus iš kitų gydymo įstaigų,

4.1.7. kompensuojamų vaistų pasą,

4.1.8. įgaliotos institucijos išduotą galiojantį asmens siuntimą į Globos namus;

4.1.9. miesto (rajono) savivaldybės suformuotą asmens socialinę bylą;

4.1.10. kitus dokumentus.

4.2. Asmenys apgyvendinimo metu sergantys ūmiomis infekcinėmis ar kitomis pavojingomis užkrečiamomis ligomis į Įstaigą nepriimami. Asmeniui pasveikus, apgyvendinimo klausimas sprendžiamas iš naujo. *Į Įstaigą nepriimami sergantys šiomis ligomis:*

4.2.1. kuriems reikalinga būtinoji psichiatrinė pagalba;

4.2.2. ūmiais infekciniais bei somatiniais susirgimais;

4.2.3. aktyviaja plaučių tuberkulioze;

4.2.4. odos infekcinėmis ligomis ūmiame periode;

4.2.5. lytiškai plintančiomis ligomis;

4.2.6. lėtiniu alkoholizmu ar narkomanija.

5. Paciento dokumento formoje Nr. 027/a yra siunčiančiosios ASPĮ pavadinimas, kodas, adresas, telefonas; formos Nr. 027/a išdavimo data, galiojimo laikas; paciento duomenys (vardas, pavardė, gimimo data, gyvenamoji vieta); ligos diagnozė ir ligos kodas pagal Tarptautinės statistinės ligų ir sveikatos sutrikimų klasifikacijos „Sisteminis ligų sąrašas“ dešimtąjį pataisytą ir papildytą leidimą, Australijos modifikaciją (TLK-10AM); ligos anamnezė ir eiga; taikytas gydymas ir jo veiksmingumas; siuntimo tikslas; kitos aplinkybės (gydytojo nuožiūra).

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

Įstaigos Priėmimo skubios pagalbos skyriuje (poste) slaugytojas visą parą teikia būtinąją pagalbą neatsižvelgiant į tai, ar pacientas apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu. Planine tvarka atvykę pacientai hospitalizuojami ne vėliau kaip per 3 val. Su teikiamų paslaugų tvarkos aprašu galima susipažinti skyriaus fojė-laukiamajame.

#### **6. MRS nemokamai teikiamos ASP paslaugos:**

6.1. suaugusiems asmenims po nervų sistemos ligų bei judamojo – atramos aparato pažeidimų, turintiems siuntimą ir Teritorinės ligonių kasos išduotą pažymą, patvirtinančią teisę į kompensaciją už medicininę reabilitaciją.

6.2. Vadovaujantis LR sveikatos apsaugos ministro 2008 m. sausio 17 d. įsakymu Nr. V-50 „Dėl medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidyvinio) gydymo organizavimo“ (Žin. 2008, Nr. 12-407) ir kitais teisės aktais (ir jų aktualiomis redakcijomis), reglamentuojančiais ASPP teikimą.

6.3. Būtinoji medicinos pagalba (pirmoji ir skubioji (gydytojo teikiama)) medicinos pagalba. Gydytojo priežiūra visą parą, septynias dienas per savaitę.

6.4. Maitinimo ir dietisto paslaugos (dietinis maitinimas) 4 kartus dienoje; asmenims su judėjimo negalia ir gulimoje padėtyje maitinimo paslaugos teikiamos gyvenamosiose patalpose, su pamaitinimo paslauga. Kasdieną keičiamas meniu, suteikta galimybė iš anksto pateikti

pageidavimus dėl maisto produktų ar patiekalų asortimento, į kuriuos, esant galimybei, yra atsižvelgiama. Valgykloje maitinimo paslaugos teikiamos:

- Pusryčiai nuo 9.00 val. iki 10.00 val.
- Pietūs nuo 13.30 val. iki 14.30 val.
- Vakarienė nuo 18.00 val. iki 19.30 val.

Pastaba: *pacientams, kuriems skiriamas dietinis gydymas (CD, ZM ir kt.), maitinimas organizuojamas atskirai šiose taisyklėse nenurodyta tvarka.*

6.5. Teikiant maitinimo/dietinio gydymo paslaugą, atsižvelgiama į paciento sveikatos būklę ir jo savarankiškumą, alergiją maistui ir jo priedams, maitinimosi įpročius (vegetaras).

6.6. Dietinio maitinimo paslaugą įstaiga perka iš išorinio paslaugų tiekėjo; sutartinių įsipareigojimų vykdymo kontrolė atliekama įstaigoje nustatyta tvarka bei aiškinantis pacientų pasitenkinimo gautomis paslaugomis apklausas.

#### **7. Įstaigos MRS mokamai teikiamos ASP paslaugos:**

7.1. Vadovaujantis VŠĮ “SENEVITA” direktoriaus įsakymu patvirtinta „Medicininės reabilitacijos paslaugų suaugusiems teikimo vidaus tvarkos taisyklėmis“, VŠĮ “SENEVITA” sutarties dėl mokamų paslaugų teikimo sąlygų aprašu bei mokamų paslaugų kainynu.

7.2. Paciento apmokamos ASPP, pvz.: fizinės medicinos gydytojo konsultacijos, fizioterapija, masažas, kineziterapija, ergoterapija ir kt.), medicininės reabilitacijos paslaugos (reabilitacija II) ir kitos paslaugos (pvz.: apgyvendinimo vienviečiame kambaryje ir pan., maitinimo ir kt.).

#### **8. Globos ir slaugos skyriuje nemokamai teikiamos ASPP:**

8.1. Bendrosios praktikos slaugos, masažo, ergoterapijos ir kineziterapeuto padėjėjo praktikos paslaugos - ASPP nurodytos įstaigos Licencijoje žr. Taisyklių 3.1. p. ASPP VŠĮ “SENEVITA” gyventojams/pacientams teikiamos jo pasirinktoje pirminės sveikatos priežiūros įstaigoje (toliau ASI). Šis procesas dokumentuojamas paciento asmens byloje. Tais atvejais, kai asmuo į įstaigą ilgalaikiai socialinei globai atvyksta iš kitos savivaldybės, siekiant užtikrinti tinkamą ASPP organizavimą, socialinės globos įstaiga ir asmuo (jo globėjas, rūpintojas) prieš asmeniui apsigyvenant socialinės globos įstaigoje, susitaria, kad asmuo registruosis (jį registruos globėjas, rūpintojas) ASI, kuri pasirinkta arčiausiai socialinės globos įstaigos (asmens gyvenamosios) vietos arba yra patogiausiai pasiekiamas.

8.3. Aprūpinamas medikamentais, slaugos priemonėmis nustatytas normas bei gydytojo rekomendacijas; esant nustatytam poreikiui - aprūpinimo proteziniais, ortopediniais gaminiais, kt. techninės pagalbos priemonėmis, vadovaujantis reglamentuojančiais teisės aktais.

8.4. Pirmąją medicinos pagalbą teikia slaugos darbuotojai, šalia paciento esantys socialiniai darbuotojai, užimtumo specialistai/socialinių darbuotojų padėjėjai, išklaušę pirmosios medicininės pagalbos teikimo kursą; kviečiama greitoji medicinos pagalba.

#### **9. Globos ir slaugos skyriuje mokamai teikiamos ASPP.**

9.1. paslaugos, kurių išlaidos nekompensuojamos iš mėnesinės įmokos už globos paslaugas, valstybės (savivaldybių) biudžetų ar per sveikatos draudimo sistemą. Už mokamas paslaugas moka patys gyventojai (jų artimieji, kiti fiziniai asmenys), pvz. valstybės rinkliavos: pasibaigus vaistų pasui keitimas į naują – 1 euras, pacientui dėl jo kaltės pametus vaistų pasą - naujo išdavimas 14,48 eurai (keičiantis valstybės rinkliavos dydžiui, ši suma taip pat keičiasi).

9.2. Medicinos dokumentų nuorašų, kopijų padarymo, patvirtinimo, išdavimo ir išsiuntimo paslauga; suteikiama pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, gyventojui/pacientui pageidaujant, jo lėšomis.

9.3. Neatskleidžiant asmens tapatybės, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis, Pacientas už sveikatos priežiūros paslaugas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis.

### **IV. GYVENTOJŲ/PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE TEISĖS**

10. Teisė į kokybiškas ASPP įstaigos Priėmimo skubios pagalbos skyriuje, bei į išvardintas Taisyklių 2.2 p., ir žinoti pagrindinius reikalavimus:

10.1. Gauti ASPP iš patyrusių, licencijuotų ASI specialistų; patvirtintomis metodikomis, leidžiamais naudoti medicinos prietaisais bei priemonėmis, teisės aktų nustatyta tvarka.

10.2. Įvairiais klausimais nevaržomai kreiptis į slaugytoją, neišsprendus klausimo – į vyriausiąją slaugytoją–slaugos administratorę, skyriaus vedėją. Nevaržomai išsakyti savo nuomonę, pageidavimus ar kritines pastabas dėl problemų, iškilusių gaunant ASPP tiek raštu, tiek žodžiu.

10.3. Pateikti skundus, prašymus įstaigai bei būti supažindintam su jų svarstymo išvadomis ir sprendimais.

10.4. Dalyvauti gyventojų tarybos veikloje sprendžiant ASPP teikimo klausimus. Susipažinti su visa su jo asmeniu susijusia dokumentacija. Atsižvelgiant į sveikatos būklę ir tai patvirtinus medicinos, slaugos ir kt. reikiama dokumentais, pagal poreikį ir įstaigos galimybes, gauti techninės pagalbos priemones.

10.5. Reikalauti privatumo gaunant ASPP nuo patalpoje esančių gyventojų/pacientų; būti atskirtam širma.

10.6. Gauti ASPP konsultacijas be pašalinių asmenų dalyvavimo.

10.7. Tenkinti savo socialinius, kultūrinius, religinius interesus ir poreikius (atlikti savo pilietines pareigas teisės aktų nustatyta tvarka, pvz.: dalyvauti rinkimuose ir pan.) nepažeidžiant kitų gyventojų/pacientų interesų, netrikdant ASPP teikimo šiose Taisyklėse numatyta tvarka.

10.8. Tausoti įstaigos turtą, patalpas ir naudotis jomis pagal paskirtį. Dingus inventoriui ar jį sugadinus, nustatytas kaltininkas privalo atlyginti žalą.

10.9. Išvykus iš įstaigos grįžti nustatytu laiku: nuo spalio 1 dienos iki kovo 31 dienos – iki 22.00 val., nuo balandžio 1 dienos iki spalio 31 d. – iki 23.00 val. Išimtys taikomos iš anksto suderinus su skyriaus administracija. Atitinkamai įstaigos patalpos užrakinamos kasdieną šiame Taisyklių punkte nurodytu laiku.

10.10. Laikytis visuomenės priimtų gyvenimo normų, nepažeidinėti kitų Įstaigos gyventojų/pacientų teisių, netrikdyti veiklos, poilsio. Ramybės laiku nuo 22.00 val. iki 6.00 val. laikytis tylos, ir rimities, išjungti šviesas, netriukšmauti, garsiai neklausyti muzikos ar nežiūrėti televizoriaus, nesilankyti kituose kambariuose, ir pan.

10.11. Dalyvauti medicinos, socialinių darbuotojų ir kituose įstaigoje organizuojamuose renginiuose.

10.12. **Vadovautis įstaigos dienotvarke:**

7.00 – 9.00 val. – kėlimasis, lovos, kambario tvarkymas, prausimasis, asmens higienos procedūros.

9.00 – 10.00 val. – pusryčiai.

10.00 – 13.30 val. – gyventojų konsultavimas, medicininių procedūrų paslaugos.

13.30 – 14.30 val. – pietūs.

14.30 – 16.30 val. – ramybės laikas.

16.00 – 17.00 val. – asmens higienos priežiūra.

17.30 val. iki 18.30 val. – vakarienė.

18.00 – 21.00 val. – laisvalaikis,

21.00 – 21.30 val. - priešnakčiai, pasiruošimas nakties miegui.

22.00 – 7.00 val. – ramybės laikas/nakties miegas.

Pastaba: *pacientams, kuriems skiriamas dietinis gydymas (CD, ZM ir kt.), maitinimas organizuojamas atskirai šiose taisyklėse nenurodyta tvarka.*

10.13. Reiškiant savo teises neįžeidinėti Įstaigos darbuotojų, gerbti jų teises, teisėtus interesus bei vykdyti teisėtus nurodymus, vadovautis abipusės pagarbos, tarpusavio supratimo ir susitarimo principais. Nekelti konfliktinių situacijų. Pacientas nuolat nesilaikantis Taisyklių gali būti pašalintas iš Įstaigos, tokiu atveju, jam ASPP paslaugos neteikiamos.

10.14. Rūpintis savo asmens higiena, gauti elementarias higienos priemones bendro naudojimo patalpose.

10.15. Pinigus arba vertybinius popierius, brangius daiktus gyventojas/pacientas turi teisę asmeniškai, ar tarpininkaujant skyriaus vyriausiajai slaugytojai – slaugos administratori, atiduoti saugoti seife.

10.16. Gyventojams/pacientams griežtai draudžiama:

- Naudoti savo turimus medikamentus savo nuožiūra nepasitarus su gydančiu (šeimos) gydytoju bei nežinant Įstaigos medicinos darbuotojams.

- Laikyti, naudoti be gydytojo paskyrimo psichotropinius, narkotinius medikamentus.
- Neišgerti paskirtų (atneštų) vaistų, juos palikti atvirai, be priežiūros.
- Užsiimti savigyda ir naudoti papildomus „liaudiškus“ gydymo metodus, atsivežtus tiek elektros, tiek mechaninius „gydymo prietaisus“ jų neaptarus su gydančiu gydytoju ir negavus jų pritarimo.

- Įeiti jam nepaskirtu laiku į MRS procedūrų ir užsiėmimų kabinetus be medicinos darbuotojo kvietimo; liestis prie medikamentų, medicinos prietaisų ir priemonių, cheminės dezinfekcijos priemonių, darinėti spinteles, stalčius ir pan; išsinešti medicinos, slaugos ir kt. dokumentus bei minėtas priemones be medicinos darbuotojų žinios.

- Trukdyti personalui: teikti ASPP kitiems pacientams ir vykdyti medicininės reabilitacijos, kultūrinės, sporto bei kitas gyventojų/pacientų laisvalaikio ir užimtumo veiklas.

- Gulėti apsirengus nešvariais viršutiniais rūbais bei mūvint avalynę.

- Vartoti alkoholinius gėrimus bei narkotines medžiagas.

- Laikyti gyvenamuosiuose kambariuose gyvūnus ir paukščius nesuderinus su įstaigos administracija.

- Laikyti šaltuosius bei šaunamuosius ginklus, degias, nuodingas, toksines, sprogstamąsias medžiagas.

- Rūkyti kambariuose.

- Remontuoti elektros, santchnikos įrangą.

- Šiuokšlinti įstaigos aplinką, gadinti, laužyti, nešioti (išnešti) inventorių iš įstaigos patalpų.

- Įstaigos patalpose ir teritorijoje žaisti azartinius žaidimus;

#### **10.17. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir specialistą.**

10.17.1. Išorinė teisė – galimybė pasirinkti iš pateikto Pirminės sveikatos priežiūros centrų sąrašo (toliau – PSPC, šeimos gydytojo įstaiga) PSPC, kurioje nori gauti šeimos gydytojo teikiamas ASPP.

10.17.2. Vidinė teisė – galimybė pasirinkti (atsisakyti) VŠĮ „SENEVITA“ ASPP teikiančius medicinos darbuotojus, išskyrus atvejį, kai įstaiga turi tik vieną tam tikros profesinės kvalifikacijos medicinos darbuotoją, bei pasirinktas specialistas nedirba (darbo grafike nedarbo dienos, kasmetinės atostogos ir pan.).

10.17.3. Tiek išorėje, tiek viduje, gyventojas/pacientas gali gauti kito medicinos specialisto nuomonę apie jo gydymą, slaugą ir pan. kitoje gydymo įstaigoje, tačiau duotu atveju, jo, kaip paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą teisės aktų nustatyta tvarka, gali būti ribojama (mokama paslauga).

#### **10.18. Teisė į informaciją susijusią sveikatos paslaugomis:**

- apie medicinos specialistą teikiančią jam paslaugas; žinoti: jo vardą, pavardę, pareigas ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją;

- gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, taikomus ar žinomus ir 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 įstaigos MRS gydytojas, Globos ir slaugos skyriuje - slaugytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus savo kompetencijos ribose (PSPC šeimos gydytojo teikiamų paslaugų VŠĮ „SENEVITA“ nekontroliuoja). Nurodyta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas šio įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos, slaugos 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. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės gauti informaciją ypatumus nustato LR psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

- Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu. Neapribojant kitiems asmenims suteiktų teisių, šie asmenys, kai yra už pacientą atsakingo gydytojo (gydytojų) sutikimas, taip pat turi teisę lankyti pacientą.

10.19. **Teisė nežinoti** - informacija apie paciento sveikatos būklę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu (nurodyti informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims).

10.20. **Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos ir slaugos dokumentuose.** Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos ir slaugos dokumentai (teisė ribojama, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei). Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima tik gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

Jeigu peržiūrėjus dokumentus, pacientas reikalauja raštu (dokumento formą žr. priede) netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga duomenis panaikinti, ir tai pagrįsta, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Įstaigos direktorius.

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

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

#### 10.21. **Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą.**

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. Duomenys apie paciento buvimą, jo sveikatos būklę, jam taikytas slaugos priemonės įrašo į nustatytos formos medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga.

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

Konfidenciali informacija suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyti tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Gyventojas/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 suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, konfidenciali informacija gali būti teikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių

(seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikaičių, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu tiek, kiek būtina paciento interesams apsaugoti. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Visais atvejais yra svarstoma ar konfidencialios informacijos suteikimas atitiks protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus.

#### **10.22. Teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą ypatumai.**

Įstaiga be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidencialią informaciją gali būti suteikti valstybės institucijoms, kurioms LR įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti 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.

Užtikrinant paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, įstaigoje vadovaujamosi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Šios nuostatos taikymas ribojamas įstatymų nustatytais atvejais, kai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos, žmonių teisių, laisvių apsaugai.

Apie sužalotus gyventojus/pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, Įstaiga nedelsdama praneša teisėsaugos institucijoms.

#### **10.23. Teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą.**

Neatskleidžiant asmens tapatybės sveikatos priežiūros paslaugų teikimas reglamentuojamas Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos, pagal patvirtintą ligų sąrašą.

#### **10.24. Paciento dalyvavimas biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese.**

Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininus tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas.

Įstaigoje biomedicininiai tyrimai neatliekami. Bet kokių atveju, vadovaujamosi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus - prieš juos atliekant be Paciento rašytinio sutikimo jis nebus įtrauktas į biomedicininų tyrimų apimtį. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas.

Priėmus mokyti (atlikti praktiką) besimokantiems slaugos asmenims, Pacientas pasirašytinai bus susipažindintas su jam pateiktomis taisyklėmis, kuriose bus pažymėta, kad jis yra įtraukiamas į mokymo procesą. Laikoma, kad pacientas, pasirašytinai susipažinęs su jomis sutinka, kad jis būtų įtraukiamas į mokymo procesą. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu. Jo rašytinis pareiškimas saugomas paciento medicinos dokumentuose.

Naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas paciento asmens privatumas. Medicinos dokumentuose esančios informacijos panaudojimo tvarką, užtikrinant asmens privatumo apsaugą mokslo tikslais, nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas, o mokymo tikslais – VšĮ “SENEVITA”, jeigu jai pavesta saugoti šią informaciją.

#### **10.25. Teisė į žalos atlyginimą.**

Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant ASPP, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygos ir tvarka nustatyta LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo V skyriuje, Civiliniame kodekse, Draudimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.

#### **PAREIGOS**

##### **10.26. Gyventojų/paciento pareigos**

10.26.1. 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 ASPP;

10.26.2. gavęs informaciją apie jam skiriamas ASPP Pacientas savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu;

10.26.3. pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Įstaigos Taisyklėmis, kitais įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

10.26.4. rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros specialistais ir darbuotojais;

10.26.5. vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba šio įstatymo nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų;

10.26.6. privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;

10.26.7. laikytis nustatyto dienos režimo, specialistų nurodymų, instrukcijų procedūrų/užsiėmimų grafiko, nurodytos paslaugų teikimo vietos bei saugos taisyklių reikalavimų;

10.26.8. pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais;

10.26.9. nedelsiant informuoti įstaigos darbuotojus pastebėjus gaisrą ar įtarus grėsmę jam kilti ir kitais ypatingais atvejais;

10.26.10. laikytis viešosios tvarkos reikalavimų;

10.26.11. išvykti iš įstaigos iš anksto užpildžius nustatytos formos prašymą, suderinus dėl tęstinio gydymo gydytojo paskirtais vaistais klausimą su vyriausiuoju slaugytoju bei prieš išvykstant gavus vaistus su vartojimo nuorodomis;

10.26.12. Atvykus artimiesiems, prieš paliekant įstaigos patalpas, informuoti skyriaus BPS ar kitą medicinos darbuotoją.

Pastaba. Už visas pasekmes, patirtas nesilaikant specialistų nurodymų, instrukcijų, šių Taisyklių ar LR įstatymų, LR SAM įsakymų, pacientas atsako pats. *Pacientui pažeidžiančiam savo pareigas, kai sukeliama grėsmė savo ir kitų gyventojų /pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems kokybiškas ASPP, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojumi paciento gyvybei.*

## V. GYVENTOJO / PACIENTO LANKYMO TVARKA

11. Lankyti gyventojus/pacientus leidžiama kiekvieną dieną tik tam skirtu laiku:

Vasaros laikotarpiu (nuo gegužės 01 d. iki spalio 31 d.) nuo 8.00 iki 21.00 val.

Žiemos laikotarpiu (nuo lapkričio 01 d. iki balandžio 31 d.) nuo 8.00 iki 20.00 val.

12. Įstaigos administracija gali nustatyti kitą lankymo laiką apie tai paskelbti viešai.

13. Savo apsilankymu lankytojai neturi sukelti nepatogumų kitiems tame pačiame ar kituose kambariuose ar viešose Įstaigos erdvėse esantiems gyventojams/pacientams ar trukdyti kambaryje vykstančiam sveikatos paslaugų teikimo procesui.

### 13.1. Lankytojams draudžiama:

- Nepranešus įstaigos (skyriaus) darbuotojams, išvažiuoti ar išeiti kartu su Įstaigos gyventoju/pacientu iš įstaigos teritorijos.

- Šiukšlinti ir triukšmauti Įstaigos patalpose ir teritorijoje.

- Asmeniniams tikslams naudoti/vartoti Įstaigos materialines ir/arba nematerialines vertybes, komunalinius išteklius, gyventojams skirtus maisto produktus, medikamentus, kompensacinę techniką ir pan.

- Naudoti fizinį ir psichologinį smurtą kitų gyventojų/pacientų bei darbuotojų atžvilgiu.

- Keiktis, vartoti grubius, necenzūrinius žodžius.

- Įtakoti gyventojų/pacientų, išskyrus jei yra to gyventojų/paciento raštiškas sutikimas, ASPP teikimo procesą.

- Atvykti į Įstaigą neblaiviems, apsvaigusiems narkotikais ar psichotropais.

- Groti atsineštiniais muzikos instrumentais, įrenginiais (nesuderinus su darbuotojų organizuojamais renginiais ar ASPP teikimo procesais, šiose taisyklėse paskelbta dienotvarkė) ar garsiai jų klausytis.

- Rūkyti Įstaigos patalpose ir vietose neskirtose rūkymui (draudžiantieji ženklai).

- Atnešti svaigalų, narkotinių, psichotropinių ir kitų psichiką veikiančių medžiagų.

- Turėti su savimi arba atnešti Pacientui šaunamąjį ar šaltąjį ginklą.



13.2. Karantino metu kai gyventojų/pacientų lankymas atskiru Įstaigos direktoriaus sprendimu yra draudžiamas ar/ir ribojamas, jėga brautis į patalpas, reikalauti pasimatyti su pacientu. Palikti pacientui siuntinį neįpakuotą, be paciento vardo, pavardės, atnešti draudžiamus daiktus ar produktus pasibaigusio galiojimo (maisto produktus) ir palikti pas budintį.

## **VI. GYVENTOJO/PACIENTO PERKĖLIMO Į KITAS GYDYMO ĮSTAIGAS TVARKA**

14. Gyventojui/pacientui susirgus, blogėjant sveikatos būklei, bei atsiradus indikacijoms ir/ar poreikiui konsultuotis su šeimos gydytoju, medicinos darbuotojai telefonu konsultuojasi ir/ar iškviečia iš PSPC Šeimos gydytoją. Po konsultacijos šeimos gydytojas kartu su gydančiu gydytoju ir/ar skyriaus vyrausiąja slaugytoja - slaugos administratore sprendžia klausimą dėl tolimesnės gydymo ir slaugos taktikos ir ASPP teikimo vietos.

14.1. Jeigu diferencinei diagnostikai būtini tyrimai, kitų gydytojų konsultacijos, bei yra klinikinės indikacijos skubioms ASPP kitoje ASPĮ, iškviečiamas GMP ekipažas gyventojų/paciento išvežimui. Skubioms paslaugoms gauti, šeimos gydytojo siuntimas nėra būtinas. Šeimos gydytojui nustačius, kad pacientui būtinas planinis gydymas kitoje ASPĮ, atlikus būtinuosius tyrimus PSPC, išrašomas siuntimas gauti ASPP atitinkamoje gydymo įstaigoje. Paciento gydantis gydytojas ir skyriaus vyriausioji slaugytoja įtraukia pacientą į eilę atitinkamoms gydymo paslaugoms gauti. Planiniam gydymui Pacientas vežamas į Ligoninę su Įstaigos transportu, lydymas įstaigos darbuotojo. Apie planinį gyventojų/paciento gydymą informuojami jo atstovai (artimieji), jiems yra primenama, kad VšĮ „SENEVITA“ gautos teisės, pareigos rūpintis gyventoju yra ribotos bei atsakomybės už kitoje ASPĮ suteiktas ASPP įstaiga neturi.

## **VII. GYVENTOJO/PACIENTO IŠVYKIMO, IŠRAŠYMO TVARKA**

### **15. Gyventojų/paciento ASPP gaunančio Globos ir slaugos skyriuose:**

15.1. Pacientas gali visai dienai išvykti iš Įstaigos, pranešęs apie savo išvykimą budėtojo pareigas atliekančiam darbuotojui bei susitaręs dėl jam skiriamų vaistų paėmimo ir naudojimo paskirtų laiku. Darbuotojas atliekantis budėtojo pareigas Paciento išvykimą ir grįžimą fiksuoja Gyventojų/pacientų išvykimo – grįžimo registracijos žurnale.

15.2. Jei yra išvykstama ilgesniam nei viena diena laikotarpiui, Pacientas užpildo ir pasirašo įstaigoje nustatytą formą „Prašymas dėl laikinojo išvykimo“ Įstaigos direktoriaus vardu. Prašyme išvykstantis Pacientas nurodo išvykimo tikslą, datą, numatomą trukmę ir/arba grįžimo datą, vietą, asmenis, pas ką vykstama bei jų kontaktinius duomenis. Toks Įstaigos Paciento prašymas gali būti netenkinamas dėl jo blogos sveikatos būklės.

15.3. Įstaigos Paciento, išvykusio gydytis į sveikatos priežiūros įstaigą, išvykimo trukmė nėra ribojama, išlaikoma galimybė grįžti į Įstaigą tomis pačiomis sąlygomis, kaip ir buvo apgyvendintas.

15.4. Pacientui savavališkai pasišalinus iš Įstaigos, pranešama policijai.

### **Paciento gaunančio ASPP MRS skyriuose:**

15.7. Esant būtinybei laikinai išvykti iš VšĮ „SENEVITA“ MRS pacientas turi kreiptis į MRS gydytoją, parašyti prašymą, gauti gydančio gydytojo sutikimą. Prašyme nurodyti kontaktinę informaciją, išvykimo trukmę.

15.8. Pacientas privalo:

15.8.1. sugrįžti į VšĮ „SENEVITA“ prašyme nurodytu laiku. Apie numatomus vėlavimus pacientas privalo informuoti telefonu +370 656 10275. Už klientus, esančius ne VšĮ „SENEVITA“ medicininės reabilitacijos skyriaus teritorijoje ir ne procedūrų/ užsiėmimų metu, administracija ir personalas neatsako;

15.8.2. pakartotinai pažadėtu laiku neatvykus į VšĮ „SENEVITA“ MRS, pacientas privalo pakartotinai pranešti telefonu +370 656 10275, sutarti dėl tolimesniojo gydymo eigos.

15.9. Pacientas, kurio sveikatos būklė reikalauja neatidėliotino papildomo gydymo iš MRS siunčiamas į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą (toliau ASPĮ). Tokiu atveju, pacientui ir/ar jo artimiesiems paaiškinama, kodėl priimtas toks sprendimas. Už kitų ASPĮ gydytojų sprendimus ir gydymo kokybę VšĮ “SENEVITA” neatsako.

15.10. Pacientas iš VšĮ “SENEVITA” išrašomas šias atvejais:

15.10.1. Pasibaigus paciento medicininės reabilitacijos programai.

15.10.2. Perkeliant pacientą į kitą ASPĮ.

15.10.3. Pacientui nutraukiant medicininės reabilitacijos programą savo iniciatyva.

15.10.4. Pašalinant pacientą už šiurkščius įstaigos Taisyklių pažeidimus.

15.10.5. Paaiškėjus, kad buvo gauta neteisinga informacija apie pacientą.

15.11. Pacientui be pateisinamos priežasties nustatytu laiku neatvykus į VšĮ “SENEVITA” MRS.

15.12. Kai tolesnis paciento buvimas VšĮ “SENEVITA” MRS yra nepagrįstas, prieš išrašant jį į namus ar perkeliant į kitą ASPĮ, pacientui ir/ar jo artimiesiems paaiškinama, kodėl priimtas toks sprendimas.

15.13. Išrašant pacientą jam parengiami ir atiduodami visi reikalingi nustatytos formos dokumentai (išrašai).

15.14. Pacientas prieš išvykdamas iš VšĮ “SENEVITA” gražina slaugytojo padėjėjui patalynę ir inventorių, o reabilitacijos priemonės – jas išdavusiam VšĮ “SENEVITA” darbuotojui.

15.15. Medicininės reabilitacijos pacientai privalo išvykti išrašymo dieną iki 12 val., kitų programų pacientai – atsakingų darbuotojų nurodytu laiku.

**Paciento gaunančio ASPP Priėmimo skubios pagalbos skyriuje:**

15.16. Jeigu pacientui būtinų paslaugų asortimentas įstaigoje nepakankamas, įstaigos gydytojas organizuoja paciento gabenimą į kitą ASPĮ.

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

16. Įstaigos padaliniai pildo skirtingo turinio ir formos medicinos dokumentus: Globos ir slaugos skyriaus medicinos darbuotojai pildo nustatytos formos paciento priežiūros lapą ir jo priedus, patvirtintus direktoriaus nustatyta tvarka. MRS darbuotojai – Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytos formos statistines apskaitos ir įstaigos direktoriaus patvirtintas slaugos ir kt. dokumentų formas.

16.1. Gyventojas/pacientas pats, raštu, nurodo asmenis, kurie turi teisę žinoti apie jų sveikatos būklę ar kitus asmens duomenis. Kadangi Įstaigos darbuotojai neturi galimybės identifikuoti asmenis prašančius informacijos, informacija apie pacientą telefonu neteikiama. Teikiant ASPP iškilus problemoms, susijusiomis su paciento sveikatos būklės pokyčiais, saugumu ar kitomis aplinkybėmis, nedelsiant informuojami paciento šeimos nariai, artimieji giminaičiai (asmens globėjas, atstovas) žodžiu, paciento nurodytu telefono numeriu, raštu: SMS žinute ar mail’u.

16.2. Informacija raštu/dokumentų kopijos išduodamos pacientui pareikalavus raštu bei apmokėjus susidariusias išlaidas. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik LR įstatymų nustatyta tvarka. Kitiems fiziniams asmenims nuorašai gali būti išduodami tik pateikus raštu paciento prašymą ar įgaliojimą, LR įstatymų numatytais išimtiniais atvejais bei nustatytais Taisyklėse.

16.3. Informacijos konfidencialumas netaikomas kai:

16.3.1. kreipiasi teismas, komisija ar kitos valstybės institucijos, kurioms tokią teisę suteikia LR įstatymai.

16.3.2. asmenims tiesiogiai dalyvaujant gydant ar slaugant pacientus, atliekantiems pacientų sveikatos ekspertizę, taip pat institucijoms, kurioms LR įstatymai suteikia teisę kontroliuoti sveikatos priežiūros veiklą.

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

17. Gyventojas/pacientas arba jo atstovas, norėdamas gauti medicinos dokumentų kopijas, pateikia raštišką prašymą su asmens tapatybę patvirtinančiu dokumentu direktoriui. Toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo pridedama notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas kreipdamasis rašytinės informacijos, pateikia savo tapatybės ir atstovavimo dokumentus.

17.1. Kitos institucijos, norinčios gauti informaciją apie Gyventoją/pacientą, pateikia prašymą raštu ir raštišką paciento sutikimą. Kilus abejonų dėl parašo autentiškumo, Įstaigos atsakingas darbuotojas turi teisę tai patikslinti.

17.2. Teikti raštu informaciją apie gyventoją/pacientą gali gydantis gydytojas, skyriaus vedėjas (jeigu tam tikslui jiems suteikta išorinio parašo teisė), direktorius, bei gydantis šeimos gydytojas. Jei informacija siunčiama paštu, rašomas lydraštis, kurį pasirašo Įstaigos direktorius. Rengęs rašytinės informacijos projektą apie pacientą (ar jo sveikatą) darbuotojas pasirašo ir tik tada pateikia įstaigos direktoriui. Informacijos pateikimo terminai:

17.2.1. Rašytinė informacija suteikiama ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo įstaigoje) dienos, jei informacija teikiama nemokamai, per 10 (dešimt) darbo dienų nuo paklausimo gavimo dienos;

17.2.2. rašytinė informacija pagal prašymus su nuoroda „skubos tvarka“ suteikiama ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo įstaigoje) ir paslaugos kaina didinama 50 procentų;

17.2.3. jei rašytinė informacija teikiama nemokamai, ji suteikiama ne anksčiau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo paklausimo gavimo dienos;

17.2.4. paciento prašymu, dokumentų kurių sudarymas įvyko ne vėliau kaip prieš metus, kopijos padaromos ir išduodamos ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną nuo kreipimosi ir sumokėjimo už išduodamus dokumentus dienos;

17.2.5. tuo atveju, kai Įstaiga neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas), jis apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos. Už informacijos teikimą sumokėtas nustatytas mokestis gražinamas jį sumokėjusiam asmeniui pateikus prašymą.

17.2.6. Juridiniams asmenims informacija teikiama vadovaujantis LR sveikatos apsaugos ministro 2011 m. gegužės 20 d. įsakymu Nr. V-506, Dėl rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir jo aktualia redakcija.

## **X. GYVENTOJŲ/PACIENTŲ TEISIŲ PAŽEIDIMAS IR ŽALOS ATLYGINIMAS**

18. Turtinė ir neturtinė žala atlyginama vadovaujantis LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

18.1. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie Pacientą rinkimą bei panaudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka. Pacientas (jo atstovas), manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento teisės, turi teisę skųstis žodžiu ar raštu kreipdamasis į įstaigos direktorių, bei nepatenkintas jo sprendimu gali kreiptis į teismą arba į valstybės institucijas, kurios pagal LR Sveikatos priežiūros įstatymą kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikėją.

18.2. Pacientui padarytos žalos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, išaiškinimas ir atlyginimas: žalos atlyginimo sąlygas nustato Civilinis kodeksas, Draudimo įstatymas, LR įstatymai ir kiti teisės aktai.

18.3. Pacientas (jo atstovas) nepatenkinti skundo nagrinėjimo rezultatais įstaigoje, bei turintys teisę į žalos atlyginimą ir norintys gauti jos atlyginimą, su pareiškimu privalo kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, prie Sveikatos apsaugos ministerijos. Pareiškimai šiai komisijai paduodami raštu.

18.3.1. Pareiškime turi būti nurodyta: komisijos pavadinimas, pareiškėjo vardas, pavardė, asmens kodas, gyvenamoji vieta, taip pat atstovo, jeigu jis yra, vardas, pavardė ir adresas, sveikatos priežiūros įstaigos, kurios veikia skundžiama, pavadinimas, buveinė, aplinkybės, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą (faktinis pareiškimo pagrindas), įrodymai, patvirtinantys pareiškėjo išdėstytas aplinkybes, pareiškėjo reikalavimas (pažeista teisė ir prašomas žalos dydis), pridedamų dokumentų sąrašas, pareiškimo surašymo vieta ir data. Pareiškimą pasirašo pareiškėjas (jo atstovas).

18.3.2. Prie atstovo paduodamo pareiškimo turi būti pridedamas įgaliojimas ar kitoks dokumentas, patvirtinantis atstovo įgaliojimus. Prašymas turi atitikti formos ir turinio reikalavimus.

18.4. Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisija yra privaloma ikiteisminė institucija ginčams dėl pacientų teisių pažeidimo fakto ir tuo padarytos žalos dydžio nustatymo nagrinėti. Šios komisijos sudarymo, veiklos, jos kompetencijai priskiriamų klausimų sprendimo tvarką reglamentuoja pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisijos nuostatai, kuriuos tvirtina Vyriausybė ar jos įgaliota institucija. Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisijos darbo reglamentą tvirtina sveikatos apsaugos ministras.

## **XI. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR GYVENTOJO/PACIENTO SPRENDIMO TVARKA**

19. Pacientas pamanęs, kad pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą raštu, laikydamasis LR teisės aktų nustatyta tvarka skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų. Skundo nagrinėjimo seka: kreipiamasi į skyriaus vedėją, (jam neišsprendus ginčo) į direktorių. Paskutinė ginčo sprendimo instancija – teismas. Ginčo (skundo) nagrinėjimo tvarka:

19.1. Skundą pateikti gali pacientas (jo atstovas). Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento (jo atstovo) pasirašyti, nurodytas jo pilnas vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti (tel., mail), išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą teikia atstovas, turi būti papildomai nurodyta: atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas. Neįskaitomi, šių nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai gražinami pacientui ir raštu nurodoma gražinimo priežastis.

19.2. Pacientas su skundu privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per kurjerį/pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

19.3. *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.*

19.4. Į skundus nagrinėjančias valstybės institucijas gyventojai/pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu Įstaigoje. Įstaiga, gavusi paciento skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

19.5. Įstaigos Priėmimo skubios pagalbos skyriuje (poste) yra atsiliėpimų knyga, kurioje gyventojas/pacientas gali pareikšti savo nuomonę. Gyventojų/pacientų pasitenkinimas gautomis ASPP tiriamas apklausos būdu, pacientams siūloma konfidencialiai užpildyti anketą, kurią teikiant kartu su paslaugų vertinimu, galima parašyti savo pastabą, atsiliėpimą, pasiūlymą.

19.6. Gauti skundai ir pareiškimai registruojami atskirame žurnale, nagrinėjami kaip nurodyta Įstaigos direktoriaus patvirtintame Apraše „Pacientų skundų nagrinėjimo tvarka“.

19.7. Skundai, pareiškimai, gauti be pareiškėjo asmens duomenų, tiriami priklausomai nuo išdėstytų faktų reikšmingumo. Sprendimą anoniminių skundų tirti ar ne, priima Įstaigos direktorius, tačiau atsakymai į tokius skundus neteikiami. Nepatenkintas pacientas turi teisę daugkartiniai kreiptis į įstaigos direktorių. Jei įstaiga nepajėgi išspręsti pacientui aktualaus klausimo, direktorius per penkias dienas persiunčia juos pagal priklausomybę, pranešdamas apie tai pareiškėjui, paaiškindamas, kur jam (atstovui) reikia kreiptis.

19.8. Įstaigos direktorius nagrinėdamas pacientų pareiškimus, skundus, pasiūlymus išnagrinėja jų esmę, prireikus išreikalauja papildomų dokumentų, imtis kitų priemonių

klausimams objektyviai išspręsti; raštu ar žodžiu (pagal pareiškėjo pageidavimą) praneša pacientui, kokie priimti sprendimai. Jeigu skundas, pareiškimas ar pasiūlymas atmetamas, nurodo atmetimo motyvus ir paaiškina tokio sprendimo apskundimo tvarką.

19.9. Skundai analizuojami, apibendrinami. Pasitvirtinus skunde išdėstytiems faktams, skundas laikomas pagrįstu, Įstaiga imasi korekcinį bei prevencinį priemonių. Jeigu šių priemonių neįmanoma imtis skubos tvarka, sudaromas priemonių įgyvendinimo planas, kuris įgyvendinamas pagal jame numatytus terminus, paskiriamas atsakingas darbuotojas už plano vykdymo kontrolę.

19.10. Pacientas, nesutikęs su sprendimu, priimtu dėl jo pareiškimo, skundo ar pasiūlymo, turi teisę apskusti įmonės veiklą Valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai prie Sveikatos apsaugos ministerijos, kitoms kontroliuojančioms institucijoms, teismui.

## **XII. GYVENTOJO/PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA**

20. Atvykęs su brangiais daiktais, pinigais, pacientas juos gali perduoti saugoti Įstaigos darbuotojui, šia tvarka:

20.1. Prieš perduodant saugoti, sudaromos brangių daiktų sąrašas dviem egzemplioriais. Kiekvieną egzempliorių pasirašo: atsakingas darbuotojas ir pats pacientas (atstovas). Pacientui (jo atstovui) pateikiamas vienas sąrašo egzempliorius, o kitas kartu su saugojimui atiduodamais daiktais dedamas į specialų voką, kuris užključuojamas bei antspauduojamas ir įdedamas į Įstaigos seifą. Brangūs daiktai bei pinigai saugomi tik Įstaigos seifuose.

20.2. Pacientui visam laikui išvykstant iš Įstaigos ar jam pareikalavus, brangūs daiktai gražinami pacientui (jo atstovui) į rankas. Pastarasis darbuotojų akivaizdoje atplėšia voką, patikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo sąrašė, jog vertybes gavo. Paciento pasirašytas sąrašas įklijuojamas į Paciento asmens bylą (medicinos dokumentus) ir joje saugomas.

20.3. Globos ir slaugos skyriuje už brangius daiktus bei pinigus, saugomus ne seife, įstaigos darbuotojai neatsako. MRS gyventojams/pacientams nerekomenduojama su savimi į VŠĮ "SENEVITA" atsivežti didesnių pinigų sumų, brangių asmeninio naudojimo daiktų bei dirbinių iš brangiųjų metalų, kadangi personalas už jų laikymą kambariuose ar apsaugą atsakyti negali. Kilus ginčui dėl brangių daiktų bei pinigų laikymo, saugojimo bei gražinimo, pacientas privalo kreiptis į Įstaigos administraciją raštu.

20.4. Įstaigos teritorijoje, Priėmimo ir skubios pagalbos skyriaus darbuotojai paciento brangių daiktų nesaugo, neregistruoja ir už paliktus (pamestus) šiuos daiktus neatsako.

## **XIII. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS DARBO LAIKAS**

21. Įstaigos padalinių darbo laikas:

21.1. visuose įstaigos padaliniuose darbuotojų darbo laikas 24 val. paroje; dirbama nepertraukiamo budėjimo režimu;

21.2. kiekvieną dieną 22.00. val. – 07.00. val. į Priėmimo skubios pagalbos skyrių papuolama paspaudus prie durų įmontuoto skambučio mygtuką.

21.3. Įstaigos Administracijos darbo laikas:

- Pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 16.45 val.,
- Penktadieniais – nuo 8.00 val. iki 15.30 val.
- Pietų pertrauka nuo 12.45 val. iki 13.15 val.

21.4. Norint susitikti pokalbiui su įstaigos direktoriumi prašoma skambinti įstaigos raštinės darbuotojams. Telefoninio pokalbio metu suderinamas patogus susitikimui laikas.

#### XIV. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMU, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

22. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, pareiginių nuostatų reikalavimų ir procedūrų atlikimo taisyklių, kitų įmonės direktoriaus įsakymų.

22.1. Darbuotojai žino ir vykdo saugos darbe instrukcijų, pareiginių nuostatų reikalavimus, procedūrų atlikimo taisykles. Darbuotojai laikosi priešgaisrinės saugos ir saugaus eismo pėstiesiems reikalavimų Įstaigos teritorijoje. Naudoja techniškai tvarkingas, atitinkančias saugos reikalavimus darbo priemones, aktyvius medicinos prietaisus, buitinius elektros prietaisus.

22.2. Paskirtas asmuo atsakingas už darbuotojų saugą ir sveikatą, vykdo darbuotojų saugos ir sveikatos organizavimo bei kontrolės funkcijas, vadovaujantis LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatomis, Įstaigos direktoriaus įsakymais.

22.3. Už LR darbo kodekso, LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo, pareiginių nuostatų, saugos darbe bei šių Vidaus darbo tvarkos taisyklių pažeidimus Įstaigos direktorius gali skirti šias drausmines nuobaudas: pastabą, papeikimą, atleidimą iš darbo. Prieš skirdamas drausminę nuobaudą, direktorius turi raštu pareikalauti, kad darbuotojas raštu pasiaiškintų dėl darbo drausmės pažeidimo. Jei per darbdavio ar administracijos nustatytą terminą be svarbių priežasčių darbuotojas nepateikia pasiaiškinimo, drausminę nuobaudą galima skirti ir be pasiaiškinimo. Drausminė nuobauda skiriama Įstaigos direktoriaus įsakymu ir darbuotojui apie tai pranešama pasirašytinai. Už pavyzdingą pareigų atlikimą darbuotojai gali būti motyvuojami Įstaigos administracijos numatyta tvarka.

22.4. Įstaigos darbuotojų pareigos numatytos pareiginiuose nuostatuose: nepažeisti medicininės etikos normų ir įstaigos Etikos kodekso, laikytis darbo drausmės bei nustatyto darbo grafiko; vykdyti savo pareiginius nuostatus, teisėtus administracijos reikalavimus; žinoti medicinos ir/ar higienos normas ir vykdyti jų reikalavimus; naudojant tyrimo ar gydymo procese medicininę įrangą prisilaikyti technologinių ir saugaus darbo bei priešgaisrinių taisyklių reikalavimų;

22.5. Darbą organizuoti pagal patvirtintą Įmonės Infekcijų kontrolės procedūrų vadovą ir jo aprašus; vykdyti rankų, medicinos priemonių bei prietaisų ir paviršių higienos ir visuomenės saugos reikalavimus. Laiku pasitikrinti sveikatą. Darbuotojas privalo pasirašyti išreikšdamas savo valią raštu po darbuotojams siūloma pasirašyti Sutikimo skiepytis pvz.: virusinio hepatito B, gripo, erkinio encefalito vakcina (ar nuo kito infekcijos sukėlėjo) formos tekstu.

22.6. Įstaigos darbuotojas privalo gerbti Paciento konfidencialumą ir jo orumą, bei neaptarinėti gyventojų/pacientų, jų sveikatos ir gyvenimo būklės; užtikrinti asmens sveikatos ir kitų duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose ir įstaigos direktoriaus patvirtintose tvarkose.

22.7. Įstaigos patalpose, pastato konstrukcinio išdėstymo erdvėse ir teritorijoje darbuotojams rūkyti, būti neblaiviams, apsvaigusiams nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių medžiagų - draudžiama.

22.8. Organizacine technika: elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais, kanceliarinėmis, kitomis priemonėmis darbuotojas naudojasi tik su darbu susijusiais tikslais.

22.9. Darbuotojai darbo vietose privalo palaikyti tvarką ir švarą, laikytis ASPĮ higienos, epidemiologijos ir darbų saugos reikalavimų; nuolat gilinti savo profesines žinias; ir jas diegti kasdieninėje praktikoje tikslu įgyvendinti pagrindinį uždavinį – Paciento sveikatos atstatymas ir išsaugojimas, gyvenimo kokybės pagerinimas.

22.10. Įstaigos darbuotojai darbo metu turi būti prisisegę identifikacines korteles, kuriose turi būti nurodytas darbuotojo vardas, pavardė, pareigos ir nuotrauka;

PATVIRTINTA  
 VšĮ "SENEVITA" direktoriaus  
 2019 m. liepos 1 d. įsakymu Nr.(1.4) -11A.  
**Gyventojo/paciento teisių įgyvendinimo procedūros  
 priedas**

..... Gyventojo/paciento  
**Prašymas pataisyti sveikatos informaciją**

Paciento vardas, pavardė		
Adresas		
Gimimo metai		
Asmens kodas		
<b>Ką reikia pataisyti</b>		
Įrašas, kurį reikia pataisyti		
Data ir kas padarė įrašą		
Prašome paaiškinti, kas informacijoje yra netikslu ar nepilna. Kokia turėtų būti informacija, kad būtų tikslesnė ar pilnesnė.		
Aš suprantu, kad įstaiga į sveikatos istoriją gali pridėti papildomą įrašą, pagrįstą mano prašymu, arba atsisakyti tai padaryti, tačiau pradinio įrašo mano sveikatos istorijoje jokių atveju pakeisti negali. Bet kuriuo atveju šis mano prašymas pataisyti bus įtrauktas į mano sveikatos istoriją.		
Kliento /atstovo parašas:	Data:	Laikas:
<b>Pildo VšĮ "SENEVITA" darbuotojai</b>		
Prašymo gavimo data:	<input type="checkbox"/> Priimta	<input type="checkbox"/> Atsisakyta
Atsisakymo priežastis:  <input type="checkbox"/> ši informacija buvo sukurta ne VšĮ „SENEVITA”. <input type="checkbox"/> informacija yra tiksli ir pilna. <input type="checkbox"/> Kita.....		
Gydytojo parašas:		
<input type="checkbox"/> pranešta pareiškėjui apie atsisakymą raštu (laiško kopija pridedama)		
Laišką išsiuntusio asmens parašas, data:		