

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS VILNIAUS UNIVERSITETO LIGONINĖS  
ŽALGIRIO KLINIKOS  
VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS**

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Viešosios įstaigos Vilniaus universiteto ligoninės Žalgirio klinikos vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja pacientų kreipimosi į viešąją įstaigą Vilniaus universiteto ligoninės Žalgirio kliniką (toliau – Kliniką) tvarką, Klinikoje teikiamų nemokamų paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką, pacientų teises ir pareigas Klinikoje, pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarką, ginčų ir konfliktų tarp Klinikos ir pacientų sprendimo tvarką, informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką, ligos istoriją, ambulatorinių kortelių, kitų dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką, paciento turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo bei saugojimo tvarką Klinikoje.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis:

2.1. Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu,

2.2. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu,

2.3. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (OL 2016 L 119, p. 1),

2.4. Rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos 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“,

2.5. Informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001 m. vasario 1 d. įsakymu Nr. 65 „Dėl informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo ir asmens sveikatos paslapties kriterijų nustatymo“,

2.6. Reikalavimų paciento skundai ir dokumentams, teikiamiems su skundu, aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. sausio 9 d. įsakymu Nr. V-36 „Dėl Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo įgyvendinimo“

2.7. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro, Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro ir Lietuvos Respublikos generalinis prokuroro 2002 m. sausio 28 d. įsakymu Nr. 55/42/16 „Dėl informacijos apie asmenis su kūno sužalojimais, kurie gali būti susiję su nusikaltimu, teikimo“,

2.8. Kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

3. Taisyklių privalo laikytis visi Klinikos darbuotojai, pacientai, jų atstovai, pacientų lankytojai ir kiti Klinikos teritorijoje ir patalpose esantys asmenys.

4. Klinikoje teikiama būtinoji pagalba, pirminė, specializuota ir kvalifikuota ambulatorinė odontologija, dienos chirurgija, specializuota antrinė ir tretinė stacionarinė burnos, veido ir žandikaulių chirurgija.

5. Klinikos pacientai – nepilnamečiai ir pilnamečiai asmenys.

6. Klinikoje mokomi sveikatos priežiūros specialistai. Pacientas yra įtraukiamas į mokymo procesą. Laikoma, kad pacientas, pasirašytinai susipažinęs su Taisyklėmis, 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.

## **II SKYRIUS PACIENTŲ KREIPIMOSI Į KLINIKĄ TVARKA**

### **I SKIRSNIS PACIENTŲ PRIĖMIMAS KLINIKOS KONSULTACINĖJE POLIKLINIKOJE**

7. Pacientams Klinikos Konsultacinėje poliklinikoje teikiama būtinoji, pirminė, specializuota ir kvalifikuota antrinė ir tretinė odontologinė pagalba.

8. Pacientai Klinikos Konsultacinėje poliklinikoje priimami darbo dienomis nuo 08.00 iki 20.00 val.

9. Pacientas ar jo atstovas dėl sveikatos priežiūros paslaugų gavimo Klinikos Konsultacinėje poliklinikoje gali užsiregistruoti internetu (<https://www.sergu.lt>), telefonu ar atvykus į Klinikos registratūrą.

10. Registracija telefonu arba atvykus į Klinikos registratūrą vykdoma darbo dienomis nuo 7.30 iki 20.00 val.

11. Pacientui ar jo atstovui registracijos metu suteikiama informacija apie Klinikoje teikiamų paslaugų rūšis, dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų kvalifikaciją, darbo grafiką. Jei yra laisvų priėmimo valandų, pacientas turi teisę pasirinkti labiausiai jam tinkamą priėmimo laiką. Jei registracija vykdoma atvykus į Klinikos registratūrą, pacientui išduodamas apsilankymo pas gydytoją talonas, kuriame nurodomas kabineto numeris, gydytojo pavardė, paciento apsilankymo data (mėnuo, diena) ir valanda. Registruojantis telefonu nurodoma atvykimo diena, valanda, kabineto numeris ir gydytojo pavardė.

12. Pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti Kliniką ne vėliau kaip prieš 24 (dvidešimt keturias) valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.

13. Jei Kliniką savo iniciatyva dėl pateisinančių priežasčių nori pakeisti pacientui nustatytą laiką planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai, ji kreipiasi į pacientą telefonu ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios su pasiūlymu pakeisti nustatytą laiką nauju laiku.

14. Planinės sveikatos priežiūros paslaugos pacientams teikiamos pacientui išankstinės registracijos metu nustatytu paslaugos teikimo laiku.

15. Esant skubiam atvejui, pacientą gydytojas gali priimti be išankstinės registracijos pas gydytoją (jei laisvų vizitų tam laikui nėra).

16. Pacientas, atvykęs į Kliniką, Registratūroje privalo pateikti pasą ar kitą jo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (vaikai – gimimo liudijimą). Asmenys, apdrausti valstybiniu sveikatos draudimu kitose Europos Sąjungos, Europos ekonominės erdvės šalyse ir Šveicarijos Konfederacijoje, savo draustumui įrodyti pateikia Europos sveikatos draudimo kortelę arba kitą teisės aktuose nustatytą dokumentą.

17. Valstybiniu sveikatos draudimu nedraustiems pacientams ar pacientams be siuntimo, kurie kreipėsi ne dėl būtinosios pagalbos, sveikatos priežiūros paslaugos jų sutikimu teikiamos mokamai, pacientui už jas sumokėjus į Klinikos kasą nustatyto dydžio mokestį ir gydančiam gydytojui pateikus kvitą.

18. Jeigu iš siuntimo nurodytos diagnozės Klinikos darbuotojai nustato, kad pacientui turi būti suteikta ne antrinio ar tretinio, o žemesnio lygio odontologinė paslauga, šios paslaugos paciento

sutikimu teikiamos mokamai, pacientui už jas sumokėjus į Klinikos kasą nustatyto dydžio mokestį ir gydančiam gydytojui pateikus kvitą.

19. Apie mokamų paslaugų įkainius pacientą informuoja gydantis gydytojas, informaciją pacientas taip pat gali sužinoti Klinikos registratūroje, informaciniuose aplankuose, skirtuose pacientams, ir Klinikos internetiniame puslapyje <http://www.zalgirioklinika.lt>.

## II SKIRSNIS

### PACIENTŲ PRIĖMIMAS SKUBIOS MEDICINOS PAGALBOS SKYRIUJE

20. Kreipimasis dėl skubios medicinos pagalbos:

20.1. skubioji medicinos pagalba teikiama vadovaujantis Būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. V-208 „Dėl Būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašo patvirtinimo“;

20.2. pacientai dėl skubiosios odontologinės pagalbos kreipiasi (nukreipiami) į Klinikos Skubios medicinos pagalbos skyrių;

20.3. kreipiantis į Kliniką dėl skubiosios medicinos pagalbos gydytojo siuntimas nereikalingas;

20.4. skubi medicininė pagalba Klinikoje teikiama visiems pacientams.

21. Klinikos Skubios pagalbos skyriuje pacientai dėl skubiosios medicinos pagalbos priimami visą parą, be poilsio dienų.

22. Pacientai skubiais atvejais dėl pirminės odontologinės pagalbos priimami Būtiniosios odontologinės pagalbos teikimo kabinete (128 kab.) teritorinių poliklinikų nedarbo metu (20.00 – 8.00 val.), poilsio ir švenčių dienomis – visą parą.

23. Pacientas, atvykęs dėl skubios pagalbos, išskyrus, kai jis to negali padaryti dėl savo sveikatos būklės, atsakingam Klinikos darbuotojui turi prisistatyti (pasakyti savo vardą, pavardę, asmens kodą, gimimo datą ir/ar kitus duomenis jo asmens identifikavimui), jei turi su savimi – pateikti pasą ar kitą, jo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (vaikai – gimimo liudijimą). Asmenys, apdrausti valstybiniu sveikatos draudimu kitose Europos Sąjungos, Europos ekonominės erdvės šalyse ir Šveicarijos Konfederacijoje, savo draustumui įrodyti pateikia Europos sveikatos draudimo kortelę arba kitą teisės aktuose nustatytą dokumentą.

24. Pacientai, atvykę į Kliniką Taisyklių 22 punkte nustatytu atveju, privalo Klinikos atsakingam darbuotojui pateikti pasą ar kitą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (vaikai – gimimo liudijimą). Asmenys, apdrausti valstybiniu sveikatos draudimu kitose Europos Sąjungos, Europos ekonominės erdvės šalyse ir Šveicarijos Konfederacijoje, savo draustumui įrodyti pateikia Europos sveikatos draudimo kortelę arba kitą teisės aktuose nustatytą dokumentą.

25. Į Klinikos Skubios pagalbos skyrių atvykęs ar atvežtas pacientas apžiūrimas budinčio gydytojo ir užpildomi reikiami dokumentai.

26. Pacientui suteikus ambulatorinę pagalbą ir gydytojui įvertinus jo būklę, motyvuotai ir detaliai aprašius pagalbos teikimo bei taikyto gydymo metodus, pacientas išleidžiamas tolimesniam ambulatoriniam gydymui pagal gyvenamą vietą, siunčiamas į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą arba nukreipiamas į Klinikos stacionaro skyrių.

27. Klinikos Skubios pagalbos skyriaus budintis gydytojas privalo pranešti paciento artimiesiems ar giminėms apie priimtą kritiškoje būklėje ligonį, kai jam gresia mirtis, jeigu jis atvyko vienas, tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

28. Klinika užtikrina, kad:

28.1. teritorinės policijos įstaigos budėtojas būtų nedelsiant telefonu informuotas apie visus atvejus, kai į Kliniką kreipiasi arba pristatomas asmuo, kurio gyvybei kelia pavojų padaryti kūno sužalojimai, taip pat asmuo, kurio gyvybei pavojus negresia, tačiau jam padarytos durtinės, pjautinės,

šautinės ar dėl sprogdimo atsiradusios žaizdos arba kitokio pobūdžio kūno sužalojimai, kurie gali būti susiję su nusikaltimu;

28.2. registracijos dokumentuose būtų išsamiai užrašomi paciento, kuriam padaryti kūno sužalojimai, ir jį pristačiusio asmens anketiniai duomenys, įvykio aplinkybės, informaciją perdavusio teritorinei policijai įstaigai sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojo bei informaciją priėmusio policijos pareigūno vardai ir pavardės, pranešimo data ir laikas;

28.3. teritorinės policijos įstaigos budėtojas prieš 16 valandų būtų telefonu informuotas apie tokio paciento išrašymą iš Klinikos stacionaro.

29. Jei reikiamos skubios medicinos pagalbos rūšies Klinikoje nėra galimybių suteikti, Priėmimo-skubios pagalbos skyriaus budintis gydytojas privalo informuoti pacientą, kur jis gali gauti tokią pagalbą, o prireikus ir transportuoti.

### **III SKIRSNIS PACIENTŲ STACIONARIZAVIMAS**

30. Pacientų stacionarizavimas:

30.1. planiniam stacionariniam gydymui pacientas registruojamas Klinikos skubios medicinos pagalbos skyriuje telefonu arba atvykus. Pacientui siūloma anksčiausia galima paslaugos suteikimo data, o pacientui atsisakius siūlomo laiko paslaugai gauti, pacientas registruojamas pagal jo pasirinktą vėlesnę datą. Pacientui, atvykus užsiregistruoti išduodamas registracijos talonas, kuriame nurodoma atvykimo diena ir valanda. Registruojantis telefonu nurodoma atvykimo diena, valanda ir kabineto numeris.

30.2. planiniam stacionarizavimui pacientai turi atvykti paskirtą dieną į nurodytą kabinetą. Su savimi reikia turėti šiuos dokumentus:

30.2.1. nustatytos formos siuntimą;

30.2.2. asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (vaikai – gimimo liudijimą);

30.2.3. kitus nurodytus dokumentus;

30.3. pacientas, užsiregistravęs planiniam stacionariniam gydymui, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti Kliniką ne vėliau kaip prieš 24 (dvidešimt keturias) valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios;

30.4. jei Klinika savo iniciatyva dėl pateisinančių priežasčių nori pakeisti pacientui nustatytą laiką planiniam stacionariniam gydymui, ji kreipiasi į pacientą telefonu ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios su pasiūlymu pakeisti nustatytą laiką nauju laiku;

30.5. skubiais atvejais sprendimus dėl pacientų stacionarizavimo priima Klinikos skubios pagalbos skyriuje dirbantys gydytojai. Tokiu atveju:

30.5.1. pacientas higieniškai apšvarinamas ir užpildžius, reikiamus dokumentus, nukreipiamas į Klinikos stacionaro skyrių;

30.5.2. jei reikia, viršutinius drabužius, avalynę, dokumentus, kitus daiktus pacientai atiduoda saugojimui skyriaus, kuriame guldomas, slaugytojai, pasirašant atiduodamų daiktų apraše;

30.6. stacionarizuojami pacientai perrengiami pacientams skirta apranga. Pacientai gali persirengti švariais ir tvarkingais asmeniniais drabužiais (baltiniais, pižama, chalatu ir kt.) bei avalyne, jeigu ši apranga atitinka Klinikoje naudojamos aprangos reikalavimus;

30.7. perrengtas (persirengęs) pacientas su asmeniniais daiktais (rekomenduojama turėti asmens higienos priemonės – dantų šepetėlį, pastą, šukas, kt.) palydimas (jei reikia transportuojamas) į skyrių.

31. Klinikoje stacionarizuotiems pacientams draudžiama:

31.1. savavališkai išeiti iš Klinikos,

31.2. rūkyti, žaisti kortomis ir/ar kitus azartinius žaidimus,

31.3. laikyti ir vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines, psichotropines medžiagas,

31.4. laikyti maisto produktus ant spintelių ir palangių,

31.5. naudotis radijo aparatais, televizoriais, jeigu tam prieštarauja kiti palatos pacientai,

31.6. gulėti lovose apsirengus viršutinius drabužius,

31.7. užsiraminti palatose.

32. Klinikoje stacionarizuotiems ligoniams skiriamas dietinis maitinimas, kuris yra gydymo sudedamoji dalis. Pacientams, stacionarizuotiems po 8.00 val., tą dieną skiriama pavakariai ir vakarienė. Išrašymo iš stacionaro dieną pacientui skiriami tik pusryčiai.

33. Su stacionarizuotu mažamečiu vaiku, kuriam ne daugiau kaip treji metai, slaugančio asmens išlaikymo išlaidos apmokamos neatsižvelgiant į medicininės indikacijas pagal kurias vaikas gydomas. Slaugant vyresnį nei trejų metų vaiką slaugančio asmens išlaikymo išlaidos apmokamos tik vaiko gydymo pagal tam tikras medicininės indikacijas atvejais. .

#### **IV SKIRSNIS**

### **ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMAS PAS GYDYTOJUS REZIDENTUS IR STUDENTUS**

34. Klinikoje mokomi sveikatos priežiūros specialistai. Pacientas yra įtraukiamas į mokymo procesą, išskyrus, jei jis raštu išreiškia nesutikimą dalyvauti mokymo procese arba kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais.

35. Gydytojai rezidentai – tai diplomuoti gydytojai, studijuojantys tam tikrą sveikatos priežiūros sritį ir siekiantys įgyti gydytojo specialisto profesinę kvalifikaciją. Gydytojas rezidentas pagal įgyjamą profesinę kvalifikaciją ir nustatytą kompetenciją teikia sveikatos priežiūros paslaugas, neviršijančias rezidento specialybės kompetencijos ir kvalifikacijos. Gydytojo rezidento darbą kontroliuoja ir už jį atsako gydytojo rezidento vadovas.

36. Gydytojas rezidentas neturi teisės teikti sveikatos priežiūros paslaugų Klinikoje tiems pacientams, kurie raštu atsisako būti įtraukti į Klinikoje vykdomą mokymo procesą, išskyrus tuos atvejus, kai kyla pavojus paciento gyvybei.

37. Gydytojų rezidentų Klinikoje teikiamoms mokamoms paslaugoms taikoma nuolaida.

38. Gydytojų rezidentų veiklą reglamentuoja Medicinos rezidentūros studijų ir odontologijos rezidentūros studijų programų vykdymo reikalavimų ir priežiūros tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. vasario 19 d. nutarimu Nr. 144 „Dėl Medicinos rezidentūros studijų ir odontologijos rezidentūros studijų programų vykdymo reikalavimų ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“, Vilniaus universiteto rezidentūros studijų reglamentas, patvirtintas Vilniaus universiteto Senato 2015 m. vasario 17 d. nutarimu Nr. S-2015-02-03, bei Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2019 m. balandžio 9 d. įsakymas Nr. V-398 „Dėl gydytojo rezidento ir gydytojo odontologo rezidento, įgijusių pakopinių kompetencijų patvirtinimo pažymėjimą, kompetencijos“. Gydytojai rezidentai privalo laikytis Klinikos vidaus dokumentais nustatytos tvarkos.

39. Klinikoje Vilniaus universiteto Medicinos fakulteto Odontologijos instituto studentai pagal Vilniaus universiteto patvirtintą klinikinio mokymo programą dėstytojo – gydytojo odontologo, odontologo specialisto – priežiūroje ir atsakomybėje, teikia pirmines odontologines sveikatos priežiūros paslaugas pacientams, kurie išreiškė tam sutikimą.

40. Pacientai, kuriems jų sutikimu asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikia studentai, sumoka tik už gydymo metu sunaudotas medžiagas bei vienkartinės priemones.

41. Studentai privalo laikytis Klinikos vidaus dokumentais nustatytos tvarkos.

#### **V SKIRSNIS**

### **PACIENTO SUTIKIMAS DĖL SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO**

42. Pacientui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats.

43. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Nepilnametis pacientas iki 16 metų, kuris, gydytojo pagrįsta nuomone, išreikšta medicinos dokumentuose, gali pats teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam reikiamų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

44. Sutikimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo duoda (išreiškia) pats pacientas arba jo atstovas.

45. Laikoma, kad savanoriškai į Kliniką dėl stacionarinės ar ambulatorinės sveikatos priežiūros yra informuotas ir sutinka, kad Klinikos sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras, jei Klinika yra užtikrinusi, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi Klinikoje metu, o Klinikos darbuotojai atsakytų į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija, išskyrus Taisyklių punktus.

46. Jeigu yra galimybė Klinikoje rinktis taikomus diagnostikos ir gydymo metodus, pacientas turi būti apie tai informuojamas ir jo pasirinkimas patvirtinamas paciento parašu.

47. Prieš atliekant pacientui chirurginę operaciją, invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą, turi būti gautas informacija pagrįstas paciento sutikimas, kad jam būtų atliekama konkreti chirurginė operacija, invazinė ir (ar) intervencinė procedūra. Toks sutikimas, išskyrus atvejus, nurodytus invazinių ir (ar) intervencinių procedūrų sąrašė, patvirtintame Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. vasario 14 d. įsakymu Nr. V-171 „Dėl Invazinių ir (ar) intervencinių procedūrų, kurios nepažeidžia audinių ir (ar) organų vientisumo ir gali kelti tik nedidelį nepageidaujamą laikiną poveikį paciento sveikatai, sąrašo patvirtinimo“, turi būti išreikštas raštu, pasirašant sutikimo formą, atitinkančią Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. kovo 8 d. įsakymu Nr. V-184 patvirtintus reikalavimus.

48. Nenumatyti ypatingi atvejai:

48.1. kai sveikatos priežiūra turi būti teikiama pacientui nuo 16 metų, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesus, ir nėra jo atstovo pagal įstatymą (vieno iš tėvų (įtėvių), globėjo, rūpintojo) arba jis atsisakė būti atstovu, arba nėra galimybių su juo susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, ar gauti jų informacija pagrįstą sutikimą laiku, sprendimą dėl pacientui teiktinos sveikatos priežiūros ir jos masto, alternatyvos pasirinkimo priima sveikatos priežiūrą teikiantis gydytojas, o prireikus – gydytojų konsiliumas, išimtinai vadovaudamasis paciento interesais. Sprendimą dėl konsiliumo sudarymo gydytojas turi pagrįsti paciento medicinos dokumentuose.

48.2. kai sveikatos priežiūra turi būti teikiama nepilnamečiam pacientui iki 16 metų ir nėra jo atstovo pagal įstatymą (vieno iš tėvų (įtėvių), globėjo, rūpintojo) arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, ar gauti jų sutikimą laiku, sprendimą dėl pacientui teiktinos sveikatos priežiūros masto, alternatyvos pasirinkimo priima sveikatos priežiūrą teikiantis gydytojas, o prireikus – gydytojų konsiliumas, išimtinai vadovaudamasis paciento interesais. Sprendimą dėl konsiliumo sudarymo gydytojas turi pagrįsti paciento medicinos dokumentuose.

48.3. dėl nepilnamečio paciento iki 16 metų, kurio tėvai vengia atlikti atstovo pagal įstatymą funkcijas ir kuriam nėra nustatyta laikinoji globa ar rūpyba, kai nepilnamečio paciento tėvai (įtėviai) tarpusavyje nesutaria dėl sveikatos priežiūros masto, sprendimus dėl teiktinos sveikatos priežiūros masto, alternatyvos pasirinkimo priima gydantis gydytojas, o prireikus – gydytojų konsiliumas, išimtinai vadovaudamasis paciento interesais. Įstatymai gali nustatyti, kada nurodytais atvejais būtinas teismo leidimas. Dėl tokio leidimo į teismą kreipiasi Klinika arba nepilnamečio paciento atstovas pagal įstatymą.

### III SKYRIUS

#### NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

49. Teisę į nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, apmokamas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų, Klinikoje turi asmenys, apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu teisės aktų nustatyta tvarka.

50. Pacientams, apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu ir pateikusiems Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemai priklausančios gydymo įstaigos siuntimą, asmens tapatybę liudijantį dokumentą, ir Klinikai patikrinus duomenis Privalomojo sveikatos draudimo duomenų bazėje ir patvirtinus asmens draustumą, nemokamai teikiamos:

50.1. specializuotos stacionarinės burnos, veido ir žandikaulių, ir burnos-veido ir žandikaulių chirurgijos, dienos chirurgijos, anesteziologijos ir intensyvios terapijos asmens sveikatos priežiūros paslaugos;

50.2. ambulatorinės antrinio ir tretinio lygio asmens sveikatos priežiūros paslaugos, teikiamos gydytojo endodontologo, gydytojo ortodonto, gydytojo odontologo ortopedo, gydytojo periodontologo, gydytojo vaikų odontologo, gydytojo anesteziologo-reanimatologo, gydytojo burnos, veido ir žandikaulių chirurgo, gydytojo neurologo, gydytojo radiologo, vidaus ligų gydytojo. Paslaugos teikiamos gydytojų specialistų Medicinos normose nustatyta apimtimi;

50.3. ambulatorinės pirminio lygio odontologinės paslaugos nemokamai teikiamos pacientams, savo noru pasirinkusiems odontologinės priežiūros paslaugas, kurias mokymo tikslais teikia Vilniaus universiteto Medicinos fakulteto odontologijos specialybės studentai, betarpiškai kontroliuojami dėstytojų;

50.4. asmens laikinojo nedarbingumo ekspertizės paslaugos.

51. Nemokamai planinės paslaugos teikiamos tik dėl pagrindinės ligos (dėl kurios pacientas atsiųstas konsultacijai arba stacionarizuotas), vadovaujantis sutartyse su teritorinėmis ligonių kasomis paslaugoms apmokėti numatytais Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis.

52. Būtinoji medicinos pagalba Klinikoje teikiama nemokamai Lietuvos piliečiams ir asmenims, apdraustiems valstybiniu sveikatos draudimu kitose Europos Sąjungos, Europos ekonominės erdvės šalyse ir Šveicarijos Konfederacijoje. Kreipiantis dėl būtinosios medicinos pagalbos paslaugų siuntimas nereikalingas.

53. Pacientui neturinčiam siuntimo Taisyklių punkte nustatytais atvejais ir/ar besikreipiančiam nesant būtinosios medicinos pagalbos indikacijų, paslaugos teikiamos mokamai. Tuo atveju, jei pacientas yra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu ir gydytojas specialistas nustato, kad pacientas į Kliniką kreipėsi pagrįstai, tolimesnio (antrinio ir tretinio lygio) gydymo išlaidos apmokamos iš privalomo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų.

54. Teikiant odontologines paslaugas, pacientai (išskyrus asmenis iki 18 m. amžiaus) visais atvejais apmoka už faktiškai sunaudotą medžiagų ir priemonių kiekį jų įsigijimo įkainiais, nurodytais viešojo pirkimo sutartyse, sudarytose tarp Klinikos ir šių medžiagų ir priemonių tiekėjų.

55. Išsamios nuostatos dėl Klinikos nemokamų paslaugų nomenklatūros ir asortimento pateikiamos sutartyse su teritorinėmis ligonių kasomis. Šios sutartys Klinikos pacientams ir jų atstovams susipažinti prieinamos kiekviename Klinikos skyriuje, informaciniuose aplankuose, skirtuose pacientams ir Klinikos internetiniame puslapyje <http://www.zalgirioklinika.lt>. Papildomą, patikslinančią informaciją gali pateikti Klinikos administracija.

56. Informaciją apie mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir teikimo tvarką Klinikoje pacientai gali sužinoti Klinikos registratūroje, informaciniuose aplankuose, skirtuose pacientams, Klinikos internetiniame puslapyje [www.zalgirioklinika.lt](http://www.zalgirioklinika.lt).

**IV SKYRIUS**  
**PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS KLINIKOJE, ATSTOVAVIMAS**

**I SKIRSNIS**  
**PACIENTŲ TEISĖS**

57. Pacientas turi šias teises:

57.1. teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;

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

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

57.4. teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą. Paciento teisė pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą Klinikoje įgyvendinama, vadovaujantis šia tvarka:

57.4.1. pacientai pageidaujama sveikatos priežiūros specialistą gali pasirinkti išankstinės registracijos gydytojų specialistų konsultacijoms ar planiniam stacionariniam gydymui metu;

57.4.2. sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimas galimas iš tuo metu dirbančiųjų Klinikoje skyriuje, vadovaujantis darbo organizavimo tvarka;

57.4.3. atvykę dėl būtinosios medicinos pagalbos, pacientai pageidaujama sveikatos priežiūros specialistą gali pasirinkti iš tuo metu dirbančių sveikatos priežiūros specialistų, jeigu pageidaujamas specialistas tuo metu neteikia asmens sveikatos priežiūros paslaugų kitam pacientui, arba sutinka laukti, kol tas sveikatos priežiūros specialistas atsilaisvins;

57.4.4. atvykus į stacionaro skyrių, pacientai, pageidaujantys pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą, turi kreiptis į skyriaus vedėją, poskyrio vadovą ar juos vaduojančius asmenis;

57.4.5. kilus ginčui dėl sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo, pacientai turi teisę ginčą spręsti ši Taisyklių VI skyriuje nustatyta tvarka;

57.5. teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą Sveikatos apsaugos ministerijos ar jos įgaliotų institucijų nustatyta tvarka gali būti ribojama;

57.6. teisę į informaciją gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Klinikoje 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, išskyrus teisės aktuose nustatytus atvejus;

57.7. teisę gauti informaciją apie Klinikoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti;

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

57.9. teisę nežinoti. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, Klinikoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu. Šiame punkte nurodyti informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims;

57.10. teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose ir gauti jų kopijas (nuorašus);

57.11. teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą;

57.12. teisę į anoniminę sveikatos priežiūrą;

57.12.1. teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys ligomis, kurios įrašytos į Ligų, kuriomis sergantys asmenys turi teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, sąrašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. vasario 22 d. įsakymu Nr. V-164 „Dėl ligų, kuriomis sergantys asmenys turi teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, sąrašo patvirtinimo“;

57.12.2. sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarka nustatyta Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarkos apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. kovo 4 d. įsakymu Nr. V-178 „Dėl Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarkos aprašo patvirtinimo“;

57.13. pacientas turi teisę nesutikti dalyvauti mokymo procese arba nesutikti, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais. Nesutikimas pareiškiamas raštu;

57.14. be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininčius tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininčių tyrimų etikos įstatymas;

57.15. pacientas turi kitas Taisyklėse ir įstatymuose nustatytas teises.

## **II SKIRSNIS PACIENTŲ PAREIGOS**

58. Pacientas turi šias pareigas:

58.1. pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su Taisyklėmis, kitais Klinikos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

58.2. pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Klinikos specialistais ir darbuotojais;

58.3. pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti Kliniką ne vėliau kaip prieš 24 (dvidešimt keturias) valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios;

58.4. pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinąsias sveikatos priežiūros atvejus;

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

58.6. pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, Taisyklių ir Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu;

58.7. pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;

58.8. pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Klinikos darbuotojais ir kitais pacientais;

58.9. pacientas privalo tausoti ir saugoti Klinikos turtą bei nustatyta tvarka atlyginti dėl jų kaltės Klinikai padarytą žalą;

58.10. pacientas privalo laikytis nurodyto ir sutarto priėmimo pas sveikatos priežiūros specialistą laiko. Kliniką turi teisę nesuteikti paslaugų, jei asmuo vėluoja atvykti sutartu priėmimo laiku, išskyrus atvejus, jei grėstų pavojus paciento gyvybei;

58.11. pacientas privalo laiku sumokėti už mokamas paslaugas (tyrimus, konsultacijas, gydymą ir kt.) pagal tuo metu galiojančius įkainius;

58.12. pacientas privalo, kiek leidžia sveikatos būklė, laikytis asmens higienos reikalavimų, palaikyti švarą ir tvarką.

58.13. pacientas turi kitas Taisyklėse ir įstatymuose nustatytas pareigas.

59. 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 grėstų pavojus paciento gyvybei.

### **III SKIRSNIS ATSTOVAVIMAS**

60. Įstatymų nustatytais atvejais Klinikoje pacientas teises įgyja, pareigas prisiima ir jas įgyvendina tik per atstovus ar teismo leidimu.

61. Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą. Atstovai pagal įstatymą yra tie, kurie kaip atstovai nurodyti Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme ar kituose įstatymuose. Pacientas nuo 16 metų gali pasirinkti atstavą pagal pavedimą. Šis atstovavimas įforminamas notarine tvarka arba pacientas apie savo pasirinktą atstavą pasirašytinai gali nurodyti savo medicinos dokumentuose.

62. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų atstovauja jo atstovai pagal įstatymą – vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas.

63. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų, kuriam nustatyta institucinė globa (rūpyba), atstovauja šių įstaigų paskirti asmenys, pateikę atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

64. Paciento nuo 16 metų atstovais gali būti: atstovai pagal įstatymą ir atstovai pagal pavedimą.

65. Pacientui, teismo pripažintam neveiksniu sveikatos priežiūros srityje, atstovauja globėjas.

66. Pacientas, teismo pripažintas ribotai veiksniu sveikatos priežiūros srityje, teises įgyja ir pareigas prisiima, taip pat jas įgyvendina Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

67. Nepilnamečiam pacientui nuo 16 metų, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas.

68. Pilnamečiam pacientui, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: sutuoktinis, sugyventinis (partneris), o kai jo nėra, – vienas iš šio paciento tėvų (įtėvių) arba vienas iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienas iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų), arba vienas iš šio paciento pilnamečių vaikaičių, arba vienas iš šio paciento senelių. Į pilnamečio paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, artimuosius dėl sutikimo būti atstovu pagal įstatymą kreipiamasi tokiu eiliškumu: į sutuoktinį, sugyventinį (partnerį), tėvus (įtėvius), pilnamečius vaikus, pilnamečius brolius (seseris), pilnamečius vaikaičius, senelius. Gavus vieno iš šių asmenų sutikimą būti atstovu pagal įstatymą, kitų asmenų sutikimas nereikalingas. Šioje dalyje nurodyti asmenys nelaikomi pilnamečio paciento atstovais pagal įstatymą, jeigu jie atsisako būti atstovais, pacientas yra paskyręs atstavą pagal pavedimą arba pacientui nustatyta globa (rūpyba).

69. Atstovai, veikdami paciento vardu, privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens dokumentus.

### **V SKYRIUS PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**

70. Pacientų lankymas:

70.1. nustatytas pacientų lankymas Klinikos stacionare: darbo dienomis nuo 17.00 iki 19.00 val., savaitgaliais ir švenčių dienomis nuo 11.00 iki 13.00 val. ir nuo 17.00 iki 19.00 val.

70.2. pacientų, kuriems reikalinga nuolatinė priežiūra, artimiesiems gydančio gydytojo leidimu paciento lankymas galimas bet kuriuo paros metu.

70.3. dėl paskelbtos epidemijos ar kitų ekstremalių situacijų Klinikos administracija gali apriboti ar uždrausti pacientų lankymą apie tai viešai paskelbdama.

70.4. Pacientų lankytojai privalo:

70.4.1. viršutinius lauko drabužius palikti rūbinėse;

70.4.2. netrikdyti pacientų ramybės;

70.4.3. vienu metu pas pacientą palatoje gali būti ne daugiau kaip du lankytojai;

70.4.4. dėl pacientui atnešamo maisto pasitarti su gydančiu gydytoju ar palatos slaugytoju. Atnešamas maistas turi būti šviežias, gerai ir tvarkingai supakuotas;

70.4.5. gydytojų vizitacijų ir procedūrų pacientams atlikimo metu, išeiti iš palatos.

70.5. pacientų lankytojams draudžiama palatose ir kitose Klinikos patalpose rūkyti, gerti alkoholinius gėrimus, vartoti narkotines ar psichotropines medžiagas, žaisti kortomis ar kitus azartinius žaidimus.

70.6. pacientus slaugantys asmenys privalo vykdyti teisėtus gydytojų ir slaugos personalo nurodymus, netrukdyti personalui atlikti slaugos ir gydymo procedūrų (personalui prašant, gali padėti atlikti šias procedūras).

70.7. pacientų lankytojai privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Klinikos darbuotojais bei pacientais, savo veiksmais ir elgesiu nediskriminuoti ir nežeminti darbuotojų, kitų pacientų, pacientų lankytojų garbės ir orumo, gerbti jų teises, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, tinkamai vykdyti kitas savo pareigas.

70.8. pacientų lankymo tvarkos pažeidimus pacientų lankytojai gali būti įspėjami, o nepaklusę įspėjimams, paprašomi palikti Klinikos patalpas ar teritoriją.

71. Pacientų išrašymas ir perkėlimas į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas (toliau – ASPĮ):

71.1. pacientai išrašomi iš Klinikos stacionaro kai:

71.1.1. tolesnis buvimas Klinikos stacionare nėra mediciniškai pagrįstas;

71.1.2. gali tęsti gydymą ambulatoriškai;

71.1.3. perkeliama į kitą ASPĮ;

71.1.4. gydymą gali tęsti reabilitacijos paslaugas teikiančioje įstaigoje;

71.1.5. pačių pacientų pageidavimu, nors gydymas ir tyrimas nebaigtas;

71.1.6. pacientui savavališkai pasišalinus iš Klinikos stacionaro;

71.1.7. pacientas pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, išskyrus atvejus, jei grėstų pavojus paciento gyvybei;

71.1.8. kitais teisės aktų nustatytais atvejais.

71.2. pacientai Taisyklių 71.1.1, 71.1.2, 71.1.4, 71.1.5 atvejais išrašomi iš Klinikos stacionaro iki 12.00 val. Apie išrašymo datą pacientui pranešama iš anksto.

71.3. prieš išrašant pacientą iš Klinikos stacionaro, pacientui ar jo atstovui išduodami reikalingi dokumentai: ligos išrašas, nedarbingumo pažymėjimas ir/ar pažyma apie neatvykimą į darbą ar kitą instituciją ir kt., bei išsamiai paaiškinamas sprendimo išrašyti pacientą iš Klinikos stacionaro pagrindimas ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumas. Gavęs tokią informaciją, pacientas arba jo atstovas patvirtina tai parašu.

71.4. pacientas išrašymo iš Klinikos stacionaro dieną gali išvykti jam patogiu metu, tačiau lovą privalo atlaisvinti iki 12.00 val.

71.5. pacientai gali būti perkeliama į kitą ASPĮ, jeigu Klinikoje nėra galimybių suteikti pacientui jam būtinas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, prieš tai suderinus su ta ASPĮ paciento perkėlimą, transportavimą, išrašius siuntimą ir informavus pacientą arba jo atstovą apie tokio sprendimo pagrindimą. Gavęs tokią informaciją, pacientas arba jo atstovas patvirtina tai parašu.

71.6. pacientų išrašymo, perkėlimo į kitas ASPĮ klausimus sprendžia gydantis/budintis gydytojas ir skyriaus vadovas, iš anksto informuodami pacientą (jo atstovą) ir asmenis, kuriems, nustatyta tvarka, teikiama informacija apie pacientą.

71.7. pacientui savavališkai pasišalinus iš Klinikos, gydantis gydytojas šį faktą per vieną darbo dieną nuo šių aplinkybių paaiškėjimo, pažymi paciento medicininuose dokumentuose ir atlieka kitus būtinus paciento išrašymo iš Klinikos veiksmus. Paciento išvykimas iš Klinikos laikomas savavališku pasišalinimu, jeigu pacientas pažeidžia Taisyklėse nustatytą paciento išrašymo iš Klinikos ir/ar perkėlimo į kitą ASPJ tvarką.

## **VI SKYRIUS**

### **GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP KLINIKOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

72. Pacientas ar jo atstovas, nepatenkintas sveikatos priežiūros paslauga, paslaugos teikimo procesu ir/ar jo aptarnavimu Klinikoje ir/ar kilus kitai konfliktinei situacijai ar ginčui paslaugų teikimo procese, turi teisę kreiptis į gydantį gydytoją, atitinkamo skyriaus, poskyrio vedėją žodžiu. Jeigu šie asmenys negali ar nėra įgaliojami išspręsti kilusio ginčo, pacientas (jo atstovas) gali pateikti skundą Klinikai Taisyklių nustatyta tvarka.

73. Pacientas, manydamas, kad Klinikoje buvo pažeistos jo teisės, turi teisę Klinikai pateikti skundą, išskyrus atvejus, kai dėl paciento teisių pažeidimo padaryta žala, dėl kurios atlyginimo kreipiamasi Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 24 straipsnyje nustatyta tvarka.

74. 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.

75. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į Kliniką), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę).

76. Išsamius skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, keliamus reikalavimus nustato Reikalavimų paciento skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. sausio 9 d. įsakymu Nr. V-36 „Dėl Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įgyvendinimo“.

77. Skunde turi būti nurodyta:

77.1. paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

77.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, – atstovo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

77.3. paciento teisės, kurias, jo manymu, Klinika pažeidė;

77.4. paciento teisių pažeidimą pagrindžiančios aplinkybės (aprašymas);

77.5. paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą (pvz., suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, grąžinti lėšas, sumokėtas už paslaugas ir kt.).

78. Kartu su skundu turi būti pateikiami šie dokumentai:

78.1. skundą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;

78.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, – atstovavimą liudijantis dokumentas (įgaliojimas ir įgaliojoto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, sutarties su advokatu dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties išrašas, kuriame nurodyti Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo 49 straipsnio 2 dalyje nurodyti duomenys, ir advokato pažymėjimas, jei prašymą teikia vaiko tėvai – vaiko gimimo liudijimo, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybės nustatymo kopija);

78.3. dokumentai, patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus, jeigu pacientas juos turi.

79. Taisyklių 78 punkte nurodytų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno. Jei prašymą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, dokumentų kopijos gali būti patvirtintos advokato.

80. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, Klinika ne

vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo Klinikoje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 20 dienų nuo skundą pateikuso asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą Klinikai pateikti iš naujo.

81. Skundai nenagrinėjami ir gražinami juos pateikusiam asmeniui nurodant gražinimo priežastis šiais atvejais:

81.1. kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija ir skundą pateikęs asmuo per Taisyklių 80 punkte nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

81.2. skundas parašytas neįskaitomai arba nevalstybine kalba.

82. Klinika paciento skundą turi išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo Klinikoje dienos. Taisyklių 80 punkte nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas. Skundai Klinikoje nagrinėjami neatlygintinai.

83. Informacijos apie paciento buvimą Klinikoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems Klinikos darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šia informacija, privalo ją naudoti tik skundui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.

## **VII SKYRIUS**

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

84. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Klinikoje 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.

85. Taisyklių 84 punkte nurodyta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas Lietuvos Respublikos 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 Taisyklių 84 punkte numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

86. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), paciento tėvams (tėviams) 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 vaikaičių, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu.

87. 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.

88. 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 Klinikos direktorius Taisyklių VI skyriuje nustatyta tvarka.

89. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės gauti informaciją ir teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

## VIII SKYRIUS

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

90. Visa informacija apie paciento buvimą Klinikoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra konfidenciali ir tokia laikoma ir po paciento mirties.

91. Pacientui pageidaujant asmens duomenų tvarkymą reguliuojančių teisės aktų nustatyta tvarka Klinika privalo padaryti ir išduoti Klinikos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

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

93. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

94. Pacientas, paciento atstovas, kitas asmuo, turintis rašytinį paciento sutikimą, paciento įpėdinis, norėdamas gauti Taisyklių 91 punkte nurodytų dokumentų kopijas, Klinikai turi pateikti rašytinį prašymą dėl informacijos suteikimo (nuorašų gavimo).

95. Prašymas dėl informacijos suteikimo (nuorašų gavimo) gali būti pateikiamas tiesiogiai (atvykus į Kliniką) arba per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę).

96. Prašyme turi būti nurodyta:

96.1. paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

96.2. jeigu prašymą pateikia paciento atstovas, – atstovo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

96.3. jeigu prašymą pateikia kitas asmuo, turintis rašytinį paciento sutikimą, ar Taisyklių 93 punkte nurodytas asmuo – šio asmens vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

96.4. dokumentai, kurių kopijų prašoma (dokumentų pavadinimai, laikotarpiai, kurių metų dokumentai buvo parengti ir pan.).

97. Kartu su prašymu turi būti pateikiami šie dokumentai:

97.1. prašymą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;

97.2. jeigu prašymą pateikia paciento atstovas, – atstovavimą liudijantis dokumentas (įgaliojimas ir įgaliojoto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, sutarties su advokatu dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties išrašas, kuriame nurodyti Lietuvos Respublikos advokatūros

įstatymo 49 straipsnio 2 dalyje nurodyti duomenys, ir advokato pažymėjimas, jei prašymą teikia vaiko tėvai – vaiko gimimo liudijimo, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopija);

97.3. jeigu prašymą pateikia kitas asmuo, turintis rašytinį paciento sutikimą, – rašytinis paciento sutikimas, kuriame yra nurodyti konfidencialios 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;

97.4. jeigu prašymą pateikia mirusio paciento įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai, – dokumentas, įrodantis šį faktą.

98. Taisyklių 97 punkte nurodytų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno. Jei prašymą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, dokumentų kopijos gali būti patvirtintos advokato. Jei prašymas teikiamas tiesiogiai (atvykus į Kliniką), Taisyklių punkte nurodytų dokumentų kopijų tikrumą taip pat gali pasitvirtinti Klinikos administracijos darbuotojas, jei jam pateikiami šių dokumentų originalai.

99. Rašytinės informacijos (nuorašų) teikimo paslauga yra mokama, išskyrus duomenų teikimą pacientui apie jį patį. Rašytinės informacijos teikimo paslauga bus pradedama teikti tik gavus išankstinį jų apmokėjimą nepriklausomai nuo to, kas sumokėjo.

100. 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 – sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose yra ar buvo gydomas, slaugomas pacientas, atliekama jo sveikatos ekspertizė ar pacientas užsiregistruoja sveikatos priežiūros paslaugoms gauti, institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, Neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms jų funkcijoms vykdyti, teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Šiuo atveju duomenys teikiami neatlygintinai.

101. Atsakymas į prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo (nuorašų gavimo) parengiamas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Taisyklių reikalavimus atitinkančio prašymo gavimo Klinikoje dienos. Asmeniui pateikus rašytinį prašymą suteikti rašytinę informaciją su nuoroda „skubos tvarka“ atsakymas parengiamas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Taisyklių reikalavimus atitinkančio prašymo gavimo Klinikoje dienos. Tuo atveju, kai Klinika neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas), ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos ir gražina asmeniui sumokėtą įmoką (jei ji buvo sumokėta).

102. Dokumentų kopijos pateikiamos pasirašytinai užklijuotame nuasmenintame voke tiesiogiai duomenų gavėjui arba jo atstovui, kuris privalo savo tapatybės identifikavimui Klinikai pateikti asmens tapatybę ir, jei reikia, atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Duomenys ir dokumentų kopijos taip pat gali būti persiunčiami IT technologijų pagalba, juos užšifravus, siunčiami registruota pašto siunta ar kitais būdais, užtikrinančiais Bendrajame duomenų apsaugos reglamente nustatytus asmens duomenų apsaugos reikalavimus.

103. Telefonu informacija apie pacientą neteikiama.

104. Apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, Klinika nedelsdama praneša teisėsaugos institucijoms ir tai laikoma teisėtu konfidencialios informacijos apie pacientą tvarkymu.

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

120. Vykstantiems į Klinikos stacionaro skyrių pacientams nerekomenduojama su savimi turėti dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų, pinigų ir kitų vertingų daiktų.

121. Jei pacientas pageidauja, prieš atliekant procedūras, kurių metu yra tam tikro laipsnio sąmonės sutrikimas, ar paguldant pacientą į stacionarą, paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai gali būti registruojami ir saugomi sekančia tvarka:

121.1. sudaromas turimų vertybių sąrašas dviem egzemplioriais;

121.2. po kiekvienu egzemplioriumi pasirašo gydytojas, atliekantis procedūrą, slaugytoja ir pats pacientas;

121.3. vienas sąrašo egzempliorius atiduodamas pacientui, kitas dedamas į specialų voką;

121.4. į voką sudedamos sąrašė išvardintos vertybės, vokas užklijuojamas, užantspauduojamas ir įdedamas į kasoje esantį seifą;

121.5. po procedūros pacientui atnešamas vokas, kurį pacientas atplėšia gydytojo akivaizdoje, sutikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo tame sąrašė, jog vertybes atgavo;

121.6. pasirašytas paciento, sąrašas įklijuojamas į ambulatorinę kortelę ar ligos istoriją ir saugomas joje.

122. Už daiktus, kurie nebuvo perduoti Klinikai saugoti Taisyklių 121 punkte nustatyta tvarka, Klinika neatsako.

**XI SKYRIUS**  
**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

123. Taisyklės tvirtinamos ir keičiamos Klinikos direktoriaus įsakymu.

124. Apie nusižengimą Taisyklėms įrašoma paciento mediciniuose dokumentuose.

125. Taisyklės viešai skelbiamos Klinikos internetiniame puslapyje [www.zalgirioklinika.lt](http://www.zalgirioklinika.lt), Klinikos informacijos lentoje. Taisyklių kopijos taip pat yra prieinamos Klinikos pacientams susipažinti kiekviename Klinikos skyriuje ir informaciniuose aplankuose, skirtuose pacientams.

Darbu saugos specialistas  
- energetikas  
Dainius Vaičiukas



Duomenų apsaugos  
pareigūnas  
Valdas Kapčius



Teisininkė  
Solveiga Pakalkienė

