

P A T V I R T I N T A  
VšĮ Kretingos PSpC vyriausiojo gydytojo  
2014 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr.V1-101

**AKTUALI REDAKCIJA,**  
*galiojanti nuo 2015-07-10 Nr.V1-054*  
*nuo 2015-05-22 Nr.V1-043*

**KRETINGOS RAJONO VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS  
KRETINGOS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO**

# **V I D A U S   T V A R K O S   T A I S Y K L Ė S**

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Viešosios įstaigos Kretingos pirminės sveikatos priežiūros centro vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato pacientų kreipimosi į įstaigą tvarką; pacientų prisirašymo prie įstaigos tvarką; nemokamų paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką; mokamų paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką; pacientų teises ir pareigas įstaigoje; ginčų ir konfliktų tarp įstaigos ir pacientų sprendimo tvarką; informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką; ambulatorinių kortelių, kitų dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką; pateikia kitą informaciją, susijusią su įstaigos vidaus tvarka.

1.2. VŠĮ Kretingos pirminės sveikatos priežiūros centras (toliau tekste PSPC) organizuoja ir teikia pirmines ambulatorines sveikatos priežiūros paslaugas:

1.2.1. adresu *Žemaitės al. 1, Kretingoje:*

pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos - šeimos medicinos; akušerio-akušerio praktikos; slaugos: bendrosios praktikos, bendruomenės slaugos; bendrąją asmens sveikatos priežiūros – greitosios medicinos pagalbos; odontologijos, burnos higienos, gydytojo odontologo padėjėjo;

1.2.2. adresu *Atžalyno g. 14-1, Vydmantų k., Kretingos sen., Kretingos r. sav., Vydmantų ambulatorijoje:* pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos - šeimos medicinos; akušerio-akušerio praktikos; slaugos: bendrosios praktikos, bendruomenės slaugos; odontologijos, gydytojo odontologo padėjėjo,

1.2.3. adresu *Laukžemės g. 1, Darbėnuose, Kretingos r. sav., Darbėnų ambulatorijoje:* pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos - šeimos medicinos; akušerio - akušerio praktikos; slaugos: bendrosios praktikos, bendruomenės slaugos; odontologijos, gydytojo odontologo padėjėjo,

1.2.4. adresu *Ežero g. 3-1, Rūdaičių k., Kretingos sen., Kretingos r. sav. Rūdaičių šeimos gydytojo kabinete:* pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos-šeimos medicinos; akušerio-akušerio praktikos; slaugos - bendrosios praktikos;

1.2.5. adresu *Raguvos g. 1B-1, Raguviškių k., Žalgirio sen., Kretingos r. sav. Raguviškių šeimos gydytojo kabinete:* pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos - šeimos medicinos; akušerio-akušerio praktikos; slaugos - bendrosios praktikos;

1.2.6. adresu *Akmenos g. 14, Kurmaičių k., Kretingos sen., Kretingos r. sav. Kurmaičių šeimos gydytojo kabinete:* pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos - šeimos medicinos; akušerio-akušerio praktikos; slaugos - bendrosios praktikos;

1.2.7. adresu *Mokyklos g. 21, Baublių k., Žalgirio sen., Kretingos r. sav. Baublių medicinos punkte*: slaugos - bendrosios praktikos;

1.2.8. adresu *Žalioji g. 3, Jokūbavo k., Kretingos r. sav. Jokūbavo medicinos punkte*: slaugos - bendrosios praktikos;

1.2.9. adresu *Saulėtekio g. 1-4, Laukžemės k., Kretingos r. sav. Laukžemės medicinos punkte*: slaugos - bendrosios praktikos;

1.2.10. adresu *K.Skroblio g. 1, Senosios Įpilties k., Kretingos r. sav. Piliakalnio medicinos punkte*: slaugos - bendrosios praktikos;

1.2.11. adresu *Liepų g. 3-2, Šukės k., Kretingos r. sav. Šukės medicinos punkte*: slaugos - bendrosios praktikos;

1.3. Pagrindinės šių taisyklių sąvokos:

1.3.1. Pacientas – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

1.3.2. Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

1.3.3. Paciento prašymas – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.

1.3.4. Paciento skundas – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą ar kompetentingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

1.4. Draudžiamieji ir apdraustieji privalomuoju sveikatos draudimu:

1.4.1. privalomuoju sveikatos draudimu yra draudžiami Lietuvos Respublikos piliečiai ir kitų valstybių piliečiai bei asmenys be pilietybės, nuolat gyvenantys Lietuvos Respublikoje, taip pat laikinai Lietuvos Respublikoje gyvenantys kitų valstybių piliečiai bei asmenys be pilietybės, jeigu jie teisėtai dirba Lietuvos Respublikoje, bei nepilnamečiai jų šeimos nariai (toliau – draudžiamieji).

1.4.2. apdraustaisiais, kurie draudžiami valstybės lėšomis laikomi:

1.4.2.1. asmenys, gaunantys Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytą bet kurios rūšies pensiją;

1.4.2.2. darbingo amžiaus asmenys, užsiregistravę gyvenamosios vietos darbo biržoje kaip norintys ir galintys dirbti tam tikrą darbą;

1.4.2.3. nedirbantys darbingo amžiaus asmenys, turintys įstatymų nustatytą būtinąjį valstybinio socialinio pensijų draudimo stažą valstybinei socialinio draudimo senatvės pensijai gauti;

1.4.2.4. moterys, kurioms įstatymų nustatyta tvarka suteiktos nėštumo ir gimdymo atostogos, bei nedirbančios moterys jų nėštumo laikotarpiu 70 dienų (suejus 28 nėštumo savaitėms ir daugiau) iki gimdymo ir 56 dienos po gimdymo;

1.4.2.5. vienas iš tėvų, auginantis vaiką iki 8 metų, taip pat vienas iš tėvų, auginantis du ir daugiau vaikų iki jų pilnametystės;

1.4.2.6. asmenys iki 18 metų;

1.4.2.7. Lietuvos Respublikos bendrojo lavinimo, profesinių, aukštesniųjų ir aukštųjų mokyklų dieninių skyrių moksleiviai ir studentai;

1.4.2.8. valstybės remiami asmenys, gaunantys socialinę pašalpą;

1.4.2.9. asmenys, teisės aktų nustatyta tvarka pripažinti neįgaliaisiais;

1.4.2.10. asmenys, sergantys visuomenei pavojingomis užkrečiamosiomis ligomis, kurios yra įtrauktos į Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytą sąrašą;

1.4.2.11. pasipriešinimo (rezistencijos) dalyviai – kariai savanoriai, laisvės kovų dalyviai; reabilituoti politiniai kaliniai ir jiems prilyginti asmenys, tremtiniai bei jiems prilyginti asmenys ir asmenys, nukentėję 1991 m. sausio 13-osios ar kituose įvykiuose gindami Lietuvos nepriklausomybę ir valstybingumą;

1.4.2.12. asmenys, prisidėję prie Černobylio atominės elektrinės avarijos padarinių likvidavimo;

1.4.2.13. buvusieji geto ir buvusieji mažamečiai fašistinių prievartinio įkalinimo vietų kaliniai;

1.4.2.14. valstybės pripažįstamų tradicinių religinių bendrijų dvasininkai, dvasininkų rengimo mokyklų studentai ir vienuolių noviciatuose atliekantys vienuolinę formaciją naujokai;

1.4.2.15. asmenys, kuriems įstatymų nustatyta tvarka yra pripažintas Afganistano karo dalyvių teisinis statusas;

1.4.2.16. individualių (personalinių) įmonių savininkai, ūkininkai.

1.4.3. Asmens draustumą privalomuoju sveikatos draudimu patvirtinantys dokumentai:

1.4.3 .1. galiojantis sveikatos draudimo pažymėjimas;

1.4.3 .2. galiojantis pensininko pažymėjimas;

1.4.3 .3. galiojantis neįgalumo pažymėjimas;

1.4.3 .4. galiojanti Darbo biržos pažyma.

1.4.4. Įstaigos raštvedyba tvarkoma valstybine lietuvių kalba. Medicinos dokumentai (ambulatorinė kortelė, procedūrų paskyrimai, išrašai, įvairios formos) pildomi lietuvių kalba. Ligos diagnozė, vaistų paskyrimai bei receptai gali būti rašomi ir lotynų kalba. (2015 m. liepos 10 d. redakcija Nr.VI-054)

## **II. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA.**

### **PACIENTŲ PRISIRAŠYMO PRIE ĮSTAIGOS TVARKA**

2.1. Asmuo (globėjas) turi teisę pasirinkti gydymo įstaigą ir toje įstaigoje dirbantį gydytoją.

2.2 Asmenys (globėjas), pageidaujantys gydytis VšĮ Kretingos PSP centre, registratūroje arba sveikatos statistiko kabinete turi užpildyti prašymą „Prašymas gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr.025-025-1/a).

2.3 VšĮ Kretingos PSP centro registratūroje dirbantis slaugytojas arba sveikatos statistikas užpildo prašymą „Prašymas dėl ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų perdavimo“ (forma Nr.025-025-3/a), kuris adresuojamas įstaigai, kurioje asmuo (globėjas) gydėsi anksčiau.

2.4. Asmuo (globėjas) turi teisę rinktis (arba pakeisti) kitą šioje įstaigoje dirbantį gydytoją. Šiuo atveju asmuo registratūroje arba sveikatos statistiko kabinete turi užpildyti prašymą „Prašymas gydytis pas kitą pasirinktos pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytoją“ (forma Nr.025-025-2/a).

2.5. VšĮ Kretingos PSPC registratūroje pildomas „Pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ir gyventojų prirašymo ir ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų priėmimo registracijos žurnalas“ (forma Nr. 025-025-9/a). Registratūroje už žurnalų pildymą atsakingi – bendrosios praktikos slaugytojai, dirbantys registratūroje.

2.6. Gydytojui nutraukus darbo santykius su VšĮ Kretingos PSPC, kitą gydytoją gyventojų aptarnavimui skiria vyriausias gydytojas, jeigu kito gydytojo pacientas nepasirenka pats.

2.7. Prisirašiusių prie VšĮ Kretingos PSPC asmenų prašymus, duomenis apie gydytojų pakeitimus toje pačioje įstaigoje, asmenų prašymus lankyti pas kitą gydytoją VšĮ Kretingos PSPC kaupia, saugo ir įtraukia į sąrašus, kompiuterines duomenų bazines sveikatos statistikas.

2.8. Pacientui pasirinkus kitą ASPĮ, jo asmens sveikatos istorija (forma Nr. 025/a) – ambulatorinė kortelė perduodama paciento pasirinktai įstaigai, šiai pateikus „Prašymą dėl ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų perdavimo“ (forma Nr. 025-025-3/a). Prašymai registruojami „Ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų perdavimo registracijos žurnale“ (Forma Nr. 025-025-10/a). Už žurnalo pildymą atsakingi bendrosios praktikos slaugytojai, dirbantys registratūroje.

2.9. Prašymų formos perduodamos šeimos gydytojui, kuris suskaičiuoja lapus (lapų skaičių pažymi skaitmenimis ir žodžiais). Už ambulatorinės kortelės paruošimą persiuntimui atsako pacientą gydęs šeimos gydytojas arba bendrosios praktikos slaugytojas.

2.10. Paruošus ambulatorinę kortelę perdavimui kitai įstaigai, perdavimas registruojamas „Ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų perdavimo registracijos žurnale“ (Forma Nr. 025-025-10/a).

2.11. Ambulatorinė kortelė, vaiko sveikatos raidos istorija perduodama per 3 darbo dienas.

2.12. Iškvietimų į namus tvarka:

2.12.1. iškvietimų į namus registracija vykdoma registratūroje nuo 7.30 - 11.00 val.;

2.12.2. iškvietimai registruojami šiais telefonų numeriais:

- 2.12.2.1. *VšĮ Kretingos PSPC*, Žemaitės al. 1, Kretingos m., Kretingos r. sav., tel.: (8 445) 79004;
- 2.12.2.2. *Vydmantų ambulatorija*, Atžalyno g., 14-1, Vydmantų k., Kretingos sen., Kretingos r. sav., tel.: (8 445) 43247,
- 2.12.2.3. *Darbėnų ambulatorija*, Laukžemės g. 1, Darbėnai, Kretingos r.sav., tel.: (8 445) 56360.
- 2.12.2.4. Bendrosios praktikos slaugytojas, registruodamas iškvietimą į namus, išsiaiškina iškvietimo tikslą ir sujungia pacientą su tuo metu dirbančiu šeimos gydytoju arba jį vaduojančiu gydytoju. Jei tuo metu šeimos gydytojas nedirba (jei pagal darbo grafiką dirbs nuo 13.30 val.), slaugytojas informuoja gydytoją apie paciento iškvietimą. Šiuo atveju šeimos gydytojas pats susisiekiama su pacientu ir išsiaiškina susiklosčiusią situaciją. Šeimos gydytojas arba jį vaduojantis gydytojas sprendžia apie iškvietimo tikslingumą.
- 2.12.2.5. Iškvietimai pas pacientus, turinčius nuolatinių slaugos poreikių, bei vaikus iki 2 metų registruojami be suderinimo su šeimos gydytoju.
- 2.12.2.6. Iškvietimai pas pacientus registruojami „Gydytojo iškvietimų į namus registracijos knygoje“ (forma Nr. 031/a). Bendrosios praktikos slaugytojai registruodami iškvietimą užpildo knygos 1-5 žurnalo stulpelius.
- 2.12.3. Gydytojas pacientus namuose aptarnauja laisvu nuo priėmimo metu kreipimosi dieną ar planine tvarka.
- 2.13. Pacientų kreipimosi ir registracijos tvarka įstaigoje:
- 2.13.1. pacientai registruojami atvykus į įstaigą, telefonu arba elektroniniu būdu;
- 2.13.2. VšĮ Kretingos PSPC ir padalinių darbo laikas:
- 2.13.2.1. adresu *Žemaitės al. 1, Kretinga, VšĮ Kretingos PSPC* I – V 7.30 – 19.30 val., tel. (8 445) 79004, (8 445) 79009;
- 2.13.2.2. adresu Atžalyno g. 14-1, Vydmantų k., Kretingos r. sav. *Vydmantų ambulatorija* I - V 8.00 – 18.00 val., tel. (8 445) 43247;
- 2.13.2.3. adresu Laukžemės g. 1, Darbėnai, Kretingos r. sav., *Darbėnų ambulatorija* I - V 8.00 – 18.00 val., tel. (8 445) 56260;
- 2.13.2.4. adresu Ežero g. 3-1, Rūdaičių k., Kretingos sen., Kretingos r. sav. *Rūdaičių šeimos gydytojo kabinetas* I – V 9.00 – 16.00 val. tel. (8 445) 44448;
- 2.13.2.5. adresu Raguvos g. 1B-1, Raguviškių k., Žalgirio sen., Kretingos r. sav. *Raguviškių šeimos gydytojo kabinetas* I – V 9.00 – 16.00 val. tel. (8 445) 49334;
- 2.13.2.6. adresu Akmenos g. 14, Kurmaičių k., Kretingos sen., Kretingos r. sav. *Kurmaičių šeimos gydytojo kabinetas* I – V 9.00 – 16.00 val. tel. (8 445) 48247;
- 2.13.2.7. adresu Mokyklos g. 21, Baublių k., Žalgirio sen., Kretingos r. sav. *Baublių medicinos punktas* I – V 9.00 – 16.00 val. tel. (8 445) 44192;

- 2.13.2.8. adresu Žalioji g. 3, Jokūbavo k., Kretingos r. sav. **Jokūbavo medicinos punktas** I – V 9.00 – 16.00 val. tel. (8 445) 49684;
- 2.13.2.9. adresu Saulėtekio g. 1-4, Laukžemės k., Kretingos r. sav. **Laukžemės medicinos punktas** I – II - III, 9.00 – 12.00 val. tel. (8 445) 44822;
- 2.13.2.10. adresu K.Skroblio g. 1, Senosios Įpilties k., Kretingos r. sav. **Piliakalnio medicinos punktas** II- IV 9.00 – 12.00 val. tel. (8 445) 46822;
- 2.13.11. adresu Liepų g. 1, Šukės k., Kretingos r. sav. **Šukės medicinos punktas** I – III – V 9.00 – 12.00 val. tel. (8 445) 42802 .
- 2.13.12. Ne darbo metu ir švenčių dienomis pacientai gali kreiptis į greitąją medicinos pagalbą arba į artimiausios ligoninės priėmimo skyrių.
- 2.14. Registruojantis poliklinikoje būtina pateikti asmens pasą (tapatybės kortelę), vaikui – gimimo liudijimą.
- 2.15. Pacientui išduodamas registracijos talonas, kuriame nurodytas kabinetas, gydytojo pavardė, priėmimo laikas.
- 2.16. Registruojantis telefonu priėmimui pas gydytoją reikia nurodyti vardą, pavardę arba asmens kodą.
- 2.17. Pacientus gydytojai priima registracijos talone nurodytu laiku.
- 2.18. Skubos tvarka (be eilės) priimami ligoniai, kuriems reikalinga būtinoji pagalba (vadovaujantis LR SAM galiojančiais norminiais aktais).
- 2.18.1. Skubi pagalba teikiama visiems besikreipiantiems asmenims nemokamai, nežiūrint, kur jie prisirašę.
- 2.19. Diagnostikos kabinetuose (procedūrų ir kt.) pacientai priimami tik su gydytojo siuntimais.
- 2.20. Ūmiai sutrikus paciento sveikatos būklei, esant PSPC ar jo padaliniuose, pacientas turi būti perkeltas į kitą gydymo įstaigą. PSPC gydytojas ar kitas specialistas, suteikęs būtinąją pagalbą, nedelsiant iškviečia Greitosios medicinos pagalbos tarnybą (toliau – GMP), kuri pacientą transportuoja į artimiausios ligoninės Priėmimo-skubios pagalbos skyrių (2015 m. gegužės 22 d. redakcija Nr. VI-043).
- 2.21. Kai transportuojamas pacientas netenka sąmonės (arba jo mirties atveju), o šalia nėra jį lydinčių asmenų, paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir/ar pinigai (toliau – daiktai) perduodami policijos pareigūnui (jei jis dalyvauja) ar ligoninės priėmimo skyriaus darbuotojui. Tokiu atveju dviem egzemplioriais surašomas aktas, kuriame suregistruojami paciento daiktai. Akte nurodoma paciento vardas, pavardė, įvykio vietos adresas, data. Surašant aktą dalyvauja ne mažiau kaip 2 asmenys. Vienas egzempliorius, kartu su akte užfiksuotais daiktais, perduodamas ligoninės priėmimo skyriaus darbuotojui arba policijos pareigūnui. Antras akto

egzempliorius saugomas GMP skyriuje. Aktas registruojamas registracijos žurnale ir saugomas tris metus nuo jo sudarymo datos (2015 m. gegužės 22 d. redakcija Nr. VI-043).

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

3.1. Teisę į nemokamas:

3.1.1. šeimos gydytojo paslaugas turi asmenys, kurie prisirašę prie PSPC ir yra draudžiami privalomuoju sveikatos draudimu, išskyrus atvejus, kai pacientas (jo atstovas) savo iniciatyva pageidauja atlikti laboratorinius tyrimus ar gydymo procedūras;

3.2. PSPC teikiamos nemokamos paslaugos:

3.2.1. būtinoji (pirmoji ir skubioji) medicinos pagalba;

3.2.2. šeimos gydytojo paslaugos, išskyrus atvejus, kai pacientas (jo atstovas) savo iniciatyva pageidauja atlikti laboratorinius, kitus diagnostikos tyrimus ar gydymo procedūras;

3.2.3. laikinojo nedarbingumo ekspertizė;

3.2.4. informacinės paslaugos ligų profilaktikos klausimais;

3.2.5. imunizacijos paslaugos;

3.2.6. patarimai ligų profilaktikos klausimais;

3.2.7. pirminė ir tęstinė asmens, šeimos ir bendruomenės nepriklausomai nuo amžiaus, lyties ar ligos sveikatos priežiūra, kai pacientai priimami gydytojo kabinete ar jų namuose, prisiimant asmeninę atsakomybę už visapusišką ir nepertraukiamą pacientų priežiūrą;

3.2.8. pagal Lietuvos Respublikos SAM ir įstaigoje patvirtintą dispanserizacijos tvarką dispanserizuotų pacientų stebėjimą, dispanserizuotų pacientų pas gydytojus specialistus sąrašus;

3.2.9. pacientų siuntimą ambulatorinėms specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti;

3.2.10. tuberkuliozės profilaktikos užtikrinimą pagal gydytojo ftiziatro rekomendacijas;

3.3 Informacija apie teikiamas nemokamas paslaugas teikiama įstaigos registratūroje, įstaigoje ir įstaigos padaliniuose esančiose skelbimų lentose, įstaigos internetinėje svetainėje adresu <http://kretingospspc.lt/>.

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

4.1. PSPC teikiamos mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

4.1.1. šeimos gydytojo pirminės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos, kai:



- 4.1.1.1. pacientas yra neapdraustas privalomuoju sveikatos draudimu ir jis kreipiasi į PSPC, pageidaujamas gauti šeimos gydytojo paslaugą;
  - 4.1.1.2. pacientas nėra prisirašęs PSPC ir pageidauja gauti šeimos gydytojo paslaugas;
  - 4.1.1.3. pacientas apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu ir prisirašęs įstaigoje pageidauja profilaktiškai pasitikrinti sveikatą (dėl vairavimo, ginklo, įsidarbinimo ar periodinio darbdavio nukreipimo pasitikrinti sveikatą ir pan.);
  - 4.1.1.4. pageidauja papildomų, neįeinančių į šeimos gydytojo, gydytojo odontologo ar slaugos specialistų normos apimtis, medicininių paslaugų, laboratorinių, invazinių procedūrų, kitų diagnostinių tyrimų.
  - 4.1.1.5. besigydydamas PSPC pas šeimos gydytoją ar gydytoją odontologą, pacientas pageidauja papildomų, nesusijusių su pagrindinės ligos gydymu, laboratorinių tyrimų, kurie priklauso kitam lydinčiajam (neūmiam) susirgimui arba pageidauja dažniau atlikti į šeimos gydytojo normą įeinančius laboratorinius tyrimus.
  - 4.1.1.6. pacientas pageidauja kokybiškesnių paslaugų – neįeinančios į skiepų planą ar kokybiškesnės vakcinos ar pageidauja vakcinos, kuriomis skiepijami asmenys, nepriklausantys valstybės lėšomis vakcinuojamų asmenų grupei;
  - 4.1.1.7. visais atvejais, kai numatoma atlikti paslauga LR Sveikatos ministro įsakymais priskirta tik mokamų paslaugų grupei - profilaktiniai tikrinimai;
  - 4.1.1.8. pacientas pageidauja, kad būtų padarytos medicinos dokumentų kopijos, pageidauja gauti išrašus apie sveikatos būklę;
  - 4.1.1.9. pacientas pageidauja, kad gydytojas priimtų be išankstinės registracijos prisirašymo dieną, ar po priėmimo valandų, ar gydytojas atvyktų į namus, nesant medicininių indikacijų arba po šeimos gydytojo darbo valandų;
  - 4.1.1.10. pageidauja paslaugų, dėl kurių nesudarytos sutartys su teritorine ligonių kasa;
  - 4.1.1.11. gydytojo odontologo paslaugos teikiamos tik prisirašiusiems prie VšĮ Kretingos PSPC.
- 4.2. Mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kainas nustato PSPC vyriausiasis gydytojas, vadovaudamasis SAM įsakymais ir sutartimis su paslaugų davėjais.
- 4.3. Informacija apie teikiamas mokamas paslaugas, jų asortimentą, jų kainas teikiama PSPC padalinių registratūrose ir šeimos gydytojų kabinetuose. Prieš suteikiant tam tikrą mokamą paslaugą, gydytojas ar slaugos specialistas informuoja pacientą apie paslaugos kainą.
- 4.4. Mokamų paslaugų apmokėjimo tvarka:
- 4.4.1. už sveikatos priežiūros paslaugas apmokama:
    - 4.4.1.1. VšĮ Kretingos PSPC, Žemaitės al. 1, Kretinga, kasoje - 315 kabinete, I-IV nuo 8.00-12.00 val. ir nuo 12.45-17.00 val., V nuo 8.00-12.00 val. ir nuo 12.45-15.45 val.;

- 4.4.1.2. VšĮ Kretingos PSPC, Žemaitės al. 1, Kretinga, už gydytojo odontologo paslaugas apmokama paslauga atlikusiam specialistui arba už paslaugas gali susimokėti kasoje – 315 kabinete;
- 4.1.2.3. Vydmantų ambulatorijoje, Atžalyno g., 14-1, Vydmantų k, Kretingos sen., Kretingos r. sav.;
- 4.1.2.4. Darbėnų ambulatorijos registratūroje, Laukžemės g. 1, Darbėnai, Kretingos sen., Kretingos r. sav.
- 4.5. Už šeimos gydytojo, burnos higienisto ir gydytojo odontologo paslaugas pacientas sumoka po paslaugos suteikimo.
- 4.6. Pacientui, kuriam buvo suteiktos mokamos paslaugos, išrašomas kasos pajamų orderio kvitas, ir jam pageidaujant sąskaita-faktūra. Apie suteiktas mokamas paslaugas pažymima paciento ambulatorinėje kortelėje (forma Nr. 025/a), kurioje įrašoma kasos pajamų orderio kvito numeris bei už paslaugą sumokėta pinigų suma.
- 4.7. Pacientui atsisakius nemokamai PSPC teikiamų paslaugų (diagnostinių procedūrų, tyrimų atlikimo ir pan.), pacientas (ar jo atstovas) gali kreiptis į bet kurią kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą.

## **V. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE**

- 5.1. Pacientų teisė į sveikatos priežiūrą:
- 5.1.1. pacientams turi būti suteikta kvalifikuota sveikatos priežiūra;
- 5.1.2. paciento teisę gauti nemokamą sveikatos priežiūrą, kompensuojamą iš valstybės ar savivaldybių bei Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžetų, nustato LR įstatymai ir kiti teisės aktai;
- 5.1.3. pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimo ar pažiūrų, neįgalumo;
- 5.1.4. pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas, sveikatos priežiūros personalo pagarbų elgesį;
- 5.1.5. jei dirba keli tos pačios specialybės gydytojai, pacientui sudaroma galimybė pasirinkti gydytoją, toks pageidavimas nėra vykdomas gydytojui atostogaujant, esant tarnybiniame komandiruotėje, kvalifikacijos kėlimo kursuose, sergant. Pacientams iki 16 metų parinkti sveikatos priežiūros specialistą turi teisę paciento atstovai pagal įstatymą. Pacientai nuo 16 metų turi teisę patys pasirinkti sveikatos specialistą, arba specialistą gali parinkti jo atstovas (kai pacientas negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesus);
- 5.1.6. būtinoji medicinos pagalba turi būti suteikta neatidėliotinai. Jeigu nėra galimybių laiku suteikti tinkamą būtinąją medicinos pagalbą arba jei įstaiga pagal savo kompetenciją pacientui

būtiniosios pagalbos suteikti negali, gydytojas, apžiūrėjęs pacientą, iškviečia greitąją medicinos pagalbą, kad pacientas kaip įmanoma greičiau būtų pervežtas į kitą sveikatos priežiūros įstaigą;

5.1.7. pacientas gydančio gydytojo siūlymu turi teisę pasirinkti gydymo ir tyrimo metodus arba atsisakyti jų;

5.1.8. pacientas bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą gydytis;

5.1.9. pacientams skiriant medikamentus, turi būti laikomasi racionalaus vaistų vartojimo principų:

5.1.9.1. tinkama indikacija – sprendimas išrašyti vaistą (-us) turi būti racionalus, o gydymas šiuo vaistu turi būti efektyvus ir saugus;

5.1.9.2. tinkamas vaistas – vaistas pasirenkamas pagal jo efektyvumą, saugumą, tinkamumą ir finansinį prieinamumą (atsižvelgiama į vaistų kaštus pacientui ir PSDF biudžetui);

5.1.9.3. tinkamas pacientas – vaistas yra priimtinas pacientui, nėra kontraindikacijų ir nepageidaujamų reiškinių tikimybė yra minimali;

5.1.9.4. tinkama informacija – pacientui turi būti suteikiama aktuali, tiksli, svarbi ir aiški informacija apie jo būklę ir paskirtą vaistą;

5.1.9.5. tinkama stebėseną – turi būti tinkamai atliekama numatyto (laukto) ir netikėto gydymo vaistais poveikio (efekto) stebėseną.

5.1.10. pacientams suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminančios priemonės, kad jie nekenėtų dėl savo sveikatos sutrikimų;

5.1.11. paciento teisę gauti sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš privalomojo sveikatos draudimo lėšų, nustato LR Sveikatos draudimo įstatymas;

5.2. Pacientų ir jų atstovų teisė į informaciją:

5.2.1. pacientai ir jų atstovai turi teisę gauti informaciją apie įstaigoje teikiamas medicinos ir ne medicinos paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti. Informaciją apie visas teikiamas paslaugas teikia įstaigos registratūros darbuotojai, gydytojai bei slaugos specialistai;

5.2.2. pacientas ir jo atstovas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiantį sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją;

5.2.3. pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, jei paciento raštu pateiktame prašyme nenurodyta kitaip. Tokios informacijos teikimo tvarka nustatyta šių taisyklių 7.1. punkte.

5.2.4. esant galimybei rinktis diagnostikos ir gydymo metodikas, pacientas ir/ar jo atstovas turi teisę susipažinti su šių metodikų ypatybėmis ir jam turi būti suteikta pasirinkimo galimybė. Visais atvejais pacientų diagnostikos ir gydymo metodikų pasirinkimas įforminamas raštu. Už pacientus iki 16 metų, taip pat už kitus pacientus, kurie dėl savo būklės negali objektyviai vertinti diagnostikos ir gydymo metodikų, pasirenka ir pasirašo jų atstovai. Jeigu yra nesutarimų tarp

paciento iki 16 metų ir jo atstovų, tai diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į paciento interesus.

5.2.5. jeigu pacientas raštu pateikė pageidavimą nežinoti informacijos apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę, jam ši informacija neteikiama;

5.2.6. informacija apie visas suteiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas turi būti įrašyta į paciento medicinos dokumentus;

5.2.7. be paciento iki 16 metų atstovo ir Vaikų teisių apsaugos tarnybos sutikimo, bei paciento nuo 16 metų sutikimo negalima paciento įtraukti į biomedicininis tyrimus. Pacientai ir jų atstovai informuojami, pacientai rašo atskirą sutikimą, kad sutinka būti įtraukti į mokymo procesą, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu, kuris saugomas medicinos dokumentuose.

5.2.8. pageidavimus dėl informacijos suteikimo, medicinos dokumentų kopijų pateikimo, prašymo paaiškinti įrašus jo medicininėje dokumentacijoje, pagrįsto prašymo ištaisyti, užbaigti, panaikinti ir/ar pakeisti netikslis, neišsamius duomenis pacientas pareiškia gydančiam gydytojui;

5.3. pacientų pareigos:

5.3.1. pacientas privalo:

5.3.1.1. pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis šiomis taisyklėmis, kitais įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

5.3.1.2. rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su įstaigos specialistais ir darbuotojais;

5.3.1.3. pacientas, norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, išskyrus būtiniosios sveikatos priežiūros atvejus;

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

5.3.1.5. pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo, turi raštu patvirtinti „Sutartis su pacientu“ (forma patvirtinta Kretingos PSPC vyriausiojo gydytojo 2003 m. birželio 10 d. įsakymu Nr.051);

5.3.1.6. pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba 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;

5.3.1.7. pacientas privalo susipažinti su elgesio taisyklėmis gavus nedarbingumo pažymėjimą ir apie tai patvirtinti savo parašu formoje Nr.025/a-LK.

5.3.1.7. atvykti pas gydytoją nurodytu laiku, jei atvykti negali, iš anksto informuoti įstaigą;

5.3.1.8. atvykti tinkamai pasiruošus tyrimams;

5.3.1.9. vykdyti medicinos personalo nurodymus;

5.3.1.10. laiku ir pilnai pagal galiojančius įkainius sumokėti už suteiktas paslaugas;

5.3.1.11. tausoti įstaigos turtą, saugoti atsineštus savo asmeninius daiktus;

5.3.1.12. laikytis higienos reikalavimų;

5.3.1.13. pacientas turi atlyginti įstaigai padarytą žalą įstatymų nustatyta tvarka.

5.3.2. Įstaigoje draudžiama:

5.3.2 1. triukšmauti;

5.3.2 2. rūkyti;

5.3.2 3. perduoti informaciją apie kitus pacientus;

5.3.2.4. išsinešti iš įstaigos medicininę dokumentaciją;

5.3.2 5. savavališkai daryti pataisymus medicininėje dokumentacijoje.

5.4. pacientas, jo įstatyminis atstovas dėl nepatenkinamos sveikatos priežiūros turi teisę skųstis. Konfliktų ir ginčų sprendimų tvarka nustatyta šių taisyklių 6 dalyje.

5.5. Žala dėl PSPC darbuotojų kaltės atlyginama remiantis pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu.

## **VI. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

6.1. Pacientas, nepatenkintas įstaigos bei jos padalinių darbo tvarka ar darbuotojų darbu, įvykus konfliktui tarp paciento ir įstaigos darbuotojo gali kreiptis į padalinio vadovą.

6.2. Jeigu pacientas nepageidauja kreiptis į padalinio vadovą, kreipiasi į PSPC administraciją – įstaigos vadovą arba jo pavaduotoją.

6.3. Savo pretenzijas ir pageidavimus pacientas gali pareikšti telefonu, raštu, tiesiogiai.

6.4. Pacientas prieš pareikšdamas pretenzijas turi identifikuoti save (nurodyti vardą, pavardę, kontaktinius duomenis).

6.5. Atsakymas pacientui pateikiamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų (vadovaujantis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu). Į užklausimus raštu atsakoma raštiškai.

6.6. Jeigu paciento netenkina įstaigos administracijos atsakymas ar sprendimas, pacientas turi teisę

kreiptis į įstaigos steigėją – Kretingos rajono savivaldybę, Sveikatos apsaugos ministeriją ir į kitas valstybines institucijas.

## **VII. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS**

### **APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA**

7.1. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra laikoma konfidencialia.

7.2. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientas turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose ir gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje 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.

7.3. Konfidenciali informacija kitiems asmenims gali būti suteikiama tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai.

7.4. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

7.5. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

7.6. Konfidenciali informacija laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

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

7.8. 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.

7.9. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik esant raštiškam prašymui, 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.

7.10. Informaciją apie besigydančių pacientų būklę gali suteikti gydantys gydytojai, padalinių vedėjai, vyriausiasis gydytojas ar jo pavaduotojas.

7.11. Informaciją apie buvusių ir esamų pacientų sveikatos būklę, juridiniams ir fiziniams asmenims kreipiantis raštu, suteikia PSPC administracija, kai yra paciento raštiškas sutikimas, arba kai yra numatyta Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais poįstatyminiais aktais.

7.12. Informacija telefonu apie pacientą neteikiama.

7.13. Į raštiškus prašymus dėl informacijos apie pacientą valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą atsakoma per 10 darbo dienų.

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

8.1. Asmens sveikatos istorija yra PSPC dokumentas ir yra saugomas registratūroje arba archyve.

8.2. Pacientui pageidaujant, kortelė (med. forma 025/a) laikinai gali būti išduodama jam pačiam pateikus asmens tapatybę įrodantį dokumentą ir užregistravus prašymą pas sekretorę. Prašyme pažymint, kad „dingus kortelei - atsakomybė tenka jos gavėjui“.

8.3. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo ambulatorinės kortelės ir (ar) kitų medicinos dokumentų kopijos. (2015 m. liepos 10 d. redakcija Nr.VI-054)

8.4. Išrašas iš asmens sveikatos istorijos daromas nemokamai, jei pacientas siunčiamas gydyti ar konsultuoti į kitą gydymo įstaigą.

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

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

## **IX. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS INTERESANTŲ PRIĖMIMO LAIKAS**

9.1. Vyriausiasis gydytojas: I II III IV 8.00 – 12.00, 12.45 – 17.00; V 8.00 – 12.00, 12.45 – 15.45. Interesantų priėmimo laikas: I III V 8.00 – 12.00; II IV 8.00 – 9.30.

9.2. Vyriausiojo gydytojo pavaduotojas: porinėmis mėnesio dienomis 8.00 – 12.00, neporinėmis mėnesio dienomis 13.30 – 17.30.

9.3. Vyriausiasis slaugos administratorius: I II III IV 8.00 – 12.00, 12.45 – 17.00; V 8.00 – 12.00, 12.45 – 15.45.

9.4. Vyriausiasis finansininkas: I II III IV 8.00 – 12.00, 12.45 – 17.00; V 8.00 – 12.00, 12.45 – 15.45.

## **X. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ NUOSTATOS**

*(2015 m. gegužės 22 d. redakcija Nr. VI-043)*

10.1. Už saugą darbe tiesiogiai atsako darbo ir civilinės saugos specialistas. Įstaigos darbo aplinka ir darbo vietos turi atitikti saugos darbe norminių aktų reikalavimus. Įstaigoje leidžiama naudoti tik techniškai tvarkingas, saugos reikalavimus atitinkančias darbo priemones ir technologijas. Įstaigos darbuotojai apmokomi ir instruktuojami darbui su kenksmingomis ir pavojingomis medžiagomis, aprūpinami individualios saugos priemonėmis. Saugaus darbo organizavimui ir vykdymui Įstaigoje turi būti parengtos instrukcijos, su kuriomis darbuotojai supažindinami pasirašytinai. Įstaigoje organizuojami įvadiniai instruktavimai saugos darbe klausimais.

10.2. Darbuotojai privalo periodiškai pasitikrinti sveikatą. Darbuotojas, atsisakęs laiku pasitikrinti sveikatą, nušalinamas nuo darbo ir jam nemokamas darbo užmokestis. Toks atsisakymas laikomas darbo drausmės pažeidimu.

10.3. Įstaigos darbuotojai, atlikdami tarnybines pareigas, privalo:

- mokėti saugiai dirbti, žinoti ir vykdyti saugos darbe instrukcijų reikalavimus;
- laikytis medicinos prietaisų eksploatavimo taisyklių, nedirbti su techniškai netvarkingomis darbo priemonėmis ir apie tai pranešti darbo ir civilinės saugos specialistui;
- dirbti su darbo drabužiais, naudoti individualios saugos priemones;
- imtis priemonių ir pagal galimybes bei kompetenciją pašalinti priežastis, dėl kurių gali įvykti nelaimingi atsitikimai, apie tai nedelsiant informuoti darbo ir civilinės saugos specialistą.

## **XI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

11.1. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

11.2. Patvirtintos Taisyklės skelbiamos PSPC informacinėse lentose ir internetiniame puslapyje.

11.3. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus PSPC darbo organizavimui ar atitinkamiems teisės aktams.