



## **UAB „VIVAMEDICUS“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS**

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

- 1.1. Pacientai kreipiasi į įstaigą savo laisvu apsisprendimu dėl sveikatos problemų.
- 1.2. Jeigu pacientas kreipiasi ne pagal profilį, jam paaiškinama, kad įstaigoje nedirba atitinkamas ir jam reikalingas gydytojas.
- 1.3. Pacientas gali užsiregistruoti vizitui šiais būdais:
  - 1.3.1.1. atvykęs į įstaigą, tokiu atveju pacientas kreipiasi į registratūros darbuotoją, pateikia asmens dokumentą;
  - 1.3.1.2. paskambinęs registratūros telefonu, tokiu atveju pacientas atsiliepusiam darbuotojui nurodo savo vardą, pavardę, kontaktinį telefono numerį. Registratūros darbuotojas pacientui suteikia informaciją apie galimą priėmimo datą ir laiką, gydytojo vardą, pavardę;
  - 1.3.1.3. internetu.
- 1.4. Registruojantis vizitui, pacientas nėra informuojamas apie pageidaujamo paslaugų kainą. Kainos nustatomos po konsultacijos su specialistu.
- 1.5. Pacientas, negalėdamas atvykti į vizitą nustatytu laiku, privalo apie tai kuo anksčiau informuoti registratūros darbuotoją. Vizitą galima atšaukti paskambinus į registratūrą arba atvykus į įstaigą.
- 1.6. Atšaukdamas vizitą pas gydytoją, pacientas gali suderinti kito vizito laiką.
  - 1.6.1. Gydytojui susirgus ir nesant galimybės užtikrinti paslaugų teikimo, iš anksto užsiregistravę pacientai jo nurodytu kontaktiniu telefono numeriu yra informuojami apie vizito perkėlimą. Šiuo atveju su pacientu suderinama kita jo vizito data ir laikas. Už informavimą apie vizito atšaukimą bei jo perkėlimą atsakingas registratūros darbuotojas arba kitas paskirtas atsakingas darbuotojas.
- 1.7. Pacientui atvykus į vizitą užvedama ambulatorinė asmens sveikatos istorija (forma Nr. 025/a) ir pasirašoma sutartis su klinika.

### **2. PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA**

- 2.1. UAB „Vivamedicus“ teikiamos ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios yra nurodytos įstaigai išduotoje licencijoje, ir kitos, ne asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių teikimui nereikalinga licencija, taip pat tarpininkavimo paslaugas.
- 2.2. Už asmens sveikatos priežiūros paslaugas pacientai apmoka savo lėšomis arba už pacientus apmoka kiti juridiniai ar fiziniai asmenys.
- 2.3. Pacientas, kuriam teikiama tarpininkavimo paslauga, pasirašo ant gydymo plano su kainomis savo parašu, taip patvirtindamas apie sutikimą.
- 2.4. Teikiant paslaugas, paslaugos teikimo vietoje gali būti tik pacientas, jo atstovas, paslaugą teikiantys gydytojas, jo slaugytoja. Atstovai savo veiksmais neturi teisės trukdyti paslaugas teikiantiems gydytojams.
- 2.5. Planine tvarka pacientai pas gydytoją priimami išankstinėje registracijoje numatytu laiku. Siekiama, kad pacientas būtų priimtas ne vėliau kaip per 15 minučių nuo registracijoje nurodyto laiko. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą, jo priėmimas nėra užtikrinamas.
- 2.6. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu planuota, kiti pacientai priimami eilės tvarka vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.
- 2.7. Paslaugos neteikiamos neblaiviems, apsvaigusiems nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų asmenims (išskyrus būtinąją medicinos pagalbą). Kilus įtarimų dėl paciento blaivumo, apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų, paslaugą teikiantis darbuotojas pasiūlo pacientui pasitikrinti dėl blaivumo ir/ar apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Paciento atsisakymas pasitikrinti laikomas neblaivumo ir/ar atitinkamo apsvaigimo fakto pripažinimu bei fiksuojamas medicininėje dokumentacijoje.
- 2.8. Paslaugų su klinika sutartis yra nutraukiama dėl pacientų šmeižto socialiniuose tinkluose, kitur internete kuomet situacija neatitinka tikrovės ir yra skleidžiama melagingai, taip pat skleidžiant informaciją melagingai žeminamas medicinos ir klinikos personalas. Tokiems pacientams sutarties atnaujinimas nevykdomas net ir pašalinus informaciją.

2.9. Ambulatorinė asmens sveikatos istorija yra įstaigos dokumentas, saugomas įstaigoje arba archyve. Nei pacientas, nei jo atstovai neturi teisės patys šio dokumento laikyti (saugoti), nešioti ar išsinešti, tačiau turi teisę gauti kopijas. Kopijas gali gauti tik pacientas arba jo įgaliotas asmuo pateikęs prašymą klinikai. Istorijos kopijos išduodamos per tris darbo dienas.

### **3. MOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA**

- 3.1. UAB „Vivamedicus“ teikiamos ambulatorinės asmens priežiūros paslaugos remiantis tuo metu direktoriaus patvirtintu paslaugų kainynu ir mokamų paslaugų teikimo tvarka.
- 3.2. Prieš teikiant mokamas paslaugas pacientas yra informuojamas apie planuojamų teikti paslaugų apimtį ir jų kainas.
- 3.3. Po paslaugų suteikimo pacientas įstaigos registratūroje privalo apmokėti už jam suteiktas paslaugas klinikoje, o už tarpininkavimo paslaugas atsiskaito per 3 dienas nuo sąskaitos išrašymo dienos pavedimu į įmonės sąskaitą arba grynais pinigais kasoje.
- 3.4. Paciento sutikimas apmokėti už suteiktas paslaugas patvirtinamas pasirašant „Paslaugų teikimo sutartį“ arba kitame įstaigos vadovo patvirtintame dokumente.
- 3.5. Už suteiktas paslaugas pacientai gali atsiskaityti grynais pinigais arba banko kortele.
- 3.6. Jei pacientas yra apdraustas Savanorišku sveikatos draudimu ir UAB „Vivamedicus“ turi sudariusi sutartį su ta draudimo įmone dėl paslaugų apmokėjimo, tai pacientas už draudiminį įvykį, pagal turimas draudimo apmokėjimo sąlygas (frančizę ir kitas), sumoka tik kainos skirtumą tarp draudimo įmonės apmokamos kainos dalies ir paslaugų kainos arba visiškai nemoka (jei draudimas 100% apmoka už suteiktas paslaugas).
- 3.7. Jei savanoriško draudimo įmonės, dėl įvairių priežasčių atsisako sumokėti už apdraustajam faktiškai suteiktas paslaugas, tokiu atveju pacientas yra informuojamas apie tokį atsisakymą ir už suteiktas paslaugas pacientas privalo apmokėti pats.
- 3.8. Jei pacientas yra apsidraudęs Savanoriško draudimo įmonėse, su kuriomis UAB „Vivamedicus“ neturi sudariusi sutarties, tai pacientas pats sumoka už suteiktas paslaugas ir jam yra išrašoma sąskaita, bei padaromos medicininių įrašų kopijos.
- 3.9. Jei pacientas pageidauja, už suteiktas ir apmokėtas paslaugas jam gali būti registratūroje išrašyta sąskaita faktūra.

### **4. PACIENTŲ TEISĖS ĮSTAIGOJE**

- 4.1. Teisė į kokybišką ir prieinamą asmens sveikatos priežiūros paslaugą:
  - 4.1.1. Kiekvienam pacientui turi būti suteikta kokybiška asmens sveikatos priežiūros paslauga. Įstaigose pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.
  - 4.1.2. Kiekvienas pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir sveikatos priežiūros įstaigos personalo pagarbų elgesį teikiant paslaugas pacientui. Kiekviena intervencija į paciento sveikatą, įskaitant tyrimus, turi būti atliekama laikantis atitinkamų profesinių pareigų ir standartų.
  - 4.1.3. Pacientams turi būti teikiamos moksliškai pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jie nekentėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.
- 4.2. Teisė pasirinkti gydytoją, kitą įstaigos darbuotoją:
  - 4.2.1. Pacientas turi teisę pasirinkti gydytoją.
- 4.3. Teisė rinktis diagnostikos bei gydymo metodikas ir atsisakyti gydymo:
  - 4.3.1. Pacientai paslaugas gauna tik su savo raštišku sutikimu,
  - 4.3.2. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikėjas apie visas asmens sveikatos priežiūros paslaugas turi įrašyti į paciento ambulatorinę asmens sveikatos istoriją.
  - 4.3.3. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia net ir po paciento mirties. Tokios konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir Sveikatos apsaugos ministerijos teisės aktai. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint raštišką paciento sutikimą arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymai.
  - 4.3.4. Sutikimas nėra būtinas, jei informacija yra suteikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientus, atliekantiems pacientų sveikatos ekspertizę, taip pat institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę kontroliuoti sveikatos priežiūros veiklą.

### **5. PACIENTŲ PAREIGOS**

- 5.1. Atvykti į įstaigą vizitui laiku.
- 5.2. Po paslaugos suteikimo susimokėti už suteiktas paslaugas.

- 5.3. Pagarbiai elgtis su įstaigos personalu, neskelisti melagingos informacijos apie kliniką kol patikimumo apie teisingumą nepatvirtino LR teisės aktų nustatytos institucijos.
- 5.4. Įstaigoje nerūkyti, nevartoti alkoholinių gėrimų, narkotikų.
- 5.5. Suteikti gydytojui teisingą informaciją apie savo sveikatą, nieko neslėpti.
- 5.6. Vykdyti gydytojų, slaugos ir kito personalo nurodymus dėl ligos (-ų) gydymo bei profilaktikos.
- 5.7. Pateikti gydytojui prašant duomenis apie ligos diagnozę, atliktus tyrimus, taikytą gydymą.
- 5.8. Informuoti gydytoją apie sveikatos būklės pasikeitimus gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą.
- 5.9. Laikytis šių vidaus tvarkos taisyklių reikalavimų.

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

6.1. Informacija apie sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę pacientui pateikiama jam suprantama forma paaiškinant specialius medicinos terminus. Informuodamas apie gydymą gydytojas paaiškina pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat pasekmes atsisakius siūlomo gydymo. Informacija neteikiama pacientui prieš jo valią, tačiau toks jo noras turi būti aiškiai išreikštas ir apie tokį paciento pageidavimą, pažymima jo mediciniuose dokumentuose.

## **7. AMBULATORINIŲ ASMENS SVEIKATOS ISTORIJŲ, KITŲ DOKUMENTŲ PILDYMO, JŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS AR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**

- 7.1.1. Gydytojai ir slaugos darbuotojai pildo Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytos formos ir rūšių pacientų dokumentus (ambulatorines asmens sveikatos istorijas, kitus medicininius dokumentus) ir juos saugo Lietuvos Respublikos įstatymų ir Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.
- 7.1.2. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia net ir po paciento mirties. Nepilnamečio paciento tėvai ar globėjai turi teisę susipažinti su nepilnamečio paciento dokumentais. Psichikos ligonio atstovo teisę susipažinti su paciento dokumentais nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.
- 7.1.3. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo ambulatorinės asmens sveikatos istorijos ir ( ar) kitų medicininių dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.
- 7.1.4. Reikalavimai dėl informacijos konfidencialumo netaikomi, kai susipažinti su informacija kreipiasi teismas, komisija ar kitos valstybės institucijos, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

## **8. PACIENTŲ PERKĖLIMO TVARKA Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS**

8.1. Medicinos įstaigos patalpose pacientui suteikiama neatidėliotina medicininė pagalba, kol atvyks greitoji medicinos pagalba. Jeigu yra būtina - pacientas perkeliamas į kitą medicinos įstaigą.

## **9. KITI SVARBŪS NUOSTATAI:**

- 9.1. Įstaigos darbo laikas: I-IV nuo 9.00 iki 18.00 val. ir V nuo 11.00 iki 19.00
- 9.2. Įstaigos administracijos darbo laikas: darbo dienomis nuo 9.00 iki 17.00 val.
- 9.3. Įstaigoje draudžiama filmuoti, fotografuoti ir įrašinėti be vadovo raštiško sutikimo.
- 9.4. Įstaigoje aptarnaujamas TIK PACIENTAS arba jo teisėtas atstovas ir jokie pašaliniai neįgalieji asmenys negali vykti į konsultaciją pas specialistą su pacientu nebent įstaigos vadovas raštu patvirtina kitaip.