

## VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS, TEIKIANT ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios taisyklės reglamentuoja Kretingos socialinių paslaugų centro (toliau – SPC), juridinio asmens kodas 190278395, vidaus tvarką teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas asmens namuose ir SPC, apibrėžia darbuotojų bei paslaugų gavėjų santykius, elgesį.

2. SPC veikia vadovaudamasi Steigėjo patvirtintais nuostatais, galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, nacionaliniais, Europos ir tarptautiniais medicinos standartais (medicinos, higienos normomis), Kretingos rajono savivaldybės teisės aktais, reguliuojančiais SPC veiklą.

3. Be šių Taisyklių SPC darbuotojų darbinės funkcijas ir pareigas apibrėžia darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareigybių aprašymai, SPC direktoriaus įsakymai.

4. Šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių teisinių santykių nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

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

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

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

5.4. **paslaugų gavėjo atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka asmuo tai patvirtindamas savo parašu. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;

5.5. **nemokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, kaip tai nustatyta Lietuvos Respublikos teisės aktuose, bei asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo lėšų, kaip tai nustatyta Sveikatos draudimo įstatyme, bei teikiamos tokia tvarka, kokią numato teisės aktai;

5.6. **mokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, už kurias susimoka patys paslaugų gavėjai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys bei savarankiškos draudimo įstaigos taip, kaip numatyta teisės aktuose ar SPC direktoriaus įsakymuose;

5.7. **asmens (šėimos) konsultavimas** – tai slaugytojo, socialinio darbuotojo, jų padėjėjų teikiama paslauga, kuria kartu su asmeniu ar šėimos nariais analizuojama probleminė slaugos ir socialinė asmens (šėimos) situacija bei ieškoma veiksmingų problemos sprendimų būdų pagal kompetenciją;

5.8. **bendruomenės slaugytojas** – bendrosios praktikos slaugytojas, išklausęs bendruomenės slaugos specializacijos programą.

5.9. **slaugos poreikiai** – pagrindiniai fiziologiniai, psichologiniai ir socialiniai paciento poreikiai, kuriems patenkinti reikia kitų pagalbos;

5.10. **slauga namuose** – asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kai kompleksinės slaugos paslaugos yra teikiamos asmeniui bendruomenėje bei namuose, kur jis gyvena, siekiant užtikrinti paslaugų prieinamumą ir tęstinumą bei tenkinant asmens slaugos poreikius natūralioje namų sąlygomis ir skatinant asmens savirūpą.

## II. ASMENŲ KREIPIMOSI Į SPC TVARKA

6. Paslaugų gavėjai yra asmenys, kuriems slaugos ir globos paslaugos teikiamos kartu. Paslaugos asmens namuose ir SPC teikiamos komandos principu.

7. Paslaugų gavėjai:

7.1. suaugęs asmuo su negalia – darbingo amžiaus asmuo, dėl neįgalumo iš dalies ar visiškai netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime, kuriam reikalingos ilgalaikės priežiūros paslaugos namuose;

7.2. senyvo amžiaus asmuo – senatvės pensinio amžiaus asmuo, dėl amžiaus iš dalies ar visiškai netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis savo asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime bei sergantis lėtinėmis ligomis, kuriam reikalingos ilgalaikės priežiūros paslaugos.

8. Norėdami gauti informaciją apie SPC teikiamas paslaugas, asmenys kreipiasi į SPC administraciją (telefonu (8 445)78 988 arba atvyksta adresu Klaipėdos g 133 C, LT-97155 Kretinga. SPC administracijos darbo laikas nurodytas skyriuje „Darbo laikas“.

9. Atvykęs į SPC, asmuo jį priimančiam darbuotojui pateikia šiuos dokumentus:

9.1. asmens tapatybės dokumentą ir jo kopiją;

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

9.3. neįgaliojo pažymėjimą ir jo kopiją;

9.4. neįgalumo lygio arba darbingumo lygio pažymą, išduotą Neįgalumo ir darbingumo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos arba Medicininės socialinės ekspertizės komisijos pažymą;

9.5. pažymas apie darbingų šeimos narių 3 paskutinių mėnesių pajamas ar kitas pajamas (kai SPC turimoje duomenų bazėje nėra duomenų);

9.6. pažymą apie deklaruotą gyvenamąją vietą ir jos kopiją (kai SPC turimoje duomenų bazėje nėra duomenų);

9.7. prašymą – paraišką,

9.8. kitus dokumentus (esant poreikiui).

10. Esant poreikiui, asmuo suteikia SPC specialistams kitą būtiną informaciją apie savo sveikatos ir socialinę būklę, buvusius ir esamus susirgimus, alergines reakcijas, naudojamus vaistus bei kitus duomenis, būtinus slaugos programos vykdymui.

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

11. SPC teikiamos nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

11.1. bendruomenės slaugos;

11.2. bendrosios praktikos slaugos;

11.3. kineziterapijos;

11.4. masažo;

11.5. ergoterapijos.

12. Nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas SPC teikia vadovaudamasis Socialinių paslaugų skyrimo komisijos sprendimais.

13. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas vykdomas SPC direktoriaus įsakymais patvirtintuose tvarkų aprašuose.

14. SPC gali teikti mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurių teikimą ir apmokėjimą už jas reglamentuoja teisės aktai ir/ar SPC direktoriaus įsakymai.

## IV. BŪTINOSIOS MEDICINOS PAGALBOS TEIKIMO TVARKA

15. Būtinoji medicinos pagalba SPC kompetencijos ribose teikiama visiems paslaugų gavėjams. Teikiant būtinąją pagalbą vadovaujamosi LR Sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8d. įsakymo Nr. V-208 “Dėl būtiniosios medicinos pagalbos ir būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo” nuostatomis.

16. Būtinajai medicinos pagalbai priskiriama pirmoji medicinos pagalba ir asmens sveikatos priežiūros įstaigose (teikiančiose ambulatorines ir/ar stacionarines paslaugas) teikiama skubi medicinos pagalba.

17. Pirmoji medicinos pagalba teikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. gegužės 14 d. nutarimu Nr. 590 „Dėl profesijų, darbų ir veiklos sričių darbuotojų bei transporto priemonių vairuotojų, buvusių kartu su nukentėjusiais ar ligoniais nelaimingų atsitikimų ar ūmaus gyvybei pavojingo susirgimo vietose ir privalančių suteikti jiems pirmąją pagalbą, sąrašo patvirtinimo, taip pat įstatymų nustatytų kitų asmenų kompetencijos šiais klausimais nustatymo“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2003 m. liepos 11 d. įsakymu Nr. V-450 „Dėl sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų kompetencijos teikiant pirmąją medicinos pagalbą, pirmosios medicinos pagalbos vaistinėlių ir pirmosios pagalbos rinkinių“ ir 2003 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. V-357 „Dėl gaivinimo standartų patvirtinimo“.

18. Skubioji medicinos pagalba – tai tokia medicinos pagalba, kuri teikiama nedelsiant (1 kategorija), arba neatidėliotinai (2, 3 kategorijos), kai dėl ūmių klinikinių būklių gresia pavojus paslaugų gavėjui ir/ar aplinkinių gyvybei arba tokios pagalbos nesuteikimas laiku sukelia sunkių komplikacijų grėsmę paslaugų gavėjui.

19. Būtinoji (pirmoji ir skubioji) medicinos pagalba teikiama visiems paslaugų gavėjams. Būtinoji medicinos pagalba teikiama etapais: pirmiausia suteikiama pirmoji medicinos pagalba, po to – skubioji institucinė pagalba. Kai kuriais atvejais tai gali būti vykdoma vienu metu.

20. Įstaiga pagal kompetenciją privalo užtikrinti (suteikti ir organizuoti) būtinąją medicinos pagalbą.

21. Pirmoji medicinos pagalba – tai svarbiausi tikslingi veiksmai, skirti padėti kitų ar savo sveikatai bei gyvybei, panaudojant turimas medicinos ir/ar kitokias priemones bei medžiagas, iki nukentėjusiajam/ paslaugų gavėjui bus pradėta teikti skubioji institucinė medicinos pagalba arba paslaugos gavėjo būklė taps normali, arba bus konstatuota jo mirtis.

22. Paslaugų gavėjo mirtį konstatuoja paslaugų gavėjus aptarnaujančios pirminės sveikatos priežiūros gydytojas arba kitas asmens sveikatos priežiūros specialistas.

23. Ilgalaikio gyvybinių funkcijų palaikymo paslaugos (dirbtinės plaučių ventiliacijos, hemodializės, dirbtinės širdies, dirbtinių kepenų) bei organų ir audinių transplantacijos paslaugos nepriskiriamos skubiajai pagalbai.

24. Slaugos darbuotojas, teikiantis skubiąją medicinos pagalbą, privalo raštu įforminti skubiosios pagalbos atvejį paslaugų gavėjo byloje, bei pagal poreikį – kituose dokumentuose. Slaugos darbuotojas turi išsamiai aprašyti paslaugų gavėjo būklę, atitinkamai motyvuoti, vadovaudamasis teisės aktų reikalavimais ir pagrįsdamas skubiosios pagalbos teikimo indikacijas, nurodydamas pagalbos teikimo laiką (pradžią ir pabaigą) ir priskirdamas skubiosios pagalbos paslaugas atitinkamai kategorijai bei aprašydamas taikytus tyrimo ir gydymo metodus.

## V. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISĖS IR PAREIGOS

25. Paslaugų gavėjų teisės:

25.1. teisė į sveikatos priežiūrą:

25.1.1. kiekvienam paslaugų gavėjui turi būti suteikta kokybiška sveikatos priežiūra. Paslaugų gavėjų 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;

25.1.2. paslaugų gavėjams teikiama kvalifikuota sveikatos priežiūra. SPC darbuotojai gerbia paslaugų gavėjo asmens privatumą. Paslaugų gavėjai slaugomi taip, kad į jų diagnozę, gydymą ir slaugą būtų žiūrima pagarbiai. Kiekvienas paslaugų gavėjas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir SPC personalo pagarbų elgesį teikiant paslaugas paslaugų gavėjui bei jam mirus. Kiekviena intervencija į paslaugų gavėjų sveikatą, įskaitant tyrimus, turi būti atliekama laikantis atitinkamų profesinių pareigų ir standartų;

25.1.3. paslaugų gavėjams suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminančios priemonės, kad jie nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų;

25.2. teisė į prieinamą sveikatos priežiūrą:

25.2.1. paslaugų gavėjų teisę gauti nemokamą sveikatos priežiūrą, kompensuojamą iš valstybės

ar savivaldybių biudžetų, nustato kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai. Paslaugų gavėjų teisę gauti sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš privalomojo sveikatos draudimo lėšų, nustato Sveikatos draudimo įstatymas;

25.2.2. būtinoji medicinos pagalba paslaugų gavėjui suteikiama neatidėliotinai;

25.2.3. teisę į kitos rūšies sveikatos priežiūrą nustato kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai;

25.3. teisė pasirinkti gydytoją, slaugos darbuotoją, sveikatos priežiūros įstaigą;

25.3.1. paslaugų gavėjas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, šios įstaigos gydytoją, slaugos darbuotoją, sveikatos priežiūros įstaigą, nepriklausančią arba priklausančią Lietuvos nacionalinei sveikatos sistemai;

25.3.2. ši teisė gali būti ribojama Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka;

25.4. teisė į informaciją;

25.4.1. paslaugų gavėjas turi teisę gauti informaciją apie SPC teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti;

25.4.2. paslaugų gavėjas informuojamas apie jį slaugančio darbuotojo vardą, pavardę, pareigas ir kvalifikaciją;

25.4.3. paslaugų gavėjas informuojamas apie įstaigos vidaus tvarkos taisykles ir tvarką, kiek tai susiję su jo slauga ir globa namuose bei SPC. Paslaugų gavėjas turi teisę reikalauti ir gauti diagnozės, gydymo ir slaugos aprašymą;

25.4.4. paslaugų gavėjas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę;

25.4.5. paslaugų gavėjas turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą;

25.5. paslaugų gavėjo dalyvavimas mokymo procese, moksliniuose ir medicinos bandymuose:

25.5.1. be paslaugų gavėjo sutikimo negalima jo panaudoti mokymo procese, moksliniuose ar medicinos bandymuose. Jeigu paslaugų gavėjas yra nepilnametis, tokį sutikimą duoda vienas iš tėvų ar įstatyminis atstovas ir rajono vaiko teisių apsaugos tarnyba;

25.5.2. paslaugų gavėjo naudojimo mokymo procese, moksliniuose ir medicinos bandymuose tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai;

25.6. teisė rinktis diagnostikos bei gydymo metodikas ir atsisakyti gydymo:

25.6.1. paslaugų gavėjai, įskaitant nepilnamečius nuo 16 iki 18 metų, gali būti gydomi arba jiems teikiama kokia kita sveikatos priežiūra ar slauga, tik kai yra jų sutikimas.

25.6.2. kai laikantis sveikatos priežiūros normų yra galimybė rinktis diagnostikos ir gydymo metodikas, paslaugų gavėjas turi būti supažindintas su šių metodikų ypatybėmis ir jam turi būti suteikta pasirinkimo galimybė. Paslaugų gavėjų, pasirinkimas įforminamas raštu;

25.6.3. prieš prašant šiose taisyklėse aukščiau nurodyto sutikimo, paslaugų gavėjui (jo atstovui) išaiškinami intervencijos į paslaugų gavėjo sveikatą tikslas, pobūdis, padariniai ir pavojai. Integralios pagalbos paslaugų teikėjas apie visas asmens sveikatos priežiūros paslaugas turi įrašyti į paslaugų gavėjo bylą. Sutikimas dėl paslaugų, patvirtinamas paslaugų gavėjo (jo atstovo) parašu paslaugų gavėjo dokumentuose;

25.6.4. paslaugų gavėjas bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą slaugai ir globai namuose bei SPC. Kai paslaugų gavėjas yra tokios sveikatos būklės, kad negali pareikšti savo valios dėl socialinės slaugos ir globos metodikų pasirinkimo, kiek įmanoma, nepakenkiant paslaugų gavėjo interesams, atsižvelgiama į jo anksčiau raštu pareikštą valią. Kai nėra nustatyta tvarka išreikštos paslaugų gavėjo (atstovo) valios, slauga, diagnostika ir gydymas gali būti taikomi tik įstatymų nustatytais pagrindais ir tvarka, kai yra reali grėsmė paslaugų gavėjui arba aplinkinių asmenų sveikatai ar gyvybei. Teikiant būtinąją (pirmąją ar skubiąją) medicinos pagalbą paslaugų gavėjui, kuris dėl amžiaus ar sveikatos būklės negali tinkamai išreikšti savo valios, yra būtinas paslaugų gavėjo atstovo sutikimas. Paslaugų gavėjas, kiek įmanoma, dalyvauja, kai sprendžiamas sutikimo gydyti klausimas. Pagalba gali būti teikiama be atstovo sutikimo, jei jo nėra arba sutikimo negalima gauti laiku, arba atstovas atsisako duoti sutikimą, o medicinos pagalbos suteikimas atitinka paslaugų gavėjo interesus. Apie tai pažymima paslaugų gavėjo byloje;

25.7. teisė skųstis:

25.7.1. nepatenkintas sveikatos priežiūra paslaugų gavėjas turi teisę kreiptis į SPC direktorių. Direktorius per penkias darbo dienas atsako į paslaugų gavėjo kreipimąsi;

25.7.2. paslaugų gavėjas turi teisę apskųsti SPC veiklą;

25.8. teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą;

25.8.1. paslaugų gavėjo privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paslaugų gavėjo gyvenimo faktus renkama sveikatos priežiūros paslaugų kokybiško teikimo užtikrinimui paslaugų gavėjo sutikimu;

25.8.2. visa informacija apie paslaugų gavėjo sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie paslaugų gavėją laikoma konfidencialia net ir po paslaugų gavėjo 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 paslaugų gavėjo sutikimą arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymais;

25.8.3. sutikimas nėra būtinas, jei informacija yra suteikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant paslaugų gavėjus, atliekantiems paslaugų gavėjo sveikatos ekspertizę, taip pat institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę kontroliuoti sveikatos priežiūros veiklą;

25.9. teisė nežinoti:

25.9.1. informacija apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę neturi būti paslaugų gavėjui pateikta prieš jo valią. Paslaugų gavėjo valia turi būti patvirtinta paslaugų gavėjo parašu paslaugų gavėjo byloje;

25.9.2. nuostatos netaikomos, kai, informacijos nepateikus paslaugų gavėjui ar kitiems asmenims, gali atsirasti žalingų pasekmių ir tų pasekmių negalima išvengti pateikus informaciją šeimos nariams, jo atstovui ar kitiems asmenims. Apie informacijos pateikimą paslaugų gavėjui prieš jo valią pažymima medicinos dokumentuose. Elgesio su paslaugų gavėju, kuris dėl psichinės ligos nesugeba teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas;

25.10. teisė į žalos atlyginimą:

25.10.1. paslaugų gavėjas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato Paslaugų gavėjų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo III skyrius, taip pat Civilinis kodeksas, Draudimo įstatymas, kiti teisės aktai.

26. Paslaugų gavėjo pareigos:

26.1. paslaugų gavėjas privalo susipažinti su jam pateiktomis šiomis taisyklėmis ir vykdyti jose nurodytas pareigas;

26.2. paslaugų gavėjas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su SPC specialistais ir darbuotojais;

26.3. paslaugų gavėjas 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 paslaugų gavėjui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai sveikatos priežiūros paslaugas;

26.4. paslaugų gavėjas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Paslaugų gavėjas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo;

26.5. paslaugų gavėjas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais SPC darbuotojais ir kitais paslaugų gavėjais;

26.6. paslaugų gavėjui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų paslaugų gavėjo gyvybei.

27. Paslaugų gavėjo teisių ir pareigų įgyvendinimo tvarka:

27.1. už paslaugų gavėjų teisių ir pareigų vykdymo realizavimą SPC atsakingas direktorius;

27.2. informacija paslaugų gavėjui apie jo teises ir pareigas pateikiama įstaigos vidaus tvarkos taisyklėse;

27.3. Taisyklių kopija saugoma paslaugų gavėjams matomoje vietoje, užtikrinant, kad būtų patogu su jomis susipažinti;

27.4. už informacijos paslaugų gavėjui pateikimą atsakingas slaugos personalas, kuris pateikia visus išaiškinimus;

27.5. jeigu slaugos personalo išaiškinimai paslaugų gavėjo netenkina, išaiškinimus pateikia SPC;

27.6. jei paslaugų gavėjas mano, kad jo teisės yra pažeistos, jis turi teisę pateikti SPC skundą šiose vidaus tvarkos taisyklėse nustatyta tvarka;

27.7. paslaugų gavėjui nesilaikant šiose Taisyklėse nustatytų pareigų, slaugos personalas perspėja paslaugų gavėją. Jei perspėjimas būna neveiksmingas, informuojamas SPC direktorius, kuris priima sprendimą dėl tolimesnių veiksmų.

## **VI. SPC TEISĖS IR PAREIGOS**

28. SPC yra Kretingos rajono savivaldybės biudžetinė įstaiga, teikianti jos nuostatuose nustatytas paslaugas ir turinti teisę:

28.1. turėti sąskaitas banko įstaigose, savo antspaudą;

28.2. naudoti, valdyti, pirkti ar kitokiais būdais įsigyti savo veiklai reikalingą turtą bei juo disponuoti Lietuvos Respublikos įstatymų bei savivaldybės tarybos sprendimų nustatyta tvarka;

28.3. gauti labdarą ir paramą;

28.4. teikti nemokamas ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, nurodytas SPC išduotose licencijose;

28.5. sudaryti sandorius ir prisiimti įsipareigojimus;

28.6. stoti į ne pelno organizacijų asociacijas ir dalyvauti jų veikloje;

28.7. naudoti lėšas SPC nuostatuose numatytiems tikslams ir uždaviniams įgyvendinti;

28.8. skelbti konkursus priemonėms ir darbams, susijusiems su SPC veikla, įsigyti.

29. SPC privalo:

29.1. teikti tik tas nemokamas ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nurodytos SPC išduotose licencijose;

29.2. užtikrinti, kad būtų naudojamos tik tokios sveikatos priežiūros technologijos, gaminiai ir priemonės, kurios yra aprobuotos ir (ar) leistos naudoti Lietuvos Respublikoje;

29.3. užtikrinti, kad būtų tinkamai pildoma ir saugoma teisės aktais patvirtinta medicininė dokumentacija;

29.4. užtikrinti vienodas paslaugų gavėjų teises į teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas;

29.5. saugoti paslaugų gavėjo medicininę paslaptį, išskyrus atvejus, kai SPC teisės aktų nustatyta tvarka privalo pateikti informaciją apie paslaugų gavėją tretiesiems asmenims, ir gerbti paslaugų gavėjų asmens privatumą;

29.6. užtikrinti, kad informacija apie paslaugų gavėją valstybės institucijoms ar kitoms įstaigoms būtų teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka;

29.7. teisės aktų nustatyta tvarka informuoti Sveikatos apsaugos ministeriją ir SPC steigėją apie nustatytas vidaus infekcijas, jų protrūkius bei kitus pavojaus pacientų sveikatai atvejus.

## **VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ SPRENDIMO TVARKA**

30. Raštiški paslaugų gavėjų pareiškimai, skundai ir pasiūlymai turi būti pasirašyti, ir nurodyti šie duomenys: vardas, pavardė ir gyvenamoji vieta. Nepasirašyti ir be šių duomenų pareiškimai, skundai ir pasiūlymai pripažįstami anoniminiais ir nenagrinėjami.

31. SPC direktorius, jeigu įstaiga nepajėgi išspręsti pasiūlymuose iškeltų klausimų, per penkias dienas persiunčia juos pagal priklausomybę, pranešdamas apie tai pareiškėjams, ir asmeniškai priimdamas, paaiškina, kur jiems reikia kreiptis.

32. SPC direktorius, nagrinėdamas paslaugų gavėjų pareiškimus, skundus ir pasiūlymus, privalo:

32.1. išnagrinėti pareiškimų, skundų ir pasiūlymų esmę, prireikus išreikalauti papildomų dokumentų, imtis kitų priemonių klausimams objektyviai išspręsti;

32.2. per 20 darbo dienų raštu pranešti paslaugų gavėjui, kokie priimti sprendimai dėl jų pareiškimų, skundų ir pasiūlymų, o jeigu pareiškimas, skundas ar pasiūlymas atmetamas, nurodyti atmetimo motyvus ir paaiškinti tokio sprendimo apskundimo tvarką;

32.3. analizuoti ir apibendrinti gautus pareiškimus, skundus ir pasiūlymus, juose pareikštas kritines pastabas, šalinti priežastis ir sąlygas, dėl kurių pažeidžiamos gyventojų teisės ir įstatymų ginami jų interesai.

33. Paslaugų gavėjas, nesutinkąs su sprendimu, priimtu dėl jo pareiškimo, skundo ar pasiūlymo,

turi teisę apskųsti šį sprendimą teismui, Valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai prie SAM, kitoms sveikatos priežiūros veiklą kontroliuojančioms institucijoms.

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

34. Informacija apie sveikatos priežiūros paslaugas paslaugų gavėjui pateikiama jam suprantama forma paaiškinant specialius medicinos terminus. Informuodamas slaugos darbuotojas paslaugos gavėjui paaiškina paslaugų teikimo eigą, siekiamus rezultatus ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paslaugų gavėjo apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomų paslaugų, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomų paslaugų.

35. Paslaugų gavėjui pageidaujant, pateikiama jo asmens byla ar kiti jo medicininiai dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paslaugų gavėjo sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei.

36. Paslaugų gavėjas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo asmens bylos ir (ar) kitų dokumentų kopijos. Ši paslaugų gavėjo teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Slaugos darbuotojas paaiškina paslaugų gavėjui įrašų asmens byloje reikšmę. Jeigu paslaugų gavėjo reikalavimas yra pagrįstas, slaugos darbuotojas ištaiso, užbaigia, panaikina, paaiškina ir (ar) pakeičia netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su slauga. Jeigu slaugos darbuotojas nesutinka su tokiu paslaugų gavėjo pageidavimu, tai paslaugos gavėjo pageidavimo pagrįstumą sprendžia SPC medicinos specialistų konsiliumas.

37. Informacija nepilnamečiui paslaugos gavėjui, jo tėvams ar globėjams pateikiama jiems suvokiama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio ir jo tėvų ar globėjų, slaugos darbuotojas, pateikdamas informaciją, vadovaujasi nepilnamečio paciento interesais.

38. Nepilnametis paslaugos gavėjas, kuris slaugos darbuotojo nuomone, gali teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam siūlomų paslaugų. Slaugos specialistas nepilnamečio tėvų ar globėjų prašymu informuoja nepilnamečio įstatyminius atstovus apie paslaugų teikimą, tačiau, nepilnamečiui paprašius, tokia informacija gali būti ir nesuteikta, jeigu tai iš esmės gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams, jeigu kiti teisės aktai nenustato kitaip.

39. Paslaugų gavėjo dokumentų išrašai ir kopijos padaromi per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos. Šis terminas gali būti trumpesnis, jei informacija reikalinga priimti skubiam sprendimui dėl paslaugų gavėjui teikiamų slaugos paslaugų. Apie tai sprendžia SPC vadovas.

## **IX. INFORMACIJOS APIE PASLAUGŲ GAVĖJĄ TEIKIMAS VALSTYBĖS INSTITUCIJOMS IR KITIEMS SUBJEKTAMS**

40. Visa informacija apie paslaugų gavėją ir jo sveikatą yra privati konfidenciali (net ir po paslaugų gavėjo mirties) ir gali būti teikiama tik esant raštiškam paslaugų gavėjui (arba jo atstovo) sutikimui.

41. Teisę gauti informaciją po paslaugų gavėjo mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis arba partneris, tėvai, vaikai.

42. Informacija apie paslaugų gavėją yra konfidenciali ir gali būti teikiama tik gavus raštišką paslaugų gavėjo (jo atstovo) sutikimą, išskyrus taisyklių 45. ir 47. punktuose nurodytus atvejus.

43. Institucijos, norinčios gauti informacijos apie paslaugų gavėją, sveikatos priežiūros įstaigai pateikia raštišką prašymą, pavedimą, sprendimą ar kitą dokumentą, kurį tokiais atvejais reikia pateikti pagal atitinkamų institucijų darbą reglamentuojančius teisės aktus, pasirašytą institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens, arba su sveikatos priežiūros įstaiga sudaro informacijos apie paslaugų gavėją teikimo sutartį. Prašyme ir Sutartyje turi būti nurodomas informacijos apie paslaugų gavėją gavimo teisinis pagrindas, teisėto tvarkymo sąlyga, naudojimo tikslas, prašomos gauti informacijos apie paslaugų gavėją apimtis ir teikimo būdas.

44. Prie Prašymo, išskyrus taisyklių 45 punkte nurodytus atvejus, turi būti pridėtas paslaugų gavėjo sutikimas informaciją apie jį teikti informacijos apie paslaugų gavėją prašančiai institucijai (paslaugų gavėjo sutikimo originalas arba notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta jo kopija), atitinkantis šiuos reikalavimus:

44.1. išreikštas rašytine forma (kaip atskiras popieriuje spausdintas (surašytas) ir paslaugų gavėjo pasirašytas dokumentas arba jo sudarytas elektroninis dokumentas, pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu);

44.2. nurodytas paslaugų gavėjo vardas ir pavardė, asmens kodas (jei pacientas asmens kodo neturi – nurodyta paciento gimimo data);

44.3. nurodyta, kokių tikslu ir kokią konkrečią informaciją apie paslaugų gavėją paslaugų gavėjas sutinka, kad būtų pateikta informacijos prašančiai institucijai;

44.4. nurodytas paslaugų gavėjo sutikimo galiojimo terminas ir paslaugų gavėjo teisė savo sutikimą bet kuriuo metu atšaukti.

45. Informacija apie paslaugų gavėją gali būti suteikta neturint jo sutikimo:

45.1. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose yra ar buvo gydomas, slaugomas paslaugų gavėjas, atliekama jo sveikatos ekspertizė ar paslaugų gavėjas užsiregistruoja sveikatos priežiūros paslaugoms gauti;

45.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugų teikimą;

45.3. Neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms jų funkcijoms vykdyti;

45.4. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba) bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

46. Sveikatos priežiūros įstaiga turimą informaciją apie paslaugų gavėją pateikia ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo Prašymo gavimo dienos arba per Sutartyje nustatytą terminą. SPC informaciją apie paslaugų gavėją ikiteisminio tyrimo įstaigoms, kai šios vykdo dingusių asmenų paiešką, pateikia nedelsiant, tačiau ne vėliau kaip kitą sveikatos priežiūros įstaigos darbo dieną nuo Prašymo gavimo dienos.

47. SPC informaciją apie paslaugų gavėją pateikia savo iniciatyva (nesant Prašymo ar Sutarties) ir be paslaugų gavėjo sutikimo šiais atvejais:

47.1. teisėsaugos institucijoms apie sužalotus paslaugų gavėjus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika;

47.2. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai turint duomenų apie galimą vaiko teisių pažeidimą, nurodytą Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (psichologinis, fizinis, seksualinis smurtas prieš vaiką, vaiko nepriežiūra, apie likusius be tėvų globos nepilnamečius vaikus, būtinumą ginti nepilnamečių teises ir teisėtus interesus (dėl tėvų ligos, mirties, išvykimo ar dingimo, tėvų atsisakymo atsiimti vaikus iš gydymo įstaigų ar panašių priežasčių);

47.3. kitais Lietuvos Respublikos įstatymuose nustatytais atvejais.

48. Informacija apie paslaugų gavėją gali būti pateikiama šiais būdais:

48.1. įteikiant institucijos įgaliotam asmeniui, tiesiogiai atvykusiam į SPC ir pateikusiam asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

48.2. siunčiant registruota pašto siunta;

48.3. siunčiant per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą;

48.4. jeigu yra galimybė, siunčiant per sveikatos priežiūros įstaigų integruotas informacines sistemas (į sritį, skirtą autentifikuotiems jos naudotojams);

48.5. elektroniniu paštu – tik tokiais atvejais, kai sveikatos priežiūros įstaiga ir institucija, gaunanti informaciją apie paslaugų gavėją, naudoja dvipusius šifravimo raktus elektroninio pašto ryšio kodavimui (asimetrinis kodavimas);

48.6. siunčiant kitais būdais, užtikrinančiais 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (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), nustatytus asmens duomenų apsaugos reikalavimus.

49. Telefonu informacija apie paslaugų gavėją neteikiama.

50. Paslaugų gavėjams teikiamos socialinės globos ir slaugos paslaugos jų namuose, todėl jų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarka nėra reglamentuojama.



## **X. PASLAUGŲ GAVĖJŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**

51. Lankyti SPC besigydančius paslaugų gavėjus leidžiama tik tam skirtu laiku (darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 val.)

52. Atvykęs lankytojas SPC darbuotojui/budėtojų turi pasakyti kokį paslaugų gavėją lanko ir pranešti, kai išvyksta.

53. Savo apsilankymu paslaugų gavėjai lankytojai neturi sukelti nepatogumų kitiems paslaugų gavėjams.

54. Lankytojams draudžiama:

54.1. šiukšlinti ir triukšmauti SPC patalpose ir teritorijoje;

54.2. atvykti į SPC neblaiviems ar apsvaigusiems nuo narkotinių bei psichotropinių medžiagų;

54.3. rūkyti SPC patalpose ir vietose, kur yra draudžiantieji ženklai;

54.4. paslaugų gavėjams atnešti svaigalų, rūkalų, narkotinių, psichotropinių ir kitu psichiką veikiančių medžiagų;

54.5. turėti su savimi arba atnešti paslaugų gavėjui šaunamąjį ar šaltąjį ginklą.

55. Karantino metu draudžiama lankyti paslaugų gavėjus.

56. Karantino metu lankytojai maisto produktus ir kitus paslaugų gavėjui skirtus daiktus gali palikti SPC administracijoje. Maisto produktai turi būti tvarkingai supakuoti ir tinkami vartoti. Ant pakuotės turi būti užrašytas paslaugų gavėjo vardas, pavardė.

57. Paslaugų gavėjo gydymo kitoje (stacionarinėje) įstaigoje tikslingumą nustato jį gydantis gydytojas.

58. Paslaugų gavėjas, kurio sveikatos būklė reikalauja neatidėliotino papildomo gydymo, gali būti siunčiamas į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą. Tokiu atveju, paslaugų gavėjui ir/ar jo artimiesiems paaiškinama, kodėl priimtas toks sprendimas. Už kitų asmens sveikatos priežiūros įstaigų gydytojų sprendimus ir gydymo kokybę SPC neatsako.

## **XI. DARBO LAIKAS**

59. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos pirmadieniais - penktadieniais nuo 8 val. iki 17 val.

60. Darbuotojai dirba, pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Slaugos darbuotojų darbo grafikai skelbiami informacinėse lentose.

61. SPC administracijos darbo laikas yra pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val., pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val.

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

62. Paslaugų gavėjų ir darbuotojų saugai užtikrinti įstaigoje vadovaujamosi LR Darbo kodeksu, Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu, Vyriausybės nutarimais, kitais teisės aktais ir norminiais dokumentais.

63. Visi įstaigos darbuotojai privalo laikytis Lietuvos Respublikos Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatyme nustatytų reikalavimų. Su darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijomis darbuotojai supažindinami pasirašytinai. Už darbo saugos normatyvinių dokumentų bei instrukcijų laikymąsi atsakingi visi įstaigos darbuotojai asmeniškai.

64. Darbuotojai gali dirbti tik teisės aktų nustatyta tvarka pasitikrinę sveikatą bei teisės akto nustatyta tvarka įgiję žinių higienos ir pirmosios pagalbos teikimo klausimais. Darbuotojų asmens medicininės knygelės ir sveikatos žinių pažymėjimai (jų kopijos) laikomi darbovietėje.

65. Teikiant paslaugas užtikrinama pirmoji medicininė pagalba susirgus, susižeidus, traumų ir priepuolių atveju.

66. SPC teritorija ir patalpos turi atitikti technines, sanitarines - higienines, darbų saugos ir priešgaisrines saugos normas ir reikalavimus bei tenkinti asmenų poreikius.

67. Asmeniui užtikrinama kiek įmanoma saugi aplinka. SPC patalpose yra įrengta gaisro aptikimo ir signalizavimo sistema.

68. Paslaugų gavėjas privalo laikytis SPC personalo nurodymų, susijusių su darbų sauga užsiėmimų vietose.

69. Teikiant paslaugas įstaigoje, darbuotojas, pastebėjęs elektros įrangos arba įrenginių gedimus, privalo nedelsiant informuoti SPC personalą.

70. Teikiant paslaugas įstaigoje, draudžiama palikti vienus paslaugų gavėjus be priežiūros.

### **XIII. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲ METALŲ, PINIGŲ IR KITŲ DAIKTŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA**

71. Paslaugų gavėjo dirbiniai iš brangiųjų metalų, pinigai ir kiti asmeniniai daiktai nėra saugojami ir registruojami.

72. Paslaugų gavėjai už savo asmeninius daiktus atsako patys.

### **XIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

73. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

74. Patvirtintos Taisyklės skelbiamos SPC informacinėse lentose.

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

---