

UAB „AKIŲ CHIRURGIJOS CENTRO“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Akių chirurgijos centras“ (toliau vadinama Klinika) įm.kodas 301086126 teikia ambulatorines specializuotas, tame tarpe oftamologinės chirurgijos ir dienos chirurgijos asmens sveikatos priežiūros paslaugas taip kaip numatyta įstaigos licencijoje.
2. Konsultacinės paslaugos teikiamos adresu Žemaičių g. 31, Kaune, o operacinės – Kurpių g.6, Kaune (toliau Konsultacinis ir Operacinis padalinys).
3. Teikdama paslaugas Klinika vadovaujasi asmens sveikatos priežiūrą reglamentuojančiais teisės aktais. Šios vidaus tvarkos taisyklės sudarytos atsižvelgiant į LR sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio reikalavimus ir nustato bendruosius darbuotojų, pacientų, jų atstovų, lankytojų tarpusavio santykių principus ir elgesio normas.
4. Taisyklėse vartojamos pagrindinės sąvokos:
 - 4.1 **asmens duomenų tvarkymas** – bet kuris su asmens duomenimis atliekamas veiksmas: rinkimas, užrašymas, kaupimas, saugojimas, klasifikavimas, grupavimas, jungimas, keitimas (papildymas ar taisymas), teikimas, paskelbimas, naudojimas, loginės ir (arba) aritmetinės operacijos, paieška, skleidimas, naikinimas ar kitoks veiksmas arba veiksmų rinkinys.
 - 4.2 **asmens dokumentas** – pasas, asmens tapatybės kortelė, pasas, leidimas laikinai (nuolat) gyventi Lietuvoje, vairuotojo pažymėjimas ar kiti asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai;
 - 4.3 **asmens sveikatos priežiūros paslaugos** (toliau – paslaugos) - teikiamos paslaugos, kurioms teikti yra gauta Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos licencija;
 - 4.4 **asmens sveikatos priežiūros specialistas** – Klinikos darbuotojas, teikiantis paslaugas;
 - 4.5 **klinikos darbuotojas** – asmuo, sudaręs darbo sutartį su Klinika;
 - 4.6 **lankytojas** – bet kuris asmuo nesantis Klinikos darbuotoju, pacientu ar paciento atstovu;
 - 4.7 **nemokamos paslaugos** – asmens sveikatos priežiūros paslaugos, apmokamos apdraustiesiems Privalomuoju sveikatos draudimu (PSD), dėl kurių apmokėjimo Klinika yra sudariusi sutartį su teritorine ligonių kasa;
 - 4.8 **mokamos paslaugos** – asmens sveikatos priežiūros įstaigos teikiamos paslaugos, už kurias moka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys;
 - 4.9 **nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis, kuriuos teismas pripažino veiksniais (emancipuotais);
 - 4.10 **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Klinikos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis;
 - 4.11 **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą gali pasirinkti pacientas nuo 16 metų. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;
 - 4.12 **siuntimas** – tai gydytojo kreipimasis į kitą gydytoją, siekiant pasikonsultuoti dėl paciento sveikatos būklės, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, pateikiant informaciją apie

pacientui iki siuntimo nustatytą diagnozę, atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialistų išvadas, taikytą gydymą bei užpildant nustatytos formos dokumentus.

II. KLINIKOS DARBO LAIKAS

5. Klinikos darbo laikas:

5.1 Konsultacinis padalinys (Žemaičių g. 31, Kaune) - darbo dienomis pirmadieniais-penktadieniais nuo 8 iki 17 valandos,

5.2 Operacinis padalinys (Kurpių g. 6, Kaune) – darbo dienomis nuo 14 iki 20 val..

III. PACIENTŲ KREIPIMOSI TVARKA IR REGISTRACIJA PASLAUGOMS

6. Informacija apie Klinikos teikiamas paslaugas ir jų tvarką teikiama telefonu, tiesiogiai atvykus į Kliniką, internetiniame puslapyje www.akiuchirurgija.lt.
7. Paslaugos pacientams teikiamos pagal išankstinę registraciją.
8. Būtinios medicinos pagalbos paslaugos teikiamos be eilės, siuntimas nereikalingas.
9. Pacientas gali užsiregistruoti pas gydytoją šiais būdais:
 - 9.1 atvykęs į Kliniką, jos darbo metu,
 - 9.2 paskambinęs Klinikos darbo metu registracijos telefonu. Registracijos metu pacientas klinikos darbuotojui nurodo vardą, pavardę, gimimo datą. Registruojant pacientui suteikiama informacija apie paslaugas, galimą priėmimo datą ir laiką, gydytojo pavardę bei kabineto numeris, klinikos adresas.
 - 9.3 Savarankiškai pacientas (jo atstovas) gali užsiregistruoti IPR (E-sveikatos išankstinė pacientų registracijos sistema).
10. Jei pacientui reikalingos Klinikos operacinės paslaugos, tai pacientas pirmiausia registruojamas konsultacinėms paslaugoms ir tik po jų sprendžiama apie operacinės paslaugos tikslingumą ir galimą suteikimo laiką.
11. Operacinės paslaugos laikas suderinamas su pacientu konsultacijos metu pasirenkant tinkamą laiką ir specialistą.
12. Jei pacientas registruojasi mokamoms paslaugoms, jis informuojamas apie pageidaujimų paslaugų kainą. Jei registracijos metu Klinikos darbuotojas negali įvertinti būsimų paslaugų apimtį, sudėtingumo ir galimos bendros paslaugų kainos, pacientas yra informuojamas apie pageidaujimų ir tikėtinų paslaugų kainas.
13. Pacientas, negalėdamas atvykti paslaugoms nustatytu laiku, privalo apie tai kuo anksčiau, bet ne vėliau kaip prieš 24val., informuoti Kliniką. Vizitą galima atšaukti paskambinus registracijos telefonu, e-paštu ar atvykus į Kliniką. Atšaukdamas vizitą pas gydytoją, pacientas gali suderinti kito vizito paslaugai laiką.
14. Asmens sveikatos priežiūros specialistui susirgus ar nesant galimybės užtikrinti paslaugų teikimo dėl kitų priežasčių, pacientai telefonu yra informuojami apie vizito pas asmens sveikatos priežiūros specialistą perkėlimą. Šiuo atveju su pacientu suderinama kita jo vizito data ir laikas. Už informavimą apie vizito atšaukimą bei jo perkėlimą atsakinga Klinikos administratorė arba kitas Klinikos vadovo paskirtas darbuotojas.
15. Atvykdamas į Kliniką pacientas turi turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Jei pacientą atstovauja paciento atstovas, papildomai turi būti pateikti paciento atstovo asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas ir atstovavimo pagrindą patvirtinantys dokumentai.

IV. PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

16. Nemokamos (apmokamos privalomo sveikatos draudimo) paslaugos, dėl kurių apmokėjimo iš PSDF biudžeto lėšų yra sudaryta sutartis su teritorine ligonių kasa, teikiamos LR teisės

- aktų nustatyta tvarka visiems pacientams, kurie paslaugų teikimo momentu yra apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu ir turi siuntimą.
17. Detalus nemokamų paslaugų sąrašas, teikiamų pagal sutartį su teritorine ligoniu kasa apdraustiems pacientams, pateikiamas segtuve „Informacija pacientams“. Nemokamų paslaugų sąrašas ir apimtis (piniginė kvota) gali kisti, priklausomai nuo tais metais galiojančios Klinikos ir teritorinių ligonių kasų sutarties.
 18. Už paslaugas, kurių nekompensuoja PSDF, bei nemedicines paslaugas pacientai apmoka savo lėšomis arba už pacientus apmoka kiti juridiniai ar fiziniai asmenys.
 19. Būtinoji medicinos pagalba teikiama nemokamai ir be siuntimo kiekvienam besikreipiančiam į Kliniką, nepriklausomai nuo jo gyvenamosios vietos, prisirašymo prie Klinikos ir draustumo, kaip tai reglamentuoja LR teisės aktai.
 20. Laikoma, kad savanoriškai į Kliniką atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad Klinikos asmens sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras bei paskirtų reikalingą gydymą.
 21. Teikiant paslaugas, paslaugos teikimo vietoje gali būti tik pacientas, jo atstovas ir paslaugą teikiantys asmens sveikatos priežiūros specialistai. Atstovai savo veiksmais neturi teisės trukdyti paslaugas teikiantiems asmens sveikatos priežiūros specialistams.
 22. Paslaugos nepilnamečiams pacientams teikiamos tik su jų atstovų sutikimu.
 23. Planine tvarka konsultacinėms paslaugoms užregistruoti pacientai priimami registracijoje numatytu laiku, siekiant, kad pacientas būtų priimtas ne vėliau kaip per 15 min. nuo registracijos metu paskirto laiko. Priešoperacinių konsultacijų trukmė ir laiko intervalas gali skirtis, priklausomai nuo reikalingų paslaugų apimties, kurių neįmanoma numatyti iš anksto.
 24. Jei dėl svarbių aplinkybių asmens sveikatos priežiūros specialistas aptarnauja pacientą ilgiau negu planuota, kiti pacientai priimami eilės tvarka vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.
 25. Operacinės paslaugos Operaciniame padalinyje pradedamos teikti pagal paskirtą laiką ir suplanuotą pacientų eiliškumą.
 26. Prieš atliekant Pacientui chirurginę operaciją, invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą, turi būti gautas raštiškas Paciento sutikimas, kad jam būtų atliekama konkreti chirurginė operacija, invazinė ir (ar) intervencinė procedūra. Pacientui išaiškinamas procedūros/operacijos atlikimo tikslas, kaip pasiruošti procedūrai/operacijai, kaip atliekama procedūra/operacija, kokie galimi šalutiniai procedūros/operacijos poveikiai. Išsiaiškinama, ar Pacientas tiksliai suprato, koku tikslu ir kaip bus atliekama procedūra/operacija.
 27. Pacientas gali atvykti operacinėms paslaugoms kartu su jį lydinčiu asmeniu, kuris paslaugos teikimo metu esant galimybei gali būti Klinikos patalpose arba laukti kitoje vietoje.
 28. Po operacijos ar intervencinės procedūros, kurios metu buvo taikyta anestezija ar apribotas matymas, pacientai turi išvykti lydimi lydinčio asmens, kuris pasirūpintų jų saugumu.
 29. Planinės 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 patikrinti dėl blaivumo ir/ar apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Paciento atsisakymas patikrinti laikomas neblaivumo ir/ar atitinkamo apsvaigimo fakto pripažinimu bei fiksuojamas medicininėje dokumentacijoje.

V. PACIENTŲ SIUNTIMO KONSULTUOTIS IR PERKĖLIMO Į KITĄ GYDYMO ĮSTAIGĄ TVARKA

30. Gydytojas, norėdamas pasikonsultuoti su kitu gydytoju nukreipia pacientą kito gydytojo konsultacijai, išduodamas jam siuntimą pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008m. birželio 28 d. įsakymo Nr. V-636 „Dėl siuntimų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti išdavimo, įforminimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo

patvirtinimo“ reikalavimus ir nurodo bent 3 gydymo įstaigas, kuriose galima gauti nurodytas paslaugas.

31. Pacientas turintis Klinikos gydytojo išduotą siuntimą kito gydytojo konsultacijai, gali kreiptis į bet kurią LR gydymo įstaigą, kuri teikia siuntime nurodytas paslaugas, per nustytą 30p. paminėtame teisės akte siuntimo galiojimo terminą.
32. Operaciniame padalinyje paslaugų teikimo metu esant medicininėms indikacijoms pacientas gali būti perkeliamas į kitą stacionarines paslaugas teikiančią įstaigą.
33. Gydytojas, įtaręs arba nustatęs paciento sveikatos sutrikimą ar būklę, reikalaujančią neatidėliotinos stacionarinės pagalbos, skubiai siunčia pacientą į atitinkamo lygmens stacionarinę asmens sveikatos priežiūros įstaigą, teikiančia reikalingas paslaugas.

VI. PACIENTŲ, JŲ ATSTOVŲ IR LANKYTOJŲ TEISĖS IR PAREIGOS

34. Paciento teisės ir pareigos apibrėžia „Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas“ (1996-10-03, Nr. I-1562 su vėlesniais pakeitimais), šios taisyklės bei kiti norminiai teisės aktai. Pacientų atstovų ir lankytojų teisės ir pareigos apibrėžia šios taisyklės bei kiti norminiai aktai.
35. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie Klinikoje teikiamas mokamas ir nemokamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti. Visa informacija apie teikiamas paslaugas ir jų tvarką yra suteikiama segtuve „Informacija pacientams“, kuris yra Klinikos registratūroje.
36. Paciento teisių negalima varžyti dėl jo lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų, pažiūrų ar dėl kokių nors kitų teisės aktais nepagrįstų aplinkybių.
37. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.
38. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą pagal šiose taisyklėse numatytą tvarką.
39. Pacientas turi teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą ir asmens duomenų apsaugą kaip tai reglamentuoja LR teisės aktai.
40. Pacientas turi teisę atsisakyti gydymo. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiamos paslaugos prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip. Pacientas savo sutikimą ar atsisakymą dėl jam skiriamų paslaugų patvirtina pasirašytinai asmens sveikatos istorijoje. Atsisakius paslaugų, gydantis gydytojas pacientui ar jo atstovui privalo išaiškinti riziką sveikatai bei perspėti apie galimas komplikacijas.
41. Pacientas turi teisę kreiptis dėl netikslių, neišsamių, dviprasmiškų duomenų arba duomenų, nesusijusių su diagnoze, gydymu ar slauga, ištaisymo, papildymo, panaikinimo ar pakeitimo į įrašus padariusius sveikatos priežiūros specialistus.
42. Pacientas turi teisę į žalos atlyginimą „Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme“ (1996-10-03, Nr. I-1562 su vėlesniais pakeitimais), numatyta tvarka.
43. Pacientas privalo:
 - 43.1 rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir darbuotojais
 - 43.2 asmens sveikatos priežiūros specialistui suteikti visą žinomą ir teisingą informaciją apie ankstesnes ligas, operacijas, vartojamus (vartotus) vaistus, sveikatos būklės pasikeitimą gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą, alergiją ir pan., nes tik suteikęs visą išsamią informaciją apie save, pacientas gali tikėtis tinkamo gydymo;
 - 43.3 vykdyti asmens sveikatos priežiūros specialistų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką. Pacientui nevykdant asmens sveikatos priežiūros specialistų nurodymų, Klinika gali atsisakyti teikti pacientui paslaugas, išskyrus būtinąją pagalbą ir atvejus, kai

- reikiamų paslaugų suteikimas planine tvarka kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje sukeltų grėsmę paciento gyvybei;
- 43.4 laikytis nustatytos registracijos ir paslaugų teikimo tvarkos;
 - 43.5 negalėdamas atvykti konsultacijai paskirtu laiku, atšaukti vizitą pas asmens sveikatos priežiūros specialistą, paskambindamas į Klinikos registratūrą;
 - 43.6 netrukdyti asmens sveikatos priežiūros specialistams vykdyti savo pareigų;
 - 43.7 laikytis viešosios tvarkos: nešiukšlinti, netriukšmauti, nerūkyti, nevartoti alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, išskyrus paskirtų medikamentų vartojimą gydymo tikslais, laikytis asmens higienos;
 - 43.8 Viršutinius rūbus (paltus, striukes ir panašiai) palikti Klinikos laukiamajame esančiose spintelėse. Saugoti savo asmeninius daiktus ir nepalikti jų be priežiūros.
 - 43.9 gerbti Klinikos darbuotojus, kitus pacientus bei lankytojus, pagarbiai ir deramai su jais elgtis, nepažeisti jų teisių ir teisėtų interesų;
 - 43.10 tausoti Klinikos turtą. Turto sugadinimo ar sunaikinimo atveju atlyginti Klinikos patirtą žalą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;
 - 43.11 nedelsdamas, per protingą laiką, informuoti Klinikos Registratūros darbuotoją apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis, jei tai reikalinga paslaugų teikimo tęstinumui;
 - 43.12 susipažinti su Klinikos šiomis vidaus tvarkos taisyklėmis ir jų laikytis.
 - 43.13 laiku sumokėti už Klinikos suteiktas mokamas paslaugas pagal tuo metu galiojančias paslaugų kainas.
44. Pacientams draudžiama naudotis mobiliaisiais prietaisais paslaugų teikimo metu. Ši sąlyga galioja ir atstovams bei lankytojams, būnant kartu su pacientu paslaugų teikimo patalpose.
 45. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir/ar kitų pacientų sveikatai ir/ar gyvybei, arba trukdo pacientams gauti kokybiškas paslaugas ar Klinikos darbuotojams tinkamai teikti paslaugas, gali būti atsisakyta teikti paslaugas, išskyrus būtinąją medicinos pagalbą ir atvejus, kai reikiamų paslaugų suteikimas planine tvarka kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje sukeltų grėsmę paciento gyvybei.
 46. Pacientų atstovai padeda pacientui įgyvendinti jų teises naudodamiesi tomis pat teisėmis bei pareigomis kaip ir pacientai.

VII. INFORMACIJOS APIE PACIENTO SVEIKATĄ TEIKIMO IR NUORAŠŲ DARYMO TVARKA

47. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę 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.
48. Visa informacija apie paciento asmens duomenis, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, kita asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali ir be paciento sutikimo negali būti teikiama. Ši informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties.
49. Informacija apie paciento sveikatą gali būti teikiama pacientui, jo atstovams bei kitiems asmenims, kuriems pacientas sutinka atskleisti informaciją apie savo sveikatą, taip pat asmenims kuriems tokia teisė numatyta teisės aktais.
50. Pacientas turi teisę pasirinkti žinoti ar nežinoti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Toks paciento apsisprendimas įrašomas į jo sveikatos priežiūros istoriją, o pacientas pasirašydamas patvirtina savo sprendimą raštu.

51. Pacientui pasirinkus nežinoti informacijos, ji gali būti pacientui teikiama tik tuo atveju, jei dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims, kilti grėsmė viešajai tvarkai ir saugumui.
52. Pacientui pageidaujant, jis turi būti supažindinamas su jo medicininiais dokumentais, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia jį gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas). Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi asmens sveikatos istorijoje. Asmens sveikatos priežiūros specialistas teikiantis paslaugą, pacientui pageidaujant, privalo paaiškinti jo padarytų įrašų asmens sveikatos istorijoje reikšmę.
53. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams turi būti pateikta jiems suprantama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio paciento ir jo tėvų ar globėjų, tai diagnostikos ir gydymo metodikas parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio paciento interesus.
54. Be rašytinio paciento sutikimo informacija apie jo sveikatą gali būti atskleista:
 - 54.1 asmens sveikatos priežiūros įstaigoms bei darbuotojams, kurie teikia pacientui asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
 - 54.2 nepilnamečio paciento įstatyminiams atstovams, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos suteikimas gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams;
 - 54.3 teisėsaugos institucijoms apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika;
 - 54.4 rašytiniu motyvuotu teismo, prokuratūros, policijos vaikų teisių apsaugos tarnybos ar kitų valstybės institucijų, turinčių teisę teisės aktų nustatyta tvarka gauti informaciją apie paciento sveikatą, prašymu;
 - 54.5 po paciento mirties – jo įpėdiniams pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktiniui (partneriui), tėvams, vaikams.
55. Pacientas ar jo įgaliotas atstovas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis pagal Klinikoje nustatytus mokamų paslaugų įkainius ir terminus, būtų padarytos jo medicininį dokumentų kopijos. Pacientas su jam suteiktą sveikatos priežiūros paslaugų įrašais nemokamai gali susipažinti ir portale esveikata.lt.
56. Pacientas ar jo atstovas, pageidaujantis gauti medicininį dokumentų kopijas, kreipiasi į Klinikos administratorę ir privalo užpildyti nustatytos formos raštišką prašymą arba pateikti pasirašytą sertifikuotą e-parašų prašymą e-paštu.
57. Klinikos administratorė gavusi tokį prašymą ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduoda paciento asmens sveikatos istoriją gydančiam gydytojui kuris, privalo įsitikinti ar nėra aplinkybių draudžiančių atskleisti medicininę informaciją. Gavęs gydančio gydytojo sutikimą, Klinikos darbuotojas padaro medicininį dokumentų kopijas, jas sunumeruoja ir atiduoda pacientui. Už padarytas dokumentų kopijas pacientas apmoka savo lėšomis pagal galiojančias Klinikos mokamų paslaugų kainas.

VIII. KONFLIKTŲ SU PACIENTAIS IR JŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

58. Pacientas turi teisę pateikti savo teigiamus ar neigiamus atsiliepimus apie suteiktas paslaugas telefonu ar e-pašto adresu administracija@akiuchirurgija.lt. Tokie paciento ar jo atstovo atsiliepimai nėra laikomi oficialiais paciento skundais ir naudojami gerinant Klinikos paslaugų kokybę.
59. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis LR teisės aktais ir Klinikos vadovo nustatytų pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.
60. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas tiesiogiai, paštu ar e-pašto adresu administracija@akiuchirurgija.lt.

61. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, neatitinkantys nurodytų reikalavimų skundai nenagrinėjami ir grąžinami pacientui bei nurodoma grąžinimo priežastis.
62. Pacientas, pateikdamas skundą, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą
63. 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.
64. Pagal LR teisės aktus į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu sveikatos priežiūros įstaigoje, kurioje, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.
65. Klinika, gavusi paciento skundą, išnagrinėja skundą ir raštu praneša pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
66. Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas Klinikos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.
67. Pacientų skundus nagrinėjančių valstybės institucijų sprendimus pacientai turi teisę apskusti įstatymų nustatyta tvarka.

IX. PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS GYDYMO ĮSTAIGAS TVARKA

68. Paciento artimieji ar lydintis asmuo gali aplankyti jį stacionare prieš tai suderinę galimybę su Klinikos personalu.
69. Sergantiems ūmiomis užkrečiamomis infekcinėmis ligomis asmenims lankyti pacientus, gydomus Klinikos Operaciniame padalinyje, draudžiama.
70. Dėl paskelbtos epidemidemijos ar kitų ekstremalių situacijų lankymo teisė gali būti apribota.
71. Lankytojai privalo laikytis rimties, tvarkos, vykdyti Klinikos darbuotojų nurodymus, gerbti kitų Pacientų teises ir privatumą.
72. Pacientai yra išrašomi iš Operacinio padalinio kai:
 - 72.1 baigtas gydymo planas;
 - 72.2 kai atvykus gydymui yra nustatomi sveikatos sutrikimai, dėl kurių negalima pradėti gydymo plano įgyvendinimo;
 - 72.3 perkeliant tęsti gydymą į kitą gydymo įstaigą;
 - 72.4 pacientui pačiam atsisakant gydymo. Šis paciento sprendimas turi būti patvirtintas raštiškai;
 - 72.5 už grubius šių vidaus tvarkos taisyklių pažeidimus.
73. Jei paciento sveikatos būklė reikalauja perkėlimo į kitą gydymo įstaigą, gydančio gydytojo sprendimu jis perkeliamas į atitinkamas paslaugas teikiančią asmens sveikatos priežiūros įstaigą.
74. Klinikos darbuotojai paruošia reikalingus dokumentus ir organizuoja Paciento perkėlimą į kitą gydymo įstaigą.

X. PACIENTO TURIMŲ BRANGIŲ DAIKTŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA

75. Paslaugų teikimo laikotarpyje Klinikos operaciniame padalinyje pacientas, turintis dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ar pinigų (toliau brangūs daiktai), gali jas perduoti saugojimui Klinikos administratorei ar operacinės slaugytojai.
76. Esant tokiam pageidavimui Pacientas pateikia Klinikos darbuotojui turimus brangius daiktus, o Klinikos personalas užpildo perduodamų brangių daiktų sąrašą, kurį pasirašo Klinikos atstovas ir Pacientas.
77. Paciento perduoti saugojimui brangūs daiktai yra sudedami į voką kartu su sąrašu ir įdedami į rakinamą seifą operacinėje.
78. Po paslaugos suteikimo brangūs daiktai gražinami pacientui.
79. Kilus ginčui dėl saugotų brangių daiktų nedelsiant kreipiamasi į Klinikos administraciją,

XI. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIOS NUOSTATOS

80. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, pareiginių instrukcijų reikalavimų ir procedūrų atlikimo taisyklių, kitų Klinikos direktoriaus įsakymų.
81. Klinikos teritorijoje ir patalpose esantiems asmenims privaloma vadovautis informacinių, draudžiamųjų ir kitų ženklų reikalavimais.
82. Pacientais ir lankytojais privalo:
 - 82.1 atvykę į Kliniką, viršutinius lauko drabužius nusirengti ir palikti drabužinėje ar tam skirtoje lauko drabužių vietoje/spintelėje;
 - 82.2 vykdyti Klinikos darbuotojų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės bei elektros saugos klausimais;
 - 82.3 bendrauti tarpusavyje taip, kad netrikdytų kitų, esančių aplinkui asmenų, ramybės;
 - 82.4 nesinaudoti elektroninėmis ryšio, vaizdo ar kompiuterinėmis priemonėmis paslaugų teikimo metu, jei tai nėra būtina paslaugas teikiančiam asmens sveikatos priežiūros specialistui;
 - 82.5 vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų supančių asmenų sveikatai ar gyvybei;
 - 82.6 pastebėjus netinkamą Klinikos patalpose esančios įrangos veikimą, nedelsiant informuoti Klinikos darbuotojus;
 - 82.7 imtis visų atsargumo priemonių judėdami paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnu būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų;
 - 82.8 laikytis asmens sveikatos priežiūros specialistų nurodytų judėjimo apribojimų gydantis Klinikos operaciniame padalinyje;
 - 82.9 judant tamsiu paros metu stacionaro palatoje ar stacionaro koridoriumi, pacientas turi saugotis kliuvinių ir naudotis apšvietimo sistema. Esant reikalui, būtina pasitelkti Klinikos darbuotojus;
 - 82.10 Klinikos teritorijoje pėstieji privalo eiti šaligatviais arba pėsčiųjų takais dešine puse, o ten, kur jų nėra, - viena eile kelkraščiu ar važiuojamosios dalies pakraščiu prieš transporto priemonių važiavimo kryptį;
 - 82.11 Pacientus lydintieji asmenys, kurie kelkraščiu ar važiuojamosios dalies pakraščiu stumia vežimėlį, privalo judėti viena eile transporto priemonių judėjimo kryptimi. Vežimėliais neįgaliesiems leidžiama važiuoti dešiniuoju važiuojamosios dalies pakraščiu (nesvarbu, ar yra kelkraštis, šaligatvis, pėsčiųjų takas) viena eile transporto priemonių judėjimo kryptimi:

- 82.12 Įstaigos teritorijoje vairuotojai privalo praleisti transportuojamus vežimėlius pacientus;
83. Klinikos patalpose ir teritorijoje draudžiama:
- 83.1 laikyti ir vartoti alkoholinius gėrimus bei tabako gaminius (rūkyti);
 - 83.2 laikyti ir vartoti narkotines ir psichotropines bei kitas psichiką veikiančias medžiagas, jei tai nėra paskirta gydytojui;
 - 83.3 turėti su savimi šaunamąjį arba šaltąjį ginklą;
 - 83.4 įsivesti ar įsinešti naminius gyvūnus;
 - 83.5 savavališkai įeiti ar lankytis Klinikos tarnybinėse patalpose;
 - 83.6 naudotis vizualiai techniškai netvarkingais asmeniniais elektrotechniniais prietaisais: atviros prietaiso dalys, turinčios elektros įtampą; pažeista maitinimo laidų izoliacija, jungiklis ar kištukas; kaistantis ir netvarkingas akumuliatorius; prietaisas skleidžia netinkamą kvapą. Draudžiama savarankiškai šalinti tokių įrenginių gedimus klinikos patalpose;
 - 83.7 draudžiama drėgnomis rankomis liesti įjungtą elektrotechninį įrenginį ir jo dalis, valyti juos drėgna šluoste;
 - 83.8 liestis tuo pačiu metu kūno dalimis prie elektrotechninio įrenginio ir įžemintų dalių (centrinio šildymo radiatorių, vamzdžių ir pan.), atidarinti elektros skydelius;
84. Pacientai ir lankytojai už Klinikai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

X. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

85. Klinikos pacientai, jų atstovai ar lankytojai patys atsakingi už savo daiktų saugumą išskyrus atvejus, nurodytus X šių taisyklių skirsnyje.
86. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys, norintys filmuoti ir/ar fotografuoti Klinikos patalpose, privalo gauti Klinikos administracijos leidimą. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ir/ar jį filmuoti, ir/ar fotografuoti Klinikoje ar jos teritorijoje gali tik suderinę su Klinikos administracija bei gavę to paciento sutikimą.
87. Klinikos turto, darbuotojų, pacientų ir lankytojų saugumo tikslais Klinikos patalpos stebimos vaizdo kameromis.
88. Šios vidaus tvarkos taisyklės yra privalomos visiems Klinikos darbuotojams, pacientams, jų atstovams ir lankytojams.
89. Taisyklės saugomos segtuvuose „Informacija pacientams“ kiekviename padalinyje.
90. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar pildomos pasikeitus Klinikos darbo organizavimui ar su šiomis taisyklėmis susijusiems teisės aktams.
-