

PACIENTŲ TEISIŲ ĮGYVENDINIMO POLITIKA

1. Politika

Pacientas – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, sveikas jis ar ligonis. Tais atvejais, kai šioje politikoje kalbama apie paciento sprendimą, valios pareiškimą ar informacijos teikimą, sąvoka „Pacientas“ apima ir neveiksnių asmenų atstovus bei vaikų tėvus, tėvius, globėjus. Įstaigos darbuotojai gerbia paciento teises, numatytas Lietuvos Respublikos Civiliniame kodekse bei Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme.

Pacientų teisės įstaigoje įgyvendinamos laikantis šių pagrindinių principų:

- 1.1 **Teisės aktų hierarchijos principas.** Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme apibrėžtos pacientų teisės įgyvendinamos besąlygiškai. Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėse ir kituose įstaigos vidaus dokumentuose gali būti numatytos didesnės pacientų teisės, tačiau įstatymu numatytos teisės negali būti ribojamos.
- 1.2 **Optimalios kokybės ir racionalaus lėšų naudojimo principas.** Paciento teisė gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas įgyvendinama skiriant ne begalinį, bet optimalų ir pagrįstą tyrimų, procedūrų, specialistų konsultacijų kiekį ir dažnį, reikalingą diagnozei nustatyti, gydymui skirti ir jo efektyvumui vertinti.
- 1.3 **Solidarumo principas.** Paciento teisė gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, gydymo būdus, galimą riziką, komplikacijas ir kitas aplinkybes įgyvendinama skiriant kiekvienam pacientui tokį priėmimo laiką, per kurį šią informaciją būtų įmanoma pateikti jam suprantama forma, atsižvelgiant į amžių ir sveikatos būklę. Sudėtingą patologiją ar specialiuosius poreikius turintiems pacientams skiriamas ilgesnis priėmimo ar procedūrų atlikimo laikas, nei mažesnę patologiją turintiems.
- 1.4 **Lygiavertės partnerystės principas.** Paciento teisė į garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį įgyvendinam laikantis nuostatos, kad pacientas ir medikas yra lygiaverčiai partneriai, aptariant sveikatos problemas, sudarant ir įgyvendinant profilaktinių priemonių ir/ar gydymo planą.
- 1.5 **Etiškos sveikatos priežiūros principas.** Paciento teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir specialistą, sužinoti kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę, įgyvendinama nemenkinant kito specialisto ar įstaigos autoriteto, neaptarinėjant su pacientu nei tikrų, nei tariamų kolegų klaidų ar darbo trūkumų. Paciento teisė pasirinkti alternatyvų gydymo metodą įgyvendinama paaiškinant pacientui apie mokliškai pagrįstus metodus, siekiant apsaugoti jį nuo šarlatanų, siekiančių pasipelnyti iš ligos.

2. Tikslas

- 2.1 Užtikrinti pacientų teisę gauti kokybiškas ir prieinamas pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas, išlaikyti informacijos konfidencialumą vadovaujantis principu, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus, išskyrus atvejus, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai.
- 2.2 Skatinti pacientą aktyviai dalyvauti tiek sudarant, tiek įgyvendinant profilaktinių ir gydymo priemonių planą.
- 2.3 Atsižvelgiant į pacientų išsakytas pastabas, pasiūlymus, skundus, koreguoti įstaigos padalinių ir/ar kabinetų darbo organizavimo tvarką, mokyti personalą tų įgūdžių, kurių stoką labiausiai pajaučia pacientai.

- 2.4 Siekti, kad pacientai gaudami informaciją apie savo teises, kartu būtų informuoti ir apie jų pareigas bei atsakomybę.

3. Apimtis

- 3.1 Politika apima pacientų teises, kurias apibrėžia Lietuvos Respublikos teisės aktai ir kurias privalo užtikrinti visi VšĮ Rokiškio pirminės asmens sveikatos priežiūros centro darbuotojai.

4. Teisės aktai, reglamentuojantys pacientų teisių įgyvendinimo procedūras

Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas 1996 m. spalio 3 d. Nr. I-1562 (aktuali redakcija)

Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas (aktuali redakcija).

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymas Nr. V-338 „Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ bei vėlesni jo pakeitimai.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. kovo 8 d. įsakymas Nr. V-184 „Dėl Sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo formos reikalavimų aprašo patvirtinimo“ bei vėlesni jo pakeitimai.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. gegužės 20 d. įsakymas Nr. V-506 „Dėl rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos patvirtinimo“ bei vėlesni jo pakeitimai.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. liepos 1 d. įsakymas Nr. V-658 „Dėl paciento teisės susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose tinkamo įgyvendinimo“.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001 m. lapkričio 9 d. įsakymas Nr. 583 „Dėl gyventojų prisirašymo prie pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigų tvarkos patvirtinimo“.

5. Pareigos ir atsakomybės

- 5.1 Už pacientų teisių užtikrinimą įstaigoje, priemonių, užtikrinančių pacientų teises, organizavimą bei vykdymo kontrolę atsakingas įstaigos vadovas.
- 5.2 Už pacientų teisių įgyvendinimą atsakingi visi gydymo įstaigoje dirbantys darbuotojai.

6. Pacientų teisių įgyvendinimo dokumentavimas

- 6.1 Įstaigoje pildomos formos patvirtintos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001 m. lapkričio 9 d. įsakymu Nr. 583 „Dėl gyventojų prisirašymo prie pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigų tvarkos patvirtinimo“ bei vėlesniais pakeitimais“:
- „Prašymas leisti gydytis pasirinktoje pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje ar psichikos sveikatos centre“ (forma Nr. 025-025-1/a);

- „Prašymas leisti gydytis pas kitą pasirinktos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ar psichikos sveikatos centro gydytoją“ (forma Nr. 025-025-2/a);
- „Prašymas perduoti ambulatorinę asmens sveikatos istoriją / vaiko sveikatos raidos istoriją“ (forma Nr.025-025-3/a);
- „Asmenų prirašymo prie pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ir psichikos sveikatos centro bei ambulatorinių asmens sveikatos istorijų ir vaikų sveikatos raidos istorijų priėmimo registracijos žurnalas“ (forma Nr.025-025-9/a);
- „Ambulatorinių asmens sveikatos istorijų ir vaikų sveikatos raidos istorijų perdavimo registracijos žurnalas“ (forma Nr.025-025-10/a).

6.2 Įstaigoje pildomos formos patvirtintos VšĮ Rokiškio PASPC direktorės įsakymais:

6.2.1 VšĮ Rokiškio PASPC direktorės 2015 m. liepos 7 d. įsakymu Nr. VK-60 „Dėl paciento teisių užtikrinimo“ patvirtintas „Konfidencialumo pasižadėjimas“;

6.2.2 VšĮ Rokiškio PASPC direktorės 2020 m. vasario 10 d. įsakymu Nr. VK-22 „Dėl pacientų teisių užtikrinimo“ patvirtintos formos:

- „Paciento valios pareiškimas dėl sveikatos priežiūros paslaugų“;
- „Paciento (jo atstovo) sutikimas dėl odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų teikimo“;
- „Paciento (jo atstovo) sutikimas kraujo paėmimo procedūrai“;
- „Paciento (jo atstovo) sutikimas slaugos procedūrai“;
- „Paciento (jo atstovo) sutikimas chirurginei procedūrai“;
- „Paciento (jo atstovo) sutikimas invazinei ir (ar) intervencinei procedūrai“;
- „Paciento (jo atstovo) sutikimas skiepams“;
- „Paciento (jo atstovo) sutikimas odontologinės priežiūros (pagalbos) invazinei ir (ar) intervencinei procedūrai“;
- „Paciento (jo atstovo) sutikimas dantų rentgeno procedūrai“;
- „Pacientės sutikimas intrauterinės (gimdos) spiralės įvedimui“;
- „Paciento (jo atstovo) atsisakymo sveikatos priežiūros paslaugų lapas“

7. Supažindinimas su pacientų teisėmis

7.1 Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo (toliau – Įstatymas) kopija yra visų padalinių registratūrose ir skelbiama įstaigos internetinėje svetainėje. Pacientui pageidaujant, šiame Įstatyme numatytas pacientų teises, perskaito registratūros darbuotojas.

7.2 Gydytojai, vidurinis med. personalas Įstatymo galiojančią aktualią redakciją turi galimybę rasti internetinėje erdvėje ar įstaigos internetiniame puslapyje ir su ja supažindinti pacientus.

7.3 Su įstaigos Vidaus tvarkos taisyklėmis pacientas supažindinamas registratūroje, esant poreikiui, gydytojo kabinete. Su šiomis taisyklėmis pacientas gali susipažinti įstaigos internetinėje svetainėje ir informaciniuose stenduose.

7.4 Įstaigos darbuotojai pasirašytinai supažindinami ir privalo užtikrinti Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo Įstatyme bei įstaigos Vidaus tvarkos taisyklėse reglamentuotas paciento teises.

8. Pacientų teisių įgyvendinimo įstaigoje procedūros

8.1 Teisė į kokybiškas, saugias ir prieinamas sveikatos priežiūros paslaugas

8.1.1 Įstaigoje teikiamos tik tos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurioms įstaiga turi licenciją, išduotą Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VASPVT). Licencijos kopija yra iškabinta kiekvieno įstaigos padalinio registratūroje.

- 8.1.2 Sveikatos priežiūros paslaugas pacientams įstaigoje teikia sveikatos priežiūros specialistai, įgiję atitinkamą medicininį išsilavinimą ir turintys reikiamą kvalifikaciją.
- 8.1.3 Sveikatos priežiūros paslaugos pacientams įstaigoje teikiamos patalpose, atitinkančiose Lietuvos Respublikos higienos normų nustatytus reikalavimus.
- 8.1.4 Sveikatos priežiūros paslaugos pacientams teikiamos tik teisės aktų reikalavimus atitinkančiais medicinos prietaisais.
- 8.1.5 Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės įvertinimui, pacientų poreikių ir lūkesčių išaiškinimui, įstaigoje vykdomos pacientų ir medicinos personalo apklausos, veiklos auditai vidaus medicininio audito grupės darbo planuose numatytais terminais.
- 8.1.6 Kiekviename įstaigos padalinyje įrengtos atsiliėpimų dėžutės, į kurias besilankantys pacientai bei darbuotojai gali pateikti savo siūlymus dėl teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimo, išsakyti savo nuomonę darbo organizavimo klausimais ir pan.
- 8.1.7 Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimui sudaromi planai, atsižvelgiant į pacientų pastabas, pasiūlymus, skundus, anketinių apklausų duomenis, vidaus medicininio audito grupės siūlymus, įstaigos darbuotojų siūlymus.

8.2 **Teisė į pagarbų elgesį ir orumo nežeinančias sąlygas**

- 8.2.1 Visi įstaigos darbuotojai santykiuose su pacientu vadovaujasi darbuotojų etikos kodeksu, abipusės pagarbos principais, nepriklausomai nuo paciento amžiaus, lyties, rasės, tautybės ir pan. Su darbuotojų etikos kodekso nuostatomis visi darbuotojai supažindinami pasirašytinai.
- 8.2.2 Iškilus dorovinėms problemoms įstaigoje tarp medikų, medikų ir pacientų bei jų giminių, jas sprendžia įstaigos vadovo įsakymu iš darbuotojų sudaryta medicinos etikos komisija, kurios tikslas - spręsti medicinos etikos klausimus sveikatos priežiūros įstaigoje. Medicinos etikos komisija rūpinasi pacientų teisių apsauga gydymo įstaigoje, randa sprendimus, informuoja pacientus apie jų teises konfliktinių situacijų atvejais.

8.3 **Paciento teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą**

Naujų pacientų prisirašymo tvarka

- 8.3.1 Naujų pacientų prisirašymas prie gydymo įstaigos vykdomas įstaigos poliklinikoje - statistikos kabinete (318 kab.) ir registratūroje, įstaigos padaliniuose - jų registratūrose. Pacientas už prisirašymo dokumentų tvarkymą įstaigai moka 0,29 Eur mokestį, tačiau jei keičia gydymo įstaigą anksčiau nei po 6 mėn. – moka 2,90 Eur. Ši nuostata netaikoma bendrojo lavinimo ir profesinių mokyklų moksleiviams bei aukštesniųjų ir aukštųjų mokyklų dieninių skyrių studentams, studijų laikotarpiu anksčiau nei po šešių mėnesių pasirenkantiems kitą įstaigą, – jie moka 0,29 euro mokestį.
- 8.3.2 Pacientas, pasirinkęs gydymo įstaigą bei šeimos gydytoją ar komandoje dirbantį vidaus ligų gydytoją ar vaikų ligų gydytoją, atvykęs į gydymo įstaigą ir pateikęs savo tapatybę patvirtinančius dokumentus, užpildo ir patvirtina parašu jam pateiktą formą „Prašymas leisti gydytis pasirinktoje pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje ar psichikos sveikatos centre“ (forma Nr. 025-025-1/a).
- 8.3.3 Nepilnamečių prašymus pasirašo vienas iš tėvų, tėvių ar globėjų. Suaugusių asmenų atstovai gali pasirašyti prašymą pagal įstatymą ar pavedimą.
- 8.3.4 Prisirašant pacientui prie gydymo įstaigos, tikrinamas jo draustumas privalomuoju sveikatos draudimu. Jei duomenų bazėje nėra duomenų apie paciento draustumą, jis nukreipiamas į Panevėžio teritorinę ligonių kasą dėl draustumo patikslinimo. Nedrausti pacientai prie įstaigos neprirašomi.
- 8.3.5 Prirašant prie gydymo įstaigos naują pacientą, atsakingas darbuotojas supažindina su įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis (aprašo kopija yra kabinete / padalinio registratūroje) ir pateikia jam

užpildyti įstaigos vadovo patvirtintą „Paciento valios pareiškimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų“ formą.

- 8.3.6 Pacientų prisirašymo formos registruojamos į „Asmenų prirašymo prie pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ir psichikos sveikatos centro bei ambulatorinių asmens sveikatos istorijų ir vaikų sveikatos raidos istorijų priėmimo registracijos žurnalas“ (forma Nr.025-025-9/a).
- 8.3.7 Prisirašant pacientui patariama apsilankyti pas pasirinktą gydytoją, kad būtų įvertinta jo sveikatos būklė. Sveikatos priežiūros paslaugos pacientams, esant reikalui, pradedamos teikti tą pačią prisirašymo dieną
- 8.3.8 Prisirašant pacientui, kuris anksčiau buvo kitos pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos įskaitoje, statistikos kabineto darbuotojas užpildo „Prašymas perduoti ambulatorinę asmens sveikatos istoriją / vaiko sveikatos raidos istoriją“ (forma Nr. 025-025-3/a) ir perduoda ją administracijai. Prašymas išsiunčiamas ankstesnei gydymo įstaigai, prie kurios pacientas buvo prisirašęs.

Paciento gydytojo keitimas toje pačioje gydymo įstaigoje

- 8.3.9 Jei prie įstaigos prisirašęs pacientas pageidauja keisti šeimos ar komandoje dirbantį vidaus ar vaikų ligų gydytoją, pildo „Prašymas leisti gydytis pas kitą pasirinktos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ar psichikos sveikatos centro gydytoją“ (forma Nr. 025-025-2/a).
- 8.3.10 Gydytojui nutraukus darbo santykius su įstaiga ar gydytojui pakeitus specialybę, pacientai laikinai perregistruojami įstaigos vadovo įsakymu pas kitą šeimos ar komandoje dirbantį vidaus ar vaikų ligų gydytoją iki pirmo paciento apsilankymo įstaigoje.
- 8.3.11 Informacija apie tai, kad gydytojas nutraukė darbo santykius su įstaiga ar pakeitė specialybę, skelbiama įstaigos registratūroje, internetinėje svetainėje. Prie šių gydytojų prisirašę pacientai apie pasikeitimus informuojami pirmojo apsilankymo gydymo įstaigoje metu. Pacientas savo sutikimą gydytis pas vadovo įsakymu priskirtą gydytoją patvirtina užpildydamas „Prašymas leisti gydytis pas kitą pasirinktos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ar psichikos sveikatos centro gydytoją“. Jei pacientas nesutinka gydytis pas įstaigos vadovo įsakymu priskirtą gydytoją, jis pasirenka kitą įstaigoje dirbantį gydytoją ir užpildo „Prašymas leisti gydytis pas kitą pasirinktos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ar psichikos sveikatos centro gydytoją“, nuroydamas pasirinkto gydytojo vardą ir pavardę.
- 8.3.12 Jei įstaiga reorganizuojama, pertvarkoma ar dėl kito juridinio pagrindo perduoda įstaigos turtą, teises ir pareigas kitai pirminei asmens sveikatos priežiūros įstaigai, asmenų prisirašymas perkeliamas tai įstaigai, kartu perduodant tų asmenų sveikatos istorijas. Apie prisirašymo perkėlimą į kitą įstaigą skelbiama vietinėje spaudoje ne vėliau kaip per 5 dienas nuo prisirašymo perkėlimo ir papildomai asmuo apie tai informuojamas jo pirmo apsilankymo įstaigoje metu. Asmens sutikimas registruojamas formos Nr. 025-025-2/a prašymu.

Asmens sveikatos istorijų perdavimas, pacientui pasirinkus kitą gydymo įstaigą

- 8.3.13 Pacientas, pateikęs prašymą (forma Nr. 025-025-2/a) kitai pasirinktai gydymo įstaigai, iš ankstesnės įstaigos yra išbraukiamas automatiškai.
- 8.3.14 Pacientui pasirinkus kitą gydymo įstaigą, jo asmens sveikatos istorija (forma Nr. 025/a) ar vaiko sveikatos raidos istorija (forma Nr.025-112/a) (toliau - ambulatorinė kortelė), perduodama per 3 darbo dienas nuo „Prašymas perduoti ambulatorinę asmens sveikatos istoriją / vaiko sveikatos raidos istoriją“ (forma Nr.025-025-3/a) gavimo dienos paciento pasirinktai įstaigai.
- 8.3.15 Prašymai dėl ambulatorinių kortelių perdavimo bei perduodamos ir gaunamos ambulatorinės kortelės registruojamos „Ambulatorinių asmens sveikatos istorijų ir vaikų sveikatos raidos

istorijų perdavimo registracijos žurnalas“ (forma Nr.025-025-10/a) ir saugomi gydymo įstaigoje.

- 8.3.16 Prieš perduodant kitai gydymo įstaigai asmens sveikatos istoriją, atsakingas darbuotojas sunumeruoja visus užpildytus puslapius ir po paskutiniojo įrašo pažymi perdavimo datą, įstaigos pavadinimą, ambulatorinės kortelės puslapių skaičių, patvirtina parašu ir įstaigos antspaudu ir perduoda sveikatos statistikos kabineto darbuotojui.
- 8.3.17 Sveikatos statistikas parašo lydraštį ir perduoda asmens sveikatos istoriją administracijai. Asmens sveikatos istorijos paciento pasirinktai įstaigai siunčiamos registruotu paštu.

Prisirašiusių prie gydymo įstaigos pacientų išregistravimas

- 8.3.18 Prisirašęs asmuo automatiškai išregistruojamas iš aptarnaujamų asmenų sąrašo, kai:
- numiršta (nuo mirties datos);
 - teisės aktų nustatyta tvarka deklaruoja išvykimą iš Lietuvos;
 - pasirenka kitą sveikatos priežiūros įstaigą.

8.4 Teisė į informaciją ir teisė nežinoti

- 8.4.1 Pacientas informaciją apie paslaugas teikiantį specialistą gauna įstaigos padalinių registratūrose, informaciniuose stenduose bei identifikavimo kortelėse, kurias nešioja įstaigos darbuotojai.
- 8.4.2 Pacientui informacija apie įstaigos vidaus tvarkos taisykles, mokamas ir nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti, mokamų paslaugų kainas teikiama įstaigos padalinių informaciniuose stenduose, internetiniame puslapyje. Šią informaciją pacientas gali gauti ir padalinių registratūrose bei gydytojų kabinetuose.
- 8.4.3 Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, gydymo ir tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, taip pat padarinius atsisakius gydymo. Šią informaciją gydytojas teikia pacientui suprantama forma, paaiškindamas medicininius terminus.
- 8.4.4 Pacientas turi teisę išreikšti savo valią *nežinoti* apie jo sveikatos būklę, diagnozę, gydymo metodus, komplikacijas ir pan., pasirašydamas įstaigos vadovo patvirtintą formą „Paciento valios pareiškimas dėl sveikatos priežiūros paslaugų“. Išreikšta valia *nežinoti* privalo būti gerbiama įstaigos darbuotojų.
- 8.4.5 Rašytinės informacijos teikimo, medicinos dokumentų kopijų darymo bei paciento susipažinimo su įrašais asmens sveikatos dokumentuose gydymo įstaigoje tvarka tvirtinama įstaigos vadovo įsakymu. Su šia tvarka supažindinami sveikatos priežiūros paslaugas teikiantys darbuotojai.

8.5 Informacijos apie paciento sveikatą konfidencialumas

- 8.5.1 Duomenys apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones yra konfidencialūs. Informacija apie paciento sveikatą yra konfidenciali net ir po jo mirties.
- 8.5.2 Įrašai medicinos dokumentuose turi būti susieti tik su sveikatos priežiūros paslaugų teikimu ir užtikrinti paciento privataus gyvenimo apsaugą.
- 8.5.3 Informacija apie paciento sveikatą teikiama pacientui (jo atstovui) tik jį identifikavus (pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą).
- 8.5.4 Informacija apie paciento sveikatą gali būti teikiama kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims:
- paciento nurodytiems „Paciento valios pareiškime dėl sveikatos priežiūros paslaugų“;
 - esant rašytiniam paciento sutikimui, kuriame nurodyta informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai.
- 8.5.5 Nesant paciento sutikimo, informacija apie paciento sveikatos būklę teikiama:

- sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama jo sveikatos ekspertizė;
 - institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugų teikimą;
 - teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, Vaiko teisių apsaugos tarnyboms bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai;
 - neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms jų funkcijoms vykdyti.
- 8.5.6 Privalomai informacija apie paciento būklę perduodama policijai, jei:
- kreipėsi asmuo, kurio gyvybei kelia pavojų padaryti kūno sužalojimai;
 - kurio gyvybei pavojus negresia, tačiau jam padarytos durtinės, pjautinės, šautinės ar dėl sprogimo atsiradusios žaizdos, arba kitokio pobūdžio kūno sužalojimai, kurie gali būti susiję su nusikaltimu.
- 8.5.7 Informacija perduodama Vaikų teisių apsaugos tarnybai, jei yra įtarimų, kad galėjo būti naudojamas smurtas prieš vaiką ar kitaip pažeistos vaiko teisės, numatytos Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos įstatyme.
- 8.5.8 Informuojamas Rokiškio rajono savivaldybės socialinės paramos ir sveikatos skyrius, jei gydytojo/slaugytojos nuomone socialinės aplinkos faktoriai kelia didelę grėsmę paciento sveikatai.
- 8.5.9 Informacijos apie paciento sveikatą konfidencialumo reikalavimai taikomi visiems įstaigos darbuotojams. Šio reikalavimo laikymąsi darbuotojai tvirtina parašu, užpildydami „Konfidencialumo pasižadėjimą“.
- 8.5.10 Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie jį gali būti renkama tik tiek, kiek tai būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar taikyti tinkamas slaugos procedūras. Renkant šią informaciją, pacientui turi būti suprantamai paaiškinta šios informacijos rinkimo tikslas ir jos panaudojimas.
- 8.5.11 Asmens sveikatos / Vaiko sveikatos raidos istorijos, kiti medicininiai dokumentai, kuriuos įstaiga privalo saugoti teisės aktų nustatyta tvarka yra įstaigos dokumentai su konfidencialia informacija apie pacientą, todėl šie dokumentai pacientams neduodami. Su įrašais savo asmens sveikatos istorijoje pacientai gali susipažinti teisės aktų nustatyta tvarka.
- 8.5.12 Informacija apie paciento sveikatą turi teisę naudotis šie įstaigos darbuotojai:
- registratūros darbuotojai – ta apimtimi, kuri būtina jų funkcijoms atlikti (paciento registracijai sveikatos priežiūros paslaugoms gauti);
 - gydantis gydytojas – visa asmens sveikatos ar vaiko sveikatos raidos istorijoje esančia informacija, tirdamas ir gydydamas pacientą, sudarydamas profilaktinių priemonių planą ir pan.;
 - slaugos personalas – ta informacija, kuri būtina norint užtikrinti šeimos gydytojo komandos teikiamų ir savarankiškų slaugos paslaugų prieinamumą ir kokybę;
 - gydytojų konsultacinės komisijos nariai – savo funkcijų atlikimui;
 - įstaigos administracija – tiek, kiek tai būtina atsakant į kitų įstaigų ir institucijų paklausimus bei tikrinimo pažymus, pacientų skundus.
- 8.5.13 Nuasmeninta informacija apie paciento sveikatą gali būti naudojama svarstant klinikinių diagnozių neatitikimus ar nepageidaujamus įvykius bei nagrinėjant mirties atvejus.

8.6 Informuoto paciento sutikimas sveikatos priežiūros paslaugoms

- 8.6.1 Teikiant ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, laikomasi nuostatos, kad pacientas davė sutikimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų, jei:
- savanoriškai atvyksta į įstaigą ar kviečiasi į namus sveikatos priežiūros specialistą, jei pacientui buvo suteikta visa būtina informacija jo buvimo ar lankymosi įstaigoje metu, o įstaigos darbuotojai atsakė į visus paciento klausimus;
 - pacientas yra supažindintas su įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis ir tai patvirtinęs parašu „Paciento valios pareiškime dėl sveikatos priežiūros paslaugų“;

- pacientas informuotas apie įstaigoje teikiamų mokamų, iš dalies mokamų paslaugų kainas, nemokamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti, siuntimo į kitas sveikatos priežiūros įstaigas tvarką, sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių specialistų profesinę kvalifikaciją, galimybę rinktis sveikatos priežiūros specialistą, taip pat paciento pareigą bendradarbiauti su sveikatos priežiūros paslaugas paskyrusiu (ar teikiančiu) sveikatos priežiūros specialistu, vykdyti jo paskyrimus ir nurodymus, pranešti apie bet kokius nukrypimus nuo paskyrimų;
 - jei pacientas davė sutikimą žodžiu ir/ar pasirašydamas nustatytos formos sutikimą (kreipimasis į laboratoriją, funkcinės diagnostikos ar procedūrų kabinetą ir t.t.).
- 8.6.2 Sutikimą dėl intervencinių sveikatos priežiūros paslaugų pacientas (tėvai, globėjai) tvirtina savo parašu įstaigos vadovo patvirtintose sutikimo formose, šioms procedūroms:
- chirurginei intervencinei procedūrai;
 - invazinei ir (ar) intervencinei procedūrai (injekcijos, infuzijos);
 - profilaktiniams skiepams;
 - odontologinės priežiūros (pagalbos) invazinei ir (ar) intervencinei procedūrai;
 - dantų rentgeno procedūrai;
 - intrauterinės (gimdos) spiralės įvedimui.
- 8.6.3 Pacientas bet kuriuo metu turi teisę atsisakyti jam teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, nežiūrint į tai, kad buvo davęs joms savo sutikimą. Atsisakydamas paslaugų pacientas užpildo įstaigos vadovo patvirtintą „Paciento (jo atstovo) atsisakymo medicininių paslaugų lapą“ ir atsisakymą patvirtina savo parašu. Medicinos darbuotojas, teikęs šias paslaugas, privalo pacientui suprantamai paaiškinti galimas sveikatos priežiūros paslaugų atsisakymo pasekmes.
- 8.6.4 Jei gydytojo ar kito sveikatos priežiūros specialisto kabinete kartu dirba mokymų praktika atliekantis studentas ar gydytojas rezidentas, pacientui apie šio asmens dalyvavimą, gydytojas ar kitas sveikatos priežiūros specialistas paaiškina iškart, prieš pradėdamas teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Jei pacientas nesutinka su šių asmenų dalyvavimu, gydytojas ar kitas sveikatos priežiūros specialistas vykdo paciento valią.
- 8.6.5 Pacientas, davęs sutikimą dalyvauti mokymo procese (išreiškęs valią „Paciento valios pareiškimas dėl sveikatos priežiūros paslaugų“), gali bet kuriuo momentu atšaukti savo sutikimą.
- 8.6.6 Jei pacientas gydytojo kabinete išsako norą aptarti savo sveikatos problemas tik su gydančiu gydytoju, slaugytoja palieka kabinetą iki to laiko, kol vyksta paciento priėmimas.
- 8.6.7 Asmenys, lydintys pacientus (išskyrus vaikus ir neveiksnius pacientus), gali dalyvauti teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas tik esant lydimo paciento žodiniam sutikimui. Medicinos darbuotojas ši sutikimą turi gauti prieš pradėdamas teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

8.7 Paciento teisė skųstis

- 8.7.1 Informacija apie skundų priėmimo tvarką skelbiama įstaigos vidaus tvarkos taisyklėse ir įstaigos internetinėje svetainėje.
- 8.7.2 Pacientas turi teisę skųstis įstaigos administracijai, jei jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala, dėl kurios atlyginimo kreipiamasi į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo Komisiją prie Sveikatos apsaugos ministerijos.
- 8.7.3 Jei paciento netenkina įstaigos administracijos sprendimas dėl skundo nagrinėjimo, jis turi teisę skųstis: dėl pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams – į Lietuvos bioetikos komitetą. Taip pat pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą dėl šiame punkte nurodytų institucijų veiksmų ar neveikimo nagrinėjant jo skundą.

- 8.7.4 Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į įstaigą), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas.
- 8.7.5 Skundų padavimo, skundo nagrinėjimo tvarka ir kartu teikiamų dokumentų sąrašas reglamentuotas įstaigos vadovo patvirtintoje „Pacientų skundų nagrinėjimo tvarkoje“.
- 8.7.6 Pacientai savo pastabas ir pasiūlymus gali išsakyti žodžiu įstaigos administracijai, padalinių vadovams; ar pateikti raštu Atsiliepimų dėžutėse ar elektroniniu pašto adresu administracija@rokiskiopaspc.lt

8.8 Teisė į žalos atlyginimą

- 8.8.1 Pacientas ar jo atstovas, turintis teisę į žalos sveikatai atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos apraše nustatyta tvarka gali kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo Komisiją prie Sveikatos apsaugos ministerijos su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo.
- 8.8.2 Pažeidus paciento teises, teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, įstaiga atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.