

## VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. MB „Šeimos oazė“ vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato pacientų kreipimosi į centrą tvarką, paslaugų teikimo, apmokėjimo, konsultavimo, siuntimo į kitas gydymo įstaigas, ginčų ir konfliktų sprendimo, informacijos teikimo, medicinos dokumentų išdavimo tvarką, pacientų teises ir pareigas, pateikia kitą informaciją, susijusią su centro vidaus tvarka.  
MB „Šeimos oazė“ (toliau – Centras) organizuoja ir teikia bendrąsias asmens sveikatos priežiūros, sveikatinimo paslaugas šeimai.
2. Centre adresu Kernavės g. 88-147, Vilnius teikiamos šios paslaugos:
  - 2.1. licencijuojamos bendrosios asmens sveikatos priežiūros (kineziterapija);
  - 2.2. užsiėmimai baseine ir salėje;
  - 2.3. kūdikių plukdymas vonelėje;
  - 2.4. kūdikių kineziterapinė mankšta;
  - 2.5. nėščiųjų kursai;
  - 2.6. baseinas/pirtis šeimai.
3. Pagrindinės šių taisyklių sąvokos:
  - 3.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi asmens sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.
  - 3.2. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.
  - 3.3. **Pacientui iki 16 metų** atstovauja atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas.

### II. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į CENTRĄ TVARKA IR SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMAS

4. Norėdami gauti informaciją apie centre teikiamas paslaugas, pacientai (asmenys) kreipiasi į centro registratūrą telefonu 8(655)33305 arba atvyksta adresu Kernavės g. 88-147, Vilnius, arba kreipiasi el. paštu adresu [vilnius@seimosgerovescentras.lt](mailto:vilnius@seimosgerovescentras.lt)). Centro darbo laikas nurodytas 10 skyriuje „Darbo laikas“.
5. Pacientai dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų į centre dirbančius specialistus kreipiasi be siuntimo. Prireikus minėti specialistai pacientui rekomenduoja konsultacijas pas reikiamus specialistus.
6. Pacientai pas specialistus gali užsiregistruoti atvykę į centro registratūrą, paskambinę į registratūrą, parašę elektroninį laišką – tai pačiai dienai arba išankstinei registracijai.
7. Registruodamiesi telefonu priėmimui pas specialistą, pacientai registratūros darbuotojui nurodo vardą, pavardę, gimimo datą, telefono numerį. Pacientai privalo įsiminti ar užsirašyti registratūros darbuotojo nurodytą priėmimo pas specialistą datą ir laiką.
8. Pacientui registracijos metu suteikiama informacija apie dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų kvalifikaciją, darbo grafiką, teikiamų paslaugų rūšis ir kainas.
9. Pacientai, atvykę į centrą dėl sveikatos priežiūros paslaugų, kreipiasi į registratūrą ir pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą: Lietuvos Respublikoje galiojantį pasą, asmens tapatybės kortelę arba gimimo liudijimą (ne vyresni nei 18 metų), išskyrus teisės aktais

- numatytus atvejus, kai pacientas gali kreiptis anonimiškai, t.y. neatskleidžiant asmens tapatybės. Pacientai gauna vizito lapelį, kuriame nurodyta priėmimo data ir laikas, specialisto pavardė.
10. Teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas nepilnamečiams pacientams, privalo dalyvauti jų įstatyminiai atstovai, tačiau jie savo veiksmais neturi teisės trukdyti dirbančiam personalui.
  11. Kai sveikatos priežiūra turi būti teikiama pacientui iki 16 metų ir nėra jo atstovų: vieno iš tėvų (įtėvių), globėjo ar rūpintojo, arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, ar gauti jų sutikimą laiku, sprendimą dėl pacientui teiktinos sveikatos priežiūros masto, alternatyvos pasirinkimo priima sveikatos priežiūrą teikiantis specialistas, išimtinai vadovaudamasis paciento interesais.
  12. Dėl paciento iki 16 metų, kurio tėvai vengia atlikti atstovo pagal įstatymą funkcijas ir kuriam nėra nustatyta laikinoji globa ar rūpyba, kai paciento tėvai (įtėviai) tarpusavyje nesutaria dėl sveikatos priežiūros masto, sprendimus dėl teiktinos sveikatos priežiūros masto, alternatyvos pasirinkimo priima gydantis specialistas, išimtinai vadovaudamasis paciento interesais.
  13. Pacientai pas specialistą priimami tik šiam priėmimui užregistruotu atitinkamu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas specialistą, jo priėmimas nėra užtikrinamas.
  14. Būtinąją medicinos pagalbą, atitinkanti Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintus kriterijus teikiama be eilės. Pacientams, kurių sveikatos būklė neatitinka Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintų būtiniosios medicinos pagalbos kriterijų, tačiau dėl svarbių priežasčių pageidaujantiems gauti sveikatos priežiūros paslaugas skubos tvarka, tokios paslaugos gali būti suteiktos skubos tvarka tik jeigu centre yra tokios galimybės, nepažeidžiant iš anksto užsiregistravusių pacientų teisių.
  15. Jei dėl svarbių aplinkybių specialistas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.
  16. Jei pacientas negali atvykti į priėmimą nustatytu laiku jis privalo apie tai pranešti paskambindamas telefonu arba parašydamas elektroninį lašą į registratūrą ir susitarti dėl kito priėmimo laiko.
  17. Specialistui susirgus ir nesant galimybės aptarnauti iš anksto pas jį užsiregistravusius jo pacientus, pastarieji apie tai informuojami skambučiu, jei yra nurodę aktualų kontaktinį telefono numerį arba, esant galimybei, nukreipiami pas kitą tos pačios srities specialistą.
  18. Prireikus, paciento medicininius dokumentus iš vieno kabineto į kitą gali pernešti tik centro darbuotojai.
  19. Apie paciento apsilankymą centre įrašoma „Išankstinės pacientų registracijos žurnale“. Kiekvienam pacientui užvedama „Kineziterapinė kortelė“.
  20. Šie dokumentai saugomi LR Sveikatos apsaugos ministerijos bei centro nustatyta tvarka.
  21. Pacientų kreipimosi į centrą ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarką, be šių taisyklių, reglamentuoja ir kiti Lietuvos Respublikoje galiojantys teisės aktai, centro dokumentai.

### **III. MOKAMŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO CENTRE TVARKA**

22. Centre asmens sveikatos priežiūros paslaugos yra mokamos.
23. Pacientas gali naudotis visomis teikiamomis centro mokamomis paslaugomis, kurių asortimentą ir teikimo tvarką nustato direktorius.
24. Informacija apie teikiamas mokamas paslaugas, jų asortimentą, jų kainas teikiama centro registratūroje. Prieš suteikiant tam tikrą mokamą paslaugą, specialistas pacientui turi pasakyti jos kainą.
25. Už mokamas paslaugas apmokama centro registratūroje.

### **IV. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS**

26. Pacientų teisė į sveikatos priežiūrą:
  - 26.1. Pacientams turi būti suteikta kvalifikuota sveikatos priežiūra.
  - 26.2. Pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimo, seksualinės orientacijos ar pažiūrų.
  - 26.3. Būtinoji medicinos pagalba suteikiama neatidėliotinai.
  - 26.4. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą.
  - 26.5. Pacientams turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminančios priemonės, kad jie nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.
27. Pacientų teisė į informaciją:
  - 27.1. Pacientai ir jų atstovai turi teisę gauti informaciją apie centre teikiamas medicinos ir ne medicinos paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti.
  - 27.2. Informaciją apie visas centre teikiamas paslaugas teikia visi centre dirbantys darbuotojai.
  - 27.3. Pacientas ir jo atstovas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.
  - 27.4. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę.
  - 27.5. Esant galimybei rinktis diagnostikos ir gydymo metodikas pacientas ir/ar jo atstovas turi būti supažindintas su šių metodikų ypatybėmis ir jam turi būti suteikta pasirinkimo galimybė.
  - 27.6. Visais atvejais pacientų diagnostikos ir gydymo metodikų pasirinkimas informinamas raštu. Už pacientus iki 16 metų, taip pat už kitus pacientus, kurie dėl savo būklės negali objektyviai vertinti diagnostikos ir gydymo metodikų, pasirenka ir pasirašo jų atstovai.
  - 27.7. Apie visas asmens sveikatos priežiūros paslaugas turi būti įrašyta į paciento medicinos dokumentus.
  - 27.8. Pageidavimus dėl informacijos suteikimo, medicinos dokumentų ar jų kopijų pateikimo, prašymo paaiškinti įrašus paciento „Kineziterapinėje kortelėje“, pagrįsto prašymo ištaisyti, užbaigti, panaikinti ir/ar pakeisti netikslus, neišsamius duomenis pacientas pareiškia direktoriui.
28. Pacientų pareigos:
  - 28.1. pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis šiomis taisyklėmis, kitais centro nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;
  - 28.2. rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su specialistais ir darbuotojais;
  - 28.3. pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, turimą ypač pavojingų užkrečiamų ligų infekciją, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas;
  - 28.4. pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu;
  - 28.5. pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;
  - 28.6. vykdyti medicinos personalo nurodymus;
  - 28.7. pagarbiai ir deramai elgtis su visais centro darbuotojais ir kitais pacientais;
  - 28.8. tausoti centro turtą;

- 28.9. laikytis švaros ir tvarkos;
- 28.10. viršutinius rūbus, avalynę, krepšius palikti tam skirtoje vietoje;
- 28.11. laikytis higienos reikalavimų.
- 29. Pacientas turi atlyginti centrui padarytą žalą įstatymų nustatyta tvarka.
- 30. Centre draudžiama:
  - 30.1. triukšmauti;
  - 30.2. rūkyti patalpose ir prie pastatų;
  - 30.3. gerti alkoholinius gėrimus;
  - 30.4. šiukšlinti;
  - 30.5. liesti atvirus atviro tipo elektros prietaisus;
  - 30.6. gadinti inventorių;
  - 30.7. perduoti informaciją apie kitus pacientus;
  - 30.8. išsinešti iš centro medicininę dokumentaciją;
  - 30.9. savavališkai daryti taisymus medicininėje dokumentacijoje.
- 31. Pacientas, jo atstovas dėl nepatenkinamos sveikatos priežiūros turi teisę skųstis. Konfliktų ir ginčų sprendimų tvarka nustatyta šių taisyklių 7 dalyje.
- 32. Pacientas įstatymų nustatyta tvarka turi teisę gauti atlyginimą už žalą, padarytą pacientams teikiant sveikatos priežiūros paslaugas dėl centro darbuotojų kaltės.

## **V. GINČŲ SPRENDIMO TVARKA**

- 33. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, centre turi teisę pateikti skundą, laikydamasis šioje taisyklių dalyje nustatyto pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų:
  - 33.1. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. 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, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.
  - 33.2. Pacientas kartu su skundu 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 tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.
  - 33.3. Centras, gavęs paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
  - 33.4. 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.
  - 33.5. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientas turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundo nagrinėjimu centre.
- 34. Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas centrą civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.
- 35. Pacientų skundus nagrinėjančių valstybės institucijų sprendimus pacientai turi teisę apskųsti įstatymų nustatyta tvarka.

## **VI. INFORMACIJOS PACIENTULI, JO ĮSTATYMINIAMS ATSTOVAMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA**

36. Pacientui paprašius ir pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba paciento atstovavimo dokumentus, specialistas turi informuoti apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus, 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. Šią informaciją pacientui specialistas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.
37. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikta „Kineziterapijos kortelė“ ar kiti jo medicinos dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia gydantis specialistas). Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus specialistas pažymi ligos istorijoje ar kituose medicinos dokumentuose.
38. Specialistas privalo paaiškinti įrašų medicinos dokumentuose reikšmę. Jeigu pacientas reikalauja, ir šis reikalavimas yra pagrįstas, specialistas privalo ištaisyti, užbaigti, panaikinti, paaiškinti ir (ar) pakeisti netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu. Jeigu specialistas nesutinka su tokiu pageidavimu, tai ginčą sprendžia centro direktorius.

## **VII. MEDICINOS DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO IR IŠDAVIMO TVARKA. INFORMACIJOS APIE PACIENTO SVEIKATĄ TEIKIMO TVARKA KITIEMS ASMENIMS**

39. Medicinos dokumentų nuorašai:
  - 39.1. Dėl medicinos dokumentų nuorašų pacientas ar jo atstovas raštu kreipiasi į direktorių. Paciento iki 16 metų medicinos dokumentų nuorašų turi teisę prašyti jo atstovai. Prašantis medicinos dokumentų nuorašų pacientas privalo pateikti asmens tapatybės dokumentą, atstovai – atstovavimą pagrindžiantį dokumentą ir paciento asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Prašyme nurodomas prašomo dokumento pavadinimas bei jo panaudojimo tikslas. Dokumentų nuorašas turi būti padarytas per dvi darbo dienas. Dokumentų nuorašai daromi paciento lėšomis.
  - 39.2. Dokumentų nuorašai fiziniams ar juridiniams asmenims išduodami tik esant raštiškam paciento, jo atstovo sutikimui, išskyrus atvejus, kai:
    - 39.2.1. dokumentų nuorašų reikalauja asmenys, tiesiogiai dalyvaujantys gydant pacientą;
    - 39.2.2. asmenys, atliekantys paciento sveikatos ekspertizę;
    - 39.2.3. taip pat institucijos, kontroliuojančios sveikatos priežiūros veiklą;
    - 39.2.4. teismas ir kitos valstybės institucijos, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.
  - 39.3. Šios institucijos, norėdamos gauti dokumento originalą (arba kopiją), turi kreiptis į centro administraciją, pateikdamos antspauduotą ir pasirašytą institucijos vadovo prašymą ir dokumentų paėmimo aktą (protokolą, raštą). Prašyme turi būti nurodytas informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas.
  - 39.4. Informacijos teikimas kitiems asmenims:
    - 39.4.1. visa informacija apie paciento buvimą centre, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra konfidenciali. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą.

- 39.4.2. jei informacija yra suteikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant pacientus, atliekantiems pacientų sveikatos ekspertizę, teisėsaugos institucijoms taip pat institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę kontroliuoti sveikatos priežiūros veiklą, sutikimas nėra būtinas.
- 39.4.3. telefonu informacija neteikiama.

## **VIII. DARBO LAIKAS**

40. Centro administracijos darbo laikas yra pirmadieniais-penktadieniais nuo 9.00 iki 18.00 val.
41. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos centre teikiamos pirmadienį-penktadienį 9.00 iki 20.00 val.

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

42. Už darbų saugą ir sveikatą centro atsako direktorius.
43. Centro darbo aplinka ir darbo vietos turi atitikti saugos darbe ir sveikatos norminių aktų reikalavimus.
44. Centre leidžiama naudoti tik techniškai tvarkingas, atitinkančias saugos ir sveikatos reikalavimus darbo priemones.
45. Centro darbuotojai aprūpinami individualiosios saugos priemonėmis, LR Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo nustatyta tvarka apmokomi ir instruktuojami darbui su kenksmingomis ir pavojingomis medžiagomis.
46. Saugaus darbo organizavimui ir vykdymui centre rengiamos darbų saugos instrukcijos, su kuriomis darbuotojai supažindinami pasirašytinai. Ne rečiau kaip kartą per 24 mėn. organizuojami periodiniai instruktavimai darbų saugos klausimais.
47. Pacientų sveikatos apsaugos tikslais centro darbuotojai privalo pasitikrinti sveikatą. Darbuotojas, atsisakęs nustatytu laiku pasitikrinti sveikatą, nušalinamas nuo darbo ir jam nemokamas darbo užmokestis. Toks atsisakymas laikomas darbo drausmės pažeidimu.
48. Centro darbuotojai, atlikdami darbines pareigas, privalo:
- 48.1. mokėti saugiai dirbti, žinoti ir vykdyti darbų saugos ir sveikatos instrukcijų reikalavimus;
  - 48.2. laikytis medicinos prietaisų eksploatavimo taisyklių;
  - 48.3. nedirbti su techniškai netvarkingomis darbo priemonėmis ir apie tai informuoti direktorių;
  - 48.4. dirbti apsirengus specialiais darbo drabužiais, naudoti individualiosios saugos priemones;
  - 48.5. imtis priemonių ir pagal galimybes bei kompetenciją pašalinti priežastis, dėl kurių gali įvykti nelaimingi atsitikimai, apie tai nedelsiant informuoti direktorių.

## **X. PACIENTO (AR SLAUGANČIOJO) TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ, PINIGŲ, DOKUMENTŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA**

49. Pacientai, besigydantys centre neturi turėti dirbinių iš brangiųjų metalų bei pinigų.
50. Už paciento turimus vertingus daiktus, pinigus, mobiliuosius telefonus centras neatsako.

## **XI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

51. Atstovai iš kontroliuojančių centro bei kiti asmenys, atvykstantys į centrą susipažinti su centro veikla ir kitais klausimais, privalo prisistatyti direktoriui.
52. Prireikus šios taisyklės gali būti keičiamos ar papildomos Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka ir tvirtinamos direktoriaus įsakymu.