

TVIRTINU:
UAB „Diagnostikos laboratorija“
Generalinis direktorius Vidas Gedutis

(parašas) 2023-09-19
(data)

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		1-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

Parengė: 2023-09-11	Peržiūrėjo: 2023-09-19	Galioja nuo: 2023-09-25
Vidaus medicinos audito skyriaus vadovė Justina Jasinskienė	Generalinio direktoriaus pavaduotoja Gintarė Gudžiūnienė	
Parašas:	Parašas:	

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		2-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

TURINYS

1.	Keitimų istorija	3
2.	Susiję dokumentai	3
3.	Paskirtis	3
4.	Taikymo sritis	4
5.	Terminai, apibrėžimai ir santrumpos	4
6.	Atsakomybė	5
7.	Aprašymas	5
8.	Įrašai	18
9.	Nuorodos	18
10.	Priedai	18

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		3-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

1. KEITIMŲ ISTORIJA

Versija	Keitimo data	Keitimą atliko	Keitimo aprašymas
11.0	2020-05-29	Justina Jasinskienė (VMA) Eglė Marciuškienė (LMVK)	Atliktos smulkios dokumento korekcijos. Pakeista nemokamų paslaugų nomenklatūra. Keičiamas dokumento žymuo iš BID-001 į BIV-001. Dokumento versija patvirtinta vienuoliktam leidimui.
11.1	2021-03-05	Sandra Mačienė (VMA)	Atliktos smulkios viso teksto korekcijos. Papildytas 7.5. skyrius. Atnaujintas 1 priedas.
12.0	2021-03-08	Justina Jasinskienė (VMAPV)	Dokumento nauji skyriai: 7.3; 7.4; 7.8. Dokumento versija patvirtinta dvyliktam leidimui.
13.0	2021-10-04	Laimutė Radžiūnaitė (VMAPV)	Koreguotas 1 priedas: veiklos Panevėžyje, Stoties g. 49-6, Viršuliškių g. 65, Vilnius, panaikintas veiklos adresas Lazdijuose 1 priede. Dokumento nauji skyriai: 7.3; 7.4; 7.8., papildytos nuorodos 9.5 punktu. Dokumento versija patvirtinta tryliktam leidimui.
13.1	2021-11-24	Agnė Blažaitytė (VMA)	Papildyta tapatybės nustatymo tvarka. Panaikintas 1 priedas.
14.0	2021-11-24	Laimutė Radžiūnaitė (VMAPV)	Dokumento versija patvirtinta keturioliktam leidimui.
14.1	2023-09-11	Justina Jasinskienė	Atliktos smulkios dokumento korekcijos. Koreguotas 5.12 p.: 7.14.7.1 p., 7.14.7.2 p., 7.14.8 p. Dokumentas papildytas: 5.6 p., 5.7 p., 7.1.8 p., 7.1.20 p., 7.5.5.2 p., 7.6.10 p., 7.8.9 p., 7.9.8 p., 7.14.9 p., 7.14.10 p.,
15.0	2023-09-11	Irina Paškauskienė	Dokumento versija patvirtinta penkioliktam leidimui.

2. SUSIJĘ DOKUMENTAI

- 2.1. KV 01-1 Kokybės vadovas.
- 2.2. PR 4.3-1 Dokumentų valdymas.
- 2.3. PR 4.4-1 Paslaugų sutartys.
- 2.4. PR 4.8-1 Skundų sprendimas ir atsiliepimų nagrinėjimas.
- 2.5. PR 4.14-1 Vertinimas.
- 2.6. PR 5.2-1 Patalpos ir aplinkos sąlygos.
- 2.7. ASP-008 Informacijos apie užsakovą teikimo kitiems asmenims ir institucijoms tvarka.
- 2.8. ASP-004 Konsultavimo tvarka.
- 2.9. ALG-1 4.3-1 Terminų, apibrėžimų ir santrumpų algoritmas – žodynas.
- 2.10. ADT 3.0 Asmens identifikavimo ir tyrimų rezultatų atidavimo pacientui tvarka.
- 2.11. ASP-009 Nemokamų ir mokamų paslaugų teikimo tvarkos aprašas.
- 2.12. ASP-010 Būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos aprašas.
- 2.13. ASP-021 Siuntimų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti išdavimo, įforminimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašas.

3. PASKIRTIS

- 3.1. Šios vidaus tvarkos taisyklės (toliau tekste – taisyklės) reglamentuoja:
 - 3.1.1. užsakovų kreipimosi į UAB Diagnostikos laboratorija (toliau tekste – Įmonė) tvarką;

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		4-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

- 3.1.2. nemokamų ir mokamų paslaugų nomenklatūrą ir spektrą, jų teikimo tvarką;
- 3.1.3. užsakovų ir kitų su įmone susijusių asmenų teises bei pareigas;
- 3.1.4. ginčų ir konfliktų tarp įmonės ir užsakovų bei kitų asmenų sprendimo tvarką;
- 3.1.5. informacijos užsakovui ar jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką (žr. ASP-008);
- 3.1.6. ligos istorijų, ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašų darymo, išdavimo užsakovui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką (žr. ASP-008);
- 3.1.7. įmonės administracijos ir padalinių darbo laiką;
- 3.1.8. darbų saugą reglamentuojančių įstatymų bei kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatas;
- 3.1.9. pacientų turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo bei saugojimo tvarką;
- 3.1.10. pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas, tvarką;
- 3.1.11. nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos paskirtį (toliau tekste – NSP), NSP paslaugos teikimo tvarką. Paciento, norinčio gauti NSP paslaugą, identifikavimo tvarką.

4. TAIKYMO SRITIS

4.1. Vidaus tvarkos taisyklės yra taikomos visoje įmonėje ir jos padaliniuose visiems įmonės darbuotojams bei visiems užsakovams ir jų atstovams.

5. TERMINAI, APIBRĖŽTYS IR SANTRUMPOS

- 5.1. **Įmonė** – uždaroji akcinė bendrovė Diagnostikos laboratorija.
- 5.2. **Konsiliumas** – ne mažiau kaip trijų gydytojų pasitarimas, kurio tikslas – įvertinti paciento sveikatos būklę, diagnozuoti ligą, išsiaiškinti ir nustatyti gydymo galimybes. Konsiliumo sudarymo tvarką nustato sveikatos priežiūros įmonės generalinis direktorius.
- 5.3. **Mokamos paslaugos** – asmens sveikatos priežiūros įmonės teikiamos paslaugos, už kurias moka patys užsakovai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys teisės aktų nustatyta tvarka.
- 5.4. **Nemokamos paslaugos** – paslaugos, apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybės biudžeto, Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.
- 5.5. **Nepilnametis pacientas** – pacientas iki 16 metų.
- 5.6. **Nuotolinė gydytojo ir šeimos gydytojo komandos nario konsultacija (NSP)** – ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai nustatyta tvarka, naudojant nuotolinio ryšio priemones, pacientui teikiama ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančios Įmonės gydytojui ar šeimos gydytojo komandos nariui ir pacientui esant skirtingose vietose tuo pačiu laiku. Gydytojas ar šeimos gydytojo komandos narys šią paslaugą gali teikti dirbdamas Įmonės patalpose arba savo nuotolinėje darbo vietoje, jei esant ekstremaliai situacijai ar dėl kitų objektyvių priežasčių Įmonė ar jos padalinio veikla laikinai vykdoma nuotoliniu būdu (toliau – gydytojo darbo vieta).

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		5-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

5.7. **Nuotolinio ryšio priemonės** – vaizdo ir (ar) garso ryšių priemonės (įskaitant programinę įrangą, bendravimo platformas ir kt.) ir (ar) kitos elektroninių ryšių technologijos, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį ir kurios gali būti naudojamos teikiant ambulatorinę asmens sveikatos priežiūros paslaugą, kai paslaugos teikėjas ir paslaugos gavėjas yra skirtingose vietose tuo pačiu ar skirtingu laiku.

5.8. **Klinika** – įmonės padalinio veiklos vienetą, kuriame vykdoma su teritorine ligonių kasa sudaryta sutartis dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir jų išlaidų apmokėjimo iš privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) biudžeto lėšomis.

5.9. **Pirminė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūra** – apima šeimos gydytojo (arba vidaus ligų gydytojo, vaikų ligų gydytojo, akušerio ginekologo ir chirurgo kartu) komandos teikiamas paslaugas, pirminę ambulatorinę odontologinę asmens sveikatos priežiūrą ir pirminę ambulatorinę psichikos sveikatos priežiūrą.

5.10. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

5.11. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą.

5.12. **Šeimos gydytojo komandos paslaugos** – nespecializuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurias įmonės padaliniuose, turinčiose licenciją teikti šeimos medicinos paslaugas, ambulatorinėse asmens sveikatos priežiūros įstaigose, pacientų namuose ar socialinės globos įstaigose, ar įstatymų nustatyta tvarka laisvės atėmimo vietų ligoninės, tardymo izoliatorių, pataisos įstaigų patalpose pagal savo kompetenciją teikia šeimos gydytojo komandos nariai: šeimos gydytojas, bendrosios praktikos slaugytojas arba išplėstinės praktikos slaugytojas, akušeris, kineziterapeutas.

5.13. **Užsakovas** – fizinis ir juridinis asmuo (sveikatos priežiūros įstaiga, klinicistas, įstaiga, organizacija ir (arba) jų įgaliotas asmuo), užsisakęs įmonės teikiamas paslaugas.

5.14. **BIV** – bendra įmonės veikla.

5.15. **BPS** – bendrosios praktikos slaugytojas.

5.16. **BS** – bendruomenės slaugytojas.

5.17. **LR** – Lietuvos Respublika.

5.18. **NSP paslauga** – nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga.

5.19. **MN** – medicinos norma.

5.20. **MPP** – medicinos pagalbos priemonės.

5.21. **PAASP** – pirminė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūra.

5.22. **PSD** – privalomasis sveikatos draudimas.

5.23. **PSDF** – privalomasis sveikatos draudimo fondas.

5.24. **SAM** – sveikatos apsaugos ministerija.

6. ATSAKOMYBĖ

6.1. Už tinkamą šių taisyklių įgyvendinimą atsako įmonės generalinis direktorius, šių taisyklių reikalavimai yra privalomi visiems įmonės darbuotojams bei įmonės teikiamų paslaugų užsakovams. Už klausimų ir ginčų, susijusių su taisyklių pažeidimu, nagrinėjimo procesą atsako padalinio veiklos vadovas arba kitas paskirtas darbuotojas.

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		6-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

7. APRAŠYMAS

7.1. Užsakovų kreipimosi į įmonę tvarka

7.1.1. Užsakovai (lankytojai), atvykę į Įmonę, privalo susipažinti su Taisyklėmis ir jų laikytis.

7.1.2. Pacientas turi susipažinti su šiomis Taisyklėmis ir raštu patvirtinti Įstaigos dokumentuose šią aplinkybę.

7.1.3. Užsakovai priimami įmonės procedūrų kabinetuose ir Klinikose jų darbo metu.

7.1.4. Klinikų nedarbo metu paslaugas teikia gydymo įstaigos, su kuriomis įmonė yra sudariusi asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo sutartį. Ši informacija pateikiama užsakovams lengvai prieinamoje vietoje.

7.1.5. Odontologijos paslaugos prisirašiusiems prie Klinikos pacientams teikia įstaigų, su kuriomis įmonė yra sudariusi odontologijos paslaugų teikimo sutartis. Ši informacija pateikiama pacientams lengvai prieinamoje vietoje.

7.1.6. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus (pasą, asmens tapatybės kortelę, vaikai – gimimo liudijimą), išskyrus būtinąsias sveikatos priežiūros atvejus. Asmuo gali pateikti aiškią spausdintą ar skaitmeninę dokumento kopiją.

7.1.7. Pacientui atsisakius pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, paslaugos nėra teikiamos.

7.1.8. Atlikus visas registravimosi į įmonę procedūras, atsakingas įmonės darbuotojas supažindina pacientą ar jo atstovą su Taisyklėmis bei pateikia kitą aktualią informaciją. Pacientas ar jo atstovas susipažįsta su Įmonėje patvirtintais dokumentais (sutikimais ir pan.) ir formomis bei jas užpildo ir patvirtina pasirašytinai.

7.1.9. Teisės aktų nustatyta tvarka užsakovas turi teisę į sveikatos priežiūros paslaugas neatskleidžiant asmens tapatybės.

7.1.10. Jei tapatybę nustatoma nuotoliniu būdu, naudojantis elektroninėmis priemonėmis, kliento/paciento rodomo tapatybės dokumento originalas fiksuojamas tiesioginio videoperdavimo metu, atitinkamas tapatybės dokumentas parodomas vienu iš šių būdų:

7.1.10.1. asmens tapatybės kortelė ar leidimas gyventi Lietuvos Respublikoje parodomi iš abiejų pusių;

7.1.10.2. parodant asmens pasą, rodomas dokumento puslapis, kuriame yra šio fizinio asmens nuotrauka bei paso viršelis.

7.1.11. Nepilnametis pacientas iki 16 metų priimamas atstovaujant jo atstovams pagal įstatymą: vienam iš tėvų (tėvių), globėjui, rūpintojui.

7.1.12. Užsakovai pageidaujantys gauti įmonės teikiamas paslaugas registruojasi bendruoju informacijos telefonu +370 700 55511, atvykta į Įmonės padalinius (darbo valandomis) arba savitarnos svetainėje.

7.1.13. Užsakovui registracijos metu suteikiama informacija apie Įmonėje dirbančius gydytojus, jų darbo laiką, teikiamas paslaugas, jų teikimo tvarką, kainas ir galimybes jomis pasinaudoti, taip pat nurodomas jo galimas apsilankymo laikas.

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		7-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

7.1.14. Skubiais atvejais, be eilės, prie Klinikos prisirašę pacientai gali gauti šeimos gydytojo konsultaciją, NSP paslaugą bei atvykti užsiregistravę bendruoju informacijos telefonu +370 700 55511 arba atvykę į įmonę ir informavę BPS/BS ar kitą atsakingą darbuotoją.

7.1.15. Jeigu pacientas atvyko iš anksto neužsiregistravęs, paslaugos jam bus teikiamos tik tuo atveju, jei yra tokia galimybė. Jeigu nėra galimybės suteikti paslaugų, pacientui pasiūloma registruotis ir atvykti kitu laiku. Jei pacientas nepageidauja atvykti į įmonę kitu laiku, jam išaiškinama, kad jis turi teisę kreiptis į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas.

7.1.16. Būtinoji medicinos pagalba teikiama visiems pacientams, neatsižvelgiant į tai, ar asmenys apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu ir ar yra prisirašę prie klinikos (plačiau žr. ASP-010).

7.1.17. Dėl įmonės specialisto užimtumo, ligos ar kitų nenumatytų aplinkybių paskirta paciento registracija ir/ar numatytas paslaugų teikimas gali būti atšaukiamas arba perkeliamas kitai dienai, prieš tai su pacientu telefonu suderinus kito vizito laiką.

7.1.18. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik gavus raštišką užsakovo sutikimą. Neužpildžius ir (arba) nepasirašius įmonės pateiktų dokumentų, paslaugos neteikiamos.

7.1.19. Užsakovas vizito metu turi atsakyti į jam užduodamus klausimus, užpildyti ir pasirašyti visus pateiktus dokumentus. Patikrinama paciento registracija pasirinktoms paslaugoms.

7.1.20. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja Pacientą ilgiau negu tam Pacientui paskirtas laikas, kiti Pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.

7.2. Nemokamų ir mokamų paslaugų nomenklatūra ir spektras, jų teikimo tvarka

7.2.1. UAB Diagnostikos laboratorija teikiamos nemokamos paslaugos:

7.2.1.1. Visiems asmenims nemokamai teikiama būtinoji medicinos pagalba, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. Įsakymu Nr. V – 208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto patvirtinimo“ (žr. ASP-010).

7.2.1.2. Prisirašiusiems pacientams, kurie yra drausti PSD, nemokamai teikiamos paslaugos, kurios yra kompensuojamos PSDF lėšomis.

7.2.1.3. Visiems asmenims, atlikusiems laboratorinius tyrimus Įmonėje galima nemokama šeimos, vidaus ligų gydytojo ar medicinos gydytojo pirminė tyrimų interpretacija telefonu, iš anksto užsiregistravus.

7.2.1.4. Nemokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarka, šių paslaugų spektras ir nomenklatūra skelbiama įmonėje ir jos padaliniuose, užsakovams lengvai prieinamoje vietoje, taip pat informaciją gali pateikti įmonės sveikatos priežiūros specialistas ar kitas atsakingas darbuotojas (plačiau žr. ASP-009).

7.2.2. UAB Diagnostikos laboratorija teikiamos mokamos paslaugos:

7.2.2.1. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių nėra nemokamų paslaugų spektre ir nomenklatūroje ir kurios nėra priskirtos būtiniosios medicinos pagalbos paslaugoms, apmoka patys užsakovai arba už juos gali sumokėti kiti fiziniai ar juridiniai asmenys bei savanoriškojo draudimo įstaigos.

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		8-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

7.2.2.2. Nemokamų ir mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos aprašą tvirtina įmonės generalinis direktorius.

7.2.2.3. Užsakovas yra informuotas ir sutinka mokėti nustatytą paslaugų kainą, jeigu:

7.2.2.3.1. nėra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu, bet pageidauja gauti nebūtinąją medicinos pagalbos paslaugą;

7.2.2.3.2. neturi asmens sveikatos priežiūros gydytojo siuntimo, tačiau savo iniciatyva kreipiasi gydytojo specialisto konsultacijai;

7.2.2.3.3. pageidauja papildomų, pagrindinei ligai diagnozuoti/gydyti nebūtinų paslaugų, medžiagų, tyrimų, medikamentų, procedūrų;

7.2.2.3.4. pageidauja gauti brangesnes paslaugas/procedūras;

7.2.2.3.5. tai yra LR sveikatos apsaugos ministro nustatyta mokama paslauga, tyrimas ar profilaktinis tikrinimas.

7.2.2.4. Sveikatos priežiūros paslaugų ir laboratorinių tyrimų kainos nurodytos įmonės generalinio direktoriaus patvirtintuose kainynuose, esančiuose įmonės procedūrų kabinete, Klinikų ir kt. pacientams prieinamoje vietoje, įmonės internetiniame puslapyje www.anteja.lt

7.2.2.5. Informacija suteikiama telefonais: +370 700 55511, skambinant iš užsienio 00 370 37 24 5330.

7.2.2.6. Kiti įmonės rekvizitai ir kontaktai pateikiami internetinėje svetainėje www.anteja.lt

7.3. Užsakovo užsakytų tyrimų stebėseną

7.3.1. Užsakovui pageidaujant, gali būti organizuojama jo atliekamų tyrimų stebėseną (žr. 7.3.3. p.).

7.3.2. Visų vertinimų rezultatai naudojami valdant kasdienę veiklą, vertinant ir gerinant procesus, paslaugas atsižvelgiant į įmonės kokybės politiką ir tikslus.

7.3.3. Užsakovo užsakytų tyrimų atlikimo stebėseną:

7.3.3.1. Siekiant palaikyti grįžtamąjį ryšį su užsakovu ir vykdyti taikomo standarto reikalavimus, užsakovui pageidaujant, laboratorija sudarys sąlygas stebėti, kaip atliekami jo užsakyti tyrimai.

7.3.3.2. Norėdamas stebėti savo užsakytų tyrimų atlikimą, užsakovas turi kreiptis raštu (prašymo forma neregamentuota) į DLM. DLM užsakovo pageidavimą suderina su įmonės vadovybe ir perduoda įmonės padalinio PVV ir LV, kurie derina tyrimo (-ų) atlikimo laiką su užsakovu ir darbuotojais bei užtikrina, kad stebėjimo metu bus išlaikytas konfidencialumas ir asmens duomenų saugumas kitų užsakovų atžvilgiu.

1 PASTABA Užsakovo tyrimo (-ų) atlikimo stebėseną turi būti įgyvendinta ne vėliau nei per 15 darbo dienų po prašymo pateikimo.

2 PASTABA Užsakovo prašymai stebėti jo tyrimų atlikimą perduodami KSV ir saugomi 1 metus.

7.3.3.3. Visą užsakovo buvimo laiką įmonėje jis yra lydimas LV arba jo paskirto asmens. Užsakovas stebėjimo metu yra lankytojas ir jo apsilankymas valdomas procedūroje PR 5.2-1 nustatyta tvarka. Visi lankytojai, įėję į įmonę, privalo pasirašyti registre „Lankytojų registre“ F5-PR 5.2-1 (taip pat žr. PR 5.2-1).

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		9-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

7.3.3.4. Stebėjimo metu patalpose negali būti jokių prieinamų tinklo įrenginių.

7.3.3.5. Visi kompiuterių ekranai turi būti su apsauginėmis plėvelėmis, išjungti arba juose gali būti matoma tik ta informacija, kuri susijusi su užsakovu arba jo tyrimais.

7.3.3.6. Įmonės darbuotojai negali demonstruoti informacinių, tarpinių sistemų ar spausdintų dokumentų su pacientų duomenimis. Visi duomenys demonstravimo metu privalo būti testiniai arba tik to užsakovo (jo atstovo), kuris dalyvauja veiklos stebėjime.

7.3.3.7. Užsakovas (jo atstovas) negali tiesiogiai darbuotojams uždavinėti klausimų, išskyrus lydinčią asmenį ir (arba) LV.

7.3.3.8. Užsakovas (jo atstovas) negali patalpose filmuoti, fotografuoti ar būti įsijungęs mobilaus interneto ryšio turimuose mobilaus ryšio įrenginiuose.

7.3.3.9. Visi stebėjimo metu dalyvaujantys asmenys turi būti su identifikacinėmis kortelėmis.

7.3.3.10. Apie tai, kad tyrimo (-ų) atlikimas buvo stebėtas pažymima tyrimo protokole išorinėje pastaboje.

7.4. Lankytojų patekimas į patalpas ir saugumo užtikrinimas.

7.4.1. Lankytojų priėmimas įmonės laboratorijose yra valdomas.

7.4.2. Lankytojais nelaikomi:

7.4.2.1. užsakovai arba jų atstovai, pristatę ėminius/mėginius arba atėję pasiimti tyrimo protokolų;

7.4.2.2. kitų įmonės padalinių darbuotojai;

7.4.2.3. techninę priežiūrą atliekantys asmenys;

7.4.2.4. valymo paslaugas teikiantys asmenys.

7.4.3. Lankytojas lankosi tik tose patalpose, kurios susiję su lankymosi tikslu ir tik lydimas įmonės darbuotojo (atstovo).

7.4.4. Lydinčiam asmeniui draudžiama lankytoją palikti vieną, kad:

7.4.4.1. būtų užtikrintas užsakovų informacijos konfidencialumas ir asmens duomenų saugumas;

7.4.4.2. būtų užtikrintas darbuotojų, dokumentų, tiriamosios medžiagos, įrenginių, reagentų ir kt. saugumas;

7.4.4.3. lankytojas nepatektų į tas patalpas, kurios nebuvo numatytos jo vizito metu;

7.4.4.4. būtų užtikrintas lankytojo saugumas.

7.4.5. Lankytojas turi laikytis šių taisyklių:

7.4.5.1. vykdyti lydinčio asmens nurodymus;

7.4.5.2. einant, saugotis galimų kelio ar kelio dangos nelygumų, laidų ir kt. panašių kliūčių, saugotis slenksčių;

7.4.5.3. būti saugiu atstumu nuo judančių daiktų ar įrenginių, einant, stengtis neužminti ant aštrių daiktų, neatsitrenkti į daiktus ir įrenginius, nepaslysti;

7.4.5.4. neiti į tas laboratorijos zonas, į kurias pašaliniams eiti draudžiama;

7.4.5.5. nevaikščioti po įmonės patalpas be lydinčio asmens;

7.4.5.6. neliesti įrenginių, prietaisų ir jų dalių;

7.4.5.7. draudžiama liesti, ragauti ar uostyti chemines medžiagas ar reagentus;

7.4.5.8. nedeginti ugnies įmonės patalpose ar teritorijoje;

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		10-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

7.4.5.9. nerūkyti įmonės patalpose. Rūkyti galima tik įmonės teritorijoje, specialiai tam skirtose vietose.

7.4.6. Atvykus lankytojiui, jam išduodama „Svečio kortelė-atmintinė“, kurioje pateikiama atmintinė.

7.4.7. Lankytojiui nesilaikant šioje atmintinėje pateiktų reikalavimų ir nurodymų ir jam patyrus žalą ar nuostolius, Įmonė atlygins žalą ar nuostolius tik LR teisės aktų nustatyta tvarka. Nenustačius įmonės kaltės, žala ar nuostoliai atlyginami nebus.

7.4.8. Visi lankytojai, atvykę į įmonės laboratorijos patalpas, privalo susipažinti su saugos reikalavimais lankytojams (p.7.4.5.) ir užsiregistruoti „Lankytojų registre“ F5-PR 5.2-1. Pasirašydami F5-PR 5.2-1, lankytojai įsipareigoja laikytis konfidencialumo ir asmens duomenų apsaugos reikalavimų bei neatskleisti informacijos, kuri taps žinoma lankymosi metu. Lankytojas, padaręs žalos ar nuostolių Įmonei, įsipareigoja juos visiškai atlyginti.

7.4.9. Registre nurodoma: lankymosi data; lankytojo atvykimo laikas; lankytojo vardas ir pavardė; lankytojo organizacijos pavadinimas, kai tinka; lankymosi tikslas; įmonės darbuotojo, pasitikusio ir lydinčio lankytoją, v., pavardė; lankytojo parašas ir išvykimo laikas. Lankytojiui išduodama „Svečio kortelė-atmintinė“.

7.4.10. Pasibaigus vizitui, grąžinama svečio kortelė ir atliekami įrašai formoje F5-PR 5.2-1.

7.5. Užsakovo teisės

7.5.1. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas:

7.5.1.1. Kiekvienam užsakovui teikiama kokybiška sveikatos priežiūra. Visi užsakovai turi lygias teises į sveikatos priežiūrą įmonėje nepriklausomai nuo 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.

7.5.1.2. Teikiant paslaugas kiekvienam užsakovui suteikiamos garbės ir orumo nežeminančios sąlygos bei pagarbus sveikatos priežiūros specialistų elgesys. Kiekviena intervencija į užsakovo sveikatą, įskaitant tyrimus, atliekama laikantis atitinkamų profesinių pareigybų reglamentavimo ir standartų.

7.5.1.3. Pacientams suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jie nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.

7.5.2. Teisė pasirinkti asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą:

7.5.2.1. Pacientas LR teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą.

7.5.2.2. Pacientas turi teisę pasirinkti įmonėje dirbantį sveikatos priežiūros specialistą (žr. ASP-007).

7.5.2.3. Įgyvendinant teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą LR teisės aktų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

7.5.2.4. Pacientas turi teisę gauti kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą Sveikatos apsaugos ministerijos ar jos įgaliotų institucijų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		11-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

7.5.3. Teisė į informaciją:

7.5.3.1. Užsakovas turi teisę gauti informaciją apie įmonėje teikiamas paslaugas, jų kainas bei galimybes jomis pasinaudoti.

7.5.3.2. Užsakovas turi teisę gauti informaciją **apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančio** specialisto vardą, pavardę, pareigas ir profesinę kvalifikaciją, kitų darbuotojų tapatybę gali būti neatskleidžiama. Informaciją galima gauti bendruoju informacijos telefonu +370 700 55511 arba atvykus į įmonės padalinį.

7.5.3.3. Užsakovas turi teisę susipažinti su įmonės vidaus tvarkos taisyklėse nustatytais užsakovų teisėmis ir pareigomis, kiek tai yra susiję su jo buvimu įmonėje. Informacija pateikiama užsakovams lengvai prieinamoje vietoje.

7.5.3.4. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininių tyrimų duomenis, 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 pasekmes atsisakius siūlomo gydymo. Informacija pateikiama atsižvelgiant į paciento amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus. Pacientas parašu patvirtina savo sutikimą ar nesutikimą jam pateiktuose dokumentuose.

7.5.3.5. Užsakovui informacija gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu informacijos pranešimas pakenktų jo sveikatai, sukeltų pavojų gyvybei arba kai užsakovas įstatymų nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti užsakovui informacijos, kuri gali pakenkti sveikatai ar sukelti pavojų gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicininiuose dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės gauti informaciją ypatumus nustato LR Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

7.5.3.6. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikaičių, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu.

7.5.3.7. Informacija apie paciento lankymąsi Įstaigoje, jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo ar gydymo duomenis ir kt. neteikiama paciento neįgaliesiems asmenims, išskyrus įstatymuose numatytas išimtis.

7.5.4. Teisė nežinoti

7.5.4.1. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros Įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		12-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.

7.5.4.2. Informacijos pateikimo apribojimai netaikomi, kai dėl atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

7.5.5. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose

7.5.5.1. Paciento sveikatos (ligos) istorija ir kiti paciento medicinos dokumentų originalai yra Įmonės nuosavybė ir pacientui neatiduodami.

7.5.5.2. Pacientas su savo medicinos dokumentais bet kuriuo metu nemokamai gali susipažinti prisijungęs prie Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinės sistemos (kitai – ESPBI IS).

7.5.5.3. Užsakovo pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentų kopijos. Įrašų parengimo trukmė – 3 darbo dienos nuo prašymo pateikimo momento.

7.5.5.4. Įrašai iš medicinos dokumentų, medicinos dokumentų kopijos atiduodamos tik pačiam pacientui pateiktus asmens tapatybės dokumentą arba paciento įgaliotam atstovui, pateikus asmens tapatybę bei įgaliojimus patvirtinančius dokumentus.

7.5.5.5. Medicinos dokumentų pateikimas gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų užsakovo sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti užsakovui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neteikti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

7.5.5.6. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti užsakovui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu užsakovo reikalavimas yra pagrįstas, netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis ar duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Sveikatos priežiūros specialisto ir užsakovo ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Įmonės generalinis direktorius.

7.5.5.7. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės susipažinti su jo medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

7.5.5.8. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.

7.5.5.9. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, užsakovas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos ir išduotos įmonės nustatyta tvarka patvirtintos medicininių dokumentų kopijos. Taip pat išduodami diagnozės ir gydymo aprašymai. Ši užsakovo teisė gali būti ribojama tik LR įstatymų nustatyta tvarka.

7.5.5.10. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jo naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas.

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		13-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

7.5.6. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą

7.5.6.1. Užsakovų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie užsakovų gyvenimo faktus gali būti renkama asmens duomenų tvarkymą reguliuojančių teisės aktų nustatyta tvarka tik tuo atveju, jei tai yra būtina diagnozuoti ligai, gydyti ar slaugyti.

7.5.6.2. Duomenys apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, jo sveikatos būklę, taikytas diagnostikos, gydymo bei slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos ir rūšies pacientų medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga.

7.5.6.3. Visa informacija apie užsakovo buvimą įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie užsakovą laikoma konfidencialia ir po jo mirties. Teisę gauti informaciją po užsakovo mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

7.5.6.4. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį užsakovo sutikimą, kuriame yra nurodytas tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai užsakovas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Užsakovas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems jo sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikta tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Kai užsakovas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tik tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina užsakovo interesams apsaugoti. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, konfidenciali informacija gali būti teikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu tiek, kiek būtina paciento interesams apsaugoti.

7.5.7. Teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą ypatumai

7.5.7.1. Be raštiško užsakovo sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikta:

7.5.7.1.1. nepilnamečio užsakovo tėvams arba globėjams, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos suteikimas gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams;

7.5.7.1.2. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama jo sveikatos ekspertizė;

7.5.7.1.3. įmonės darbuotojams, kurie konsultuoja, gydo, tiria, registruoja pacientą;

7.5.7.1.4. institucijoms, kurios kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugas;

7.5.7.1.5. savivaldybių vaiko teisių apsaugos skyriams;

7.5.7.1.6. apie pavojingus užsakovo ketinimus, keliančius grėsmę jo paties ar aplinkinių sveikatai ar gyvybei – teisėtvarkos ar kitoms institucijoms, teisės aktų nustatyta tvarka turinčioms teisę gauti tokią informaciją;

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		14-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

7.5.7.1.7. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia LR įstatymai;

7.5.7.2. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir užsakovo teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus (žr. ASP-008).

7.5.7.3. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie užsakovą rinkimą ir naudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka (plačiau žr. ADT 1.0).

7.5.7.4. Užtikrinant užsakovo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, vadovaujamosi nuostata, kad užsakovo interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Šios nuostatos taikymas ribojamas įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai.

7.5.7.5. Apie sužalotus užsakovus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, atsakingas darbuotojas nedelsdamas praneša teisėsaugos institucijoms.

7.5.8. Užsakovo teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą

7.5.8.1. Teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų užsakovai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, užsakovas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis.

7.5.8.2. Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarką reglamentuoja Vyriausybė ar jos įgaliota institucija.

7.5.9. Paciento dalyvavimas mokymo procese ir biomedicininuose tyrimuose

7.5.9.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininis tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininis tyrimų etikos įstatymas.

7.5.9.2. Įtraukiant pacientą į biomedicininis tyrimus ir mokymo procesą, vadovaujamosi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus.

7.5.9.3. Naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas užsakovo asmens privatumas. Paciento medicinos dokumentuose esančios informacijos panaudojimo tvarką, užtikrinant asmens privatumo apsaugą mokslo tikslais, nustato Biomedicininis tyrimų etikos įstatymas, o mokymo tikslais – sveikatos priežiūros įstaiga, kurioje ši informacija saugoma.

7.5.10. Teisė į žalos atlyginimą

7.5.10.1. Užsakovas turi teisę į žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos (toliau – žala), atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato LR civilinis kodeksas, LR draudimo įstatymas, LR pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas ir kiti norminiai teisės aktai.

7.6. Užsakovo pareigos

7.6.1. Užsakovas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis įmonės vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros Įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		15-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

7.6.2. Užsakovas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir darbuotojais.

7.6.3. Užsakovas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatyto laiku, privalo apie tai informuoti asmens sveikatos priežiūros įstaigą ne vėliau kaip prieš 24 valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.

7.6.4. Užsakovai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinąsias sveikatos priežiūros atvejus ir tuos atvejus, kai užsakovas pageidauja likti anonimu.

7.6.5. Užsakovas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams kiek įmanoma daugiau informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus jam žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

7.6.6. Užsakovas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu, pasirašydamas formoje PSF DL – 1 „*Paciento sutartis – sutikimas sveikatos priežiūros paslaugų teikimui*“.

7.6.7. Užsakovas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Užsakovas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

7.6.8. Užsakovas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais įmonės darbuotojais ir kitais užsakovais.

7.6.9. Užsakovui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų užsakovų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus jo gyvybei.

7.6.10. Gydytojas paciento vizito metu įvertina paciento sveikatos būklę bei numato sveikatos priežiūros planą (įskaitant sveikatos priežiūros tikslus ir laukiamus priežiūros rezultatus), gydytojas ar jo komandos narys apie tai suprantamai informuoja Pacientą. Sveikatos priežiūros planas suderinamas su Pacientu atsižvelgiant į jo sveikatos priežiūros tikslus (klinikinius ir sveikatos stiprinimo). Savo sutikimą su planu Pacientas patvirtina sutikimu/ valios išreiškimu.

7.7. Informuoto užsakovo sutikimas

7.7.1. Draudimas teikti sveikatos priežiūros paslaugas be užsakovo sutikimo

7.7.1.1. Užsakovui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtinąsias medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats.

7.7.1.2. Sveikatos priežiūra ar slauga nepilnamečiams pacientams iki 16 metų teikiama, kai yra jų atstovų sutikimas, išskyrus būtinąsias medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais parinkta tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitinka nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią. Jeigu yra

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		16-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

nesutarimų tarp nepilnamečio užsakovo iki 16 metų ir jo atstovų, tai diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

7.7.1.3. Nepilnametis užsakovas iki 16 metų, kuris, gydytojo pagrįsta nuomone, išreikšta medicinos dokumentuose, gali pats teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam reikiamų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

7.7.1.4. Įstatymai gali numatyti atvejus, kai sutikimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo turi teisę duoti tik pilnametis pacientas.

7.7.1.5. Sutikimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo duoda (išreiškia) pats užsakovas arba jo atstovas.

7.7.1.6. Užsakovo sutikimas dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo turi būti pagrįstas informacija ir tinkamas.

7.8. Trečiosios šalies dalyvavimo pacientui teikiant sveikatos priežiūros paslaugas tvarka

7.8.1. Pacientų/klientų apsilankymo Įmonėje metu gali dalyvauti ir kitas jų pasirinktas asmuo, pvz., šeimos narys, paciento advokatas, klinikinis darbuotojas, patarėjas.

7.8.2. Jeigu trečioji šalis yra sveikatos priežiūros specialistas (studentas, rezidentas) tuomet trečioji šalis, gavus paciento sutikimą, gali stebėti bei dalyvauti tyrime – užduoti pacientui klausimus, atlikti apžiūrą, tyrimus.

7.8.3. Jeigu trečioji šalis nėra sveikatos priežiūros specialistas (pvz. šeimos nariai), tuomet trečioji šalis gali tik stebėti pacientui teikiamas paslaugas.

7.8.4. Lydintis asmuo turi neturėti ūmių kvėpavimo takų infekcijų, ūmių žarnyno infekcijų ir kitų užkrečiamų ligų požymių (pvz.: karščiavimas, sloga, kosulys, pasunkėjęs kvėpavimas, vėmimas, viduriavimas ir pan.).

7.8.5. Paciento/kliento sutikimas dalyvauti trečiajai šaliai vizito metu turi būti gaunamas prieš pradedant teikti paslaugą, t.y. pacientui/klientui atvykus į registratūrą ir (arba) procedūrų kabinetą. Registratūros darbuotojas arba BPS/BS, arba gydytojas žodžiu aptaria su pacientu trečiosios šalies dalyvavimą/stebėjimą, esant pritarimui, paprašoma paciento pasirašyti ambulatorinėje kortelėje: „Sutinku, kad konsultacijoje/tyrime dalyvautų, (parašas), (data)“.

7.8.6. Jeigu klientui/pacientui atliekamas vidaus/intymus tyrimas, trečioji šalis gali dalyvauti tik paciento pageidavimu ir kai trečioji šalis abipusiai priimtina. Tokiems tyrimams priklauso:

7.8.6.1. išorinių lytinių organų apžiūra, palpacija;

7.8.6.2. vidinių lytinių organų akušeriniai ir ginekologiniai tyrimai;

7.8.6.3. krūtų apžiūra, apčiuopa ir kiti tyrimai;

7.8.6.4. išeinamosios angos ir jos išorės tyrimai;

7.8.6.5. tiesiosios žarnos ir su ja susijusių organų tyrimai;

7.8.6.6. šlaplės ir su ja susijusių organų tyrimai;

7.8.6.7. kiti intymūs, vidaus tyrimai.

7.8.7. Įmonės darbuotojas informuoja pacientą/klientą apie numatomą atlikti intymų tyrimą, jo atlikimo būdą/metodą. Pacientas/klientas sprendžia, ar trečioji šalis bus patalpoje atliekant intymų tyrimą.

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		17-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

7.8.8. Jeigu pacientas/klientas išreiškia norą dėl trečiosios šalies dalyvavimo, intymių tyrimų metu sudaromos sąlygos išlaikyti paciento/kliento privatumui (panaudojam širmą ir pan.).

7.8.9. Teikiant ir gaunant informaciją, teikiant paslaugas ar bendraujant tarpusavyje, Įmonės darbuotojai ir Pacientai bei juos lydintys asmenys turi elgtis dalykiškai ir pagarbiai. Įgyvendinant šiame punkte išdėstytus reikalavimus, Įmonės darbuotojai privalo dalykiškai išsamiai ir savo kompetencijos ribose atsakyti į Pacientų ar juos lydinčių asmenų klausimus, suteikti jiems informaciją ir duomenis, laikantis šiose Taisyklėse nustatytų reikalavimų, nurodyti, kur Pacientas ar jį lydintis asmuo gali gauti jam reikalingą informaciją ir duomenis, jeigu Įmonės darbuotojas nėra kompetentingas juos suteikti, padėti Pacientui ar jį lydinčiam asmeniui užpildyti būtinus Įmonės paslaugoms teikti dokumentus bei esamomis Įmonėje priemonėmis užtikrinti Pacientų ir jį lydinčių asmenų komfortą.

7.9. Skundų sprendimas

7.9.1. Įmonė LR teisės aktų nustatyta tvarka priima ir nagrinėja visus skundus dėl paciento sveikatos priežiūros paslaugos, kai galimai buvo pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

7.9.2. Įmonė, kokybės gerinimo tikslais priima, registruoja ir analizuoja visus pagrįstus, vidinius ir išorinius atsiliepimus (prašymus, pageidavimus, pastabas ir kt.).

7.9.3. Užsakovas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip užsakovo, teisės, sveikatos priežiūros įstaigai, kurioje, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, gali pateikti skundą, laikydamasis procedūroje PR 4.8-1 nustatytos tvarkos (plačiau žr. PR 4 .8-1) per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

7.9.4. Skundai gali būti pareikšti paciento (jo atstovo) arba juridinio asmens.

7.9.5. Užsakovų skundai išnagrinėjami kuo greičiau, tačiau atsakymas pareiškėjui turi būti pateiktas ne vėliau, kaip per 20 darbo dienų. Jeigu skunde keliamų klausimų įmonė negali išspręsti per nustatytą laikotarpį arba neturi kompetencijos išspręsti, apie tai pranešama užsakovui, pareiškusiam skundą.

7.9.6. Dėl žalos atlyginimo pacientas gali kreiptis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos apraše nustatyta tvarka į pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos.

7.9.7. Pacientų siuntimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarka

7.9.8. Antrinio lygio gydytojo specialisto konsultacijos pradedamos teikti pateikus 7.1.6. p. nurodytus dokumentus bei įsitikinus, ar pacientui yra elektroniniu būdu išduotas Medicinos dokumentų išrašas/ siuntimas (forma Nr. E027, toliau – Siuntimas). Siuntimas nėra privalomas pacientui kreipiantis dėl mokamos paslaugos suteikimo.

7.9.9. Jeigu įmonėje nėra galimybių suteikti užsakovui jam būtinas sveikatos priežiūros paslaugas, užsakovas turi būti nukreipiamas į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas, išrašant jam siuntimą ir išsamiai paaiškinant tokio sprendimo pagrįstumą.

7.9.10. Gydantis gydytojas, siųsdamas pacientą į kitą asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią įstaigą, užpildo formą 027/a, „Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas“.

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		18-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

7.9.11. Gydantis gydytojas, pacientui išdavęs formą Nr. 027/a „Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas“, apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje.

7.9.12. Pacientui atsisakius vykti į siunčiamą gydymo įstaigą, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas (paciento atstovas) tai patvirtina savo parašu (žr. ASP-021).

7.10. Įmonės administracijos darbo laikas

7.10.1. Administracija dirba darbo dienomis nuo 8:00 val. iki 17:00 val. Šeštadienį ir sekmadienį bei Valstybinių švenčių dienomis administracija nedirba.

7.10.2. Įmonės padalinių darbo laikai, elektroniniai adresai ir telefono numeriai nurodyti tinklapyje www.anteja.lt.

7.11. Darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatos

7.11.1. Darbų saugos ir sveikatos organizavimo bei kontrolės funkcijas įstaigoje vykdo darbų saugos specialistas, vadovaudamasis generalinio direktoriaus įsakymais patvirtintomis saugos darbe, priešgaisrinės saugos instrukcijomis, LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų bei įmonės dokumentų nuostatomis.

7.11.2. Pacientai privalo laikytis bendrųjų darbų saugą reglamentuojančių normų ir nedelsiant pranešti įmonės darbuotojams apie aplinkybes, dėl kurių gali nukentėti kiti pacientai ar įmonės darbuotojai.

7.11.3. Įstaigos darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.

7.11.4. Įstaigos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama. Įstaigoje draudžiama būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

7.12. Pacientų turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo bei saugojimo tvarka

7.12.1. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai bei pinigai iš paciento nėra paimami ir įmonėje nesaugomi.

7.13. Pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarka

7.13.1. Įmonėje yra teikiamos tik ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, todėl pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas nevykdo.

7.14. NSP paslaugos paskirtis. NSP paslaugos teikimo tvarka. Paciento, norinčio gauti NSP paslaugą, identifikavimo tvarka

7.14.1. Pacientams ir jų artimiesiems Įmonėje yra sudaryta galimybė kreiptis į šeimos gydytoją ir bet kurį kitą šeimos gydytojo komandos narį ir gauti nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą.

7.14.2. NSP paslauga – naudojantis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį, teikiama šeimos gydytojo komandos nario pagal teisės aktais nustatytą kompetenciją paslauga tik prie medicinos centro prisirašiusiam pacientui, jam nevykstant į Įmonę.

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		19-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

7.14.3. NSP paslaugos paskirtis – skirti pacientui pakartotinius tyrimus, tęsti vaistinių preparatų ar MPP (įskaitant tuos, kurių įsigijimo išlaidos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis) skyrimą.

7.14.4. Pacientas, norėdamas gauti NSP paslaugą šeimos gydytojo komandos nariui turi nurodyti:

7.14.4.1. vardą, pavardę, pilną gimimo datą;

7.14.4.2. jei atliekama konsultacija telefonu po atliktų tyrimų, prieš suteikiant konsultaciją pacientas turi pasakyti tyrimų protokolo numerį.

7.14.5. Informacija el. paštu siunčiama tik į tą elektroninio pašto adresą, kuris yra nurodytas „Paciento sutikimo gauti nuotolines sveikatos priežiūros paslaugas“ formoje (plačiau žr. ADT 3.0).

7.14.6. Pradėdamas teikti NSP paslaugą, šeimos gydytojo komandos narys pirmiausia išsiaiškina subjektyvią paciento sveikatos būklę (remdamasis paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis) ir sprendžia dėl tolesnio paslaugos teikimo:

7.14.6.1. šeimos gydytojo komandos nariui suteikus NSP paslaugą, formoje Nr. E025 „Asmens sveikatos istorija“ nurodoma NSP paslaugos suteikimo data, laikas, naudotos informacinės ir ryšių technologijos, paciento kreipimosi priežastis, subjektyvi paciento sveikatos būklė (arba gali būti nurodomas su NSP paslaugos teikimu susijusios skaitmeninės medžiagos atsekamumas) ir suteikta paslauga;

7.14.6.2. šeimos gydytojo komandos nariui nusprendus NSP paslaugos neteikti (negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateikiamų duomenų apie sveikatą tikrumu, prašoma paslauga nėra NSP paslauga, nes tai naujas gydymo atvejis, šeimos gydytojo komandos narys negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros, prašoma paskirti vaistų ar MPP, kurių jis anksčiau nevartojo, ir pan.), pacientas turi būti registruojamas į konsultaciją įprastine tvarka. Apie atsisakymo suteikti NSP paslaugą pacientui priežastį įrašoma formoje Nr. E 025.

7.14.7. Šeimos gydytojo komandos narys, teikdamas NSP paslaugą, gali:

7.14.7.1. tęsti suaugusiam pacientui anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, išrašydamas receptą teisės aktų nustatyta tvarka;

7.14.7.2. jei paciento būklė stabili, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą, vaistų ar MPP vartojimą. MPP skyrimas ir išrašymas ar vaistinių preparatų, nurodytų sveikatos apsaugos ministro tvirtinamame sąraše, tiekiamas vadovaujantis sveikatos apsaugos ministro nustatytais sąlygomis

7.14.8. Šeimos gydytojo komandos narys, teikdamas NSP paslaugą, tęsti pacientui anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą.

7.14.9. Jei pacientui yra skirtas konkretus priėmimo ar NSP paslaugos teikimo laikas ir Įmonė savo iniciatyva nori jį pakeisti, naujas priėmimo laikas derinamas su pacientu. Naujas laikas turi būti praneštas ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki planuoto apsilankymo pradžios. Nurodytas įspėjimo terminas gali būti netaikomas tais atvejais, kai Įmonės gydytojais teikia būtinąją ar skubiąją pagalbą.

7.14.10. Jei Pacientas negali atvykti nustatytu laiku arba pradėti NSP paslaugos teikimo nustatytu laiku, jis privalo apie tai iš anksto (ne vėliau kaip prieš 24 valandas iki paskirto laiko pradžios) apie tai pranešti telefonu arba asmeniškai atvykęs į Įmonės padalinio registratūrą ir (jeigu pageidauja) susitarti dėl kito apsilankymo laiko.

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	UAB „Diagnostikos laboratorija“	Originalo leidimo data: 2018-08-23		20-20
	Bendras įmonės dokumentas	Leidimas Nr. 15.0	Leidimo data: 2023-09-19	
	BIV-001 VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS			

7.14.11. Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už informacinėmis ar elektroninio ryšio technologijomis pateiktų duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.

8. ĮRAŠAI

8.1. Su šiuo tvarkos aprašu susijusios įrašų formos yra nustatytos LR teisės aktuose.

9. NUORODOS

9.1. LR SAM 2004-04-08 įsakymas Nr. V-208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašo patvirtinimo“ su visais galiojančiais pakeitimais.

9.2. LR SAM 2005-12-05 įsakymas Nr. V-943 „Dėl pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo organizavimo ir šių paslaugų išlaidų apmokėjimo tvarkos aprašo tvirtinimo“ su visais galiojančiais pakeitimais.

9.3. LR seimas 1996-06-06 įsakymas Nr. I-1367 „Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymas“ su aktualiais galiojančiais pakeitimais.

9.4. LR 1996-10-20 įsakymas Nr. 102-2317 „Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas“ su aktualiais galiojančiais pakeitimais.

9.5. Juridinių asmenų asmens sveikatos priežiūros licencijų sąrašas
https://vaspvt.gov.lt/files/Istaigu_licencijavimas/ASPI.pdf

9.6. FNTT prie LR VRM įsakymas 2016 m. lapkričio 30 d. Nr. V-314 „Dėl techninių reikalavimų kliento tapatybės nustatymo procesui, kai tapatybė nustatoma nuotoliniu būdu, naudojantis elektroninėmis priemonėmis, leidžiančiomis tiesioginio vaizdo perdavimą, patvirtinimo“

10. PRIEDAI