

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS VILNIAUS UNIVERSITETO LIGONINĖS ŽALGIRIO KLINIKOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

1. Bendrosios nuostatos

- 1.1. Viešosios įstaigos Vilniaus Universiteto ligoninės Žalgirio klinikos (toliau vadinama - Kliniką) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) parengtos pagal Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio reikalavimus, Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymą ir atsižvelgiant į įstaigos veiklos specifiką.
- 1.2. Kliniką yra apsidraudusi profesinės civilinės atsakomybės draudimu už pacientams padarytą žalą.
- 1.3. Kliniką užsiima veikla kuri yra nurodyta įstaigos įstatuose.
- 1.4. Klinikos Taisyklės reglamentuoja klinikos darbuotojų, pacientų ir jų artimųjų tarpusavio santykių principus ir elgesio normas.
- 1.5. Kliniką yra universiteto ligoninė, kartu vykdomi ir mokymo procesą, todėl teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas pacientai įtraukiami į mokymo procesą.
- 1.6. Šios Taisyklės privalomos klinikos darbuotojams, pacientams, jų atstovams ir lankytojams.

2. Pacientų kreipimosi į įstaigą tvarka.

- 2.1. Įstaigos pacientai – vaikai ir suaugusieji. Įstaigoje teikiamos pirminio, antrinio ir tretinio lygio ambulatorinės ir antrinio bei tretinio lygio stacionarinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos.
- 2.2. Pacientas gali užsiregistruoti pats ar tai gali padaryti jo tėvai ar globėjai. Registruotis galima internetu (<https://www.sergu.lt>), telefonu ar atvykus į registratūrą
- 2.3. Pacientų registracija konsultacinės poliklinikos registratūroje pirminio, antrinio ir tretinio lygio odontologinei priežiūrai (pagalbai) gauti:
 - 2.3.1. pacientai registruojami įstaigos konsultacinės poliklinikos registratūroje nuo 7.30 iki 20.00 val. telefonu arba atvykus į registratūrą. Atvykus į registratūrą išduodamas apsilankymo pas gydytoją talonas, kuriame nurodomas kabineto numeris, gydytojo pavardė, paciento apsilankymo data (mėnuo, diena) ir valanda. Apie paciento apsilankymo terminus atžymima kompiuterinėje duomenų bazėje.
Esant skubiam atvejui, pacientą gydytojas gali priimti ir be apsilankymo pas gydytoją talono (jei jų tam laikui nėra);
 - 2.3.2. pacientas atvykęs į polikliniką registratūrai turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą: Lietuvos respublikoje galiojantį pasą ar asmens tapatybės kortelę arba gimimo liudijimą (ne vyresni kaip 18 metų);
 - 2.3.3. pacientas draustas Privalomuoju sveikatos draudimu ir atvykęs su siuntimu, pateikia tinkamai užpildytą Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytos formos ir Lietuvos nacionalinei sveikatos sistemai priklausančios įstaigos gydytojo siuntimą, nukreipiantį antrinio ar tretinio lygio asmens sveikatos priežiūrai;
 - 2.3.4. ES (Europos sąjungos), Europos ekonominės erdvės (EEE) ir Šveicarijos Konfederacijos šalių piliečiai privalo pateikti: asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą su nuotrauka ir valstybiniu sveikatos draudimu draustumą patvirtinantį dokumentą;
 - 2.3.5. jei pacientas neturi siuntimo arba iš siuntime nurodytos diagnozės įstaigos specialistai nustato, kad pacientui turi būti suteikta ne antrinio ar tretinio, o žemesnio lygio odontologinė paslauga, tai šios paslaugos paciento pageidavimu teikiamos mokamai, pacientui už sveikatos priežiūros specialisto konsultaciją (paslaugas) sumokėjus į įstaigos kasą nustatyto dydžio mokestį ir gydančiam gydytojui pateikus kvitą. Apie tokių paslaugų kainas pacientą informuoja gydantis gydytojas, informaciją pacientas taip pat gali sužinoti registratūroje, informaciniuose aplankuose skirtuose pacientams ir klinikos internetiniame puslapyje <http://www.zalgirioklinika.lt>;

- 2.3.6. pirminės odontologinės priežiūros paslaugos suteikiamos paciento pageidavimu, jei jis už pirminės odontologinės sveikatos priežiūros paslaugas sumoka į įstaigos kasą nustatyto dydžio mokestį ir gydančiam gydytojui pateikia kvitą;
- 2.3.7. pacientui ar jį norinčiam užregistruoti asmeniui registracijos metu suteikiama informacija apie įstaigoje teikiamų paslaugų rūšis, dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų kvalifikaciją, darbo grafiką. Jei yra laisvų priėmimo valandų, pacientas turi teisę pasirinkti labiausiai jam tinkamą priėmimo laiką. Registruojant pacientui pasiūloma palikti savo telefono numerį;
- 2.3.8. jei pacientui yra skirtas konkretus priėmimo laikas ir įstaiga savo iniciatyva nori jį pakeisti, naujas priėmimo laikas pacientui, palikusiam telefono numerį, turi būti praneštas ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki planuoto priėmimo pradžios;
- 2.3.9. pacientas, negalintis atvykti į priėmimą nustatytą laiką, telefonu privalo pranešti apie tai įstaigos registratūrai.

2.4. Pacientų priėmimas įstaigos priėmimo-skubios pagalbos skyriuje:

- 2.4.1. pacientai priimami įstaigos priėmimo-skubios pagalbos skyriuje ištisą parą be poilsio ir išeiginių dienų;
- 2.4.2. dėl būtinosios odontologinės pagalbos pacientai priimami Būtiniosios pagalbos teikimo kabinete teritorinių poliklinikų nedarbo metu, o poilsio ir švenčių dienomis – ištisą parą;
- 2.4.3. pacientai ambulatoriniam ir/ar stacionariniam gydymui į įstaigą atvyksta patys arba atvežami į įstaigos priėmimo-skubios pagalbos skyrių, kur apžiūrimi budinčio gydytojo ir užpildomi reikiami dokumentai;
- 2.4.4. pacientui suteikus ambulatorinę pagalbą ir gydytojui įvertinus jo būklę, motyvuotai ir detaliai aprašius pagalbos teikimo bei taikyto gydymo metodus, jis išleidžiamas tolimesniam ambulatoriniam gydymui pagal gyvenamą vietą. Jeigu pacientui reikalingas stacionarinis gydymas, jis higieniškai apšvarinamas ir užpildžius, reikiamus dokumentus, nukreipiamas į stacionaro skyrių arba siunčiamas į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą;
- 2.4.5. viršutinius drabužius, avalynę, dokumentus, kitus daiktus pacientai atiduoda saugojimui skyriaus, kuriame guldomas, slaugytojai, pasirašant atiduodamų daiktų aprašę;
- 2.4.6. pacientai atvykę stacionariniam gydymui turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą: Lietuvos respublikoje galiojantį pasą ar asmens tapatybės kortelę arba gimimo liudijimą (ne vyresni kaip 18 metų) ir tinkamai užpildytą Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytos formos ir Lietuvos nacionalinei sveikatos sistemai priklausančios įstaigos gydytojo siuntimą, nukreipiantį antrinio ar tretinio lygio asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti. Esant būtinosios medicinos pagalbos atvejams arba jei pacientas atvežamas greitosios pagalbos mašina, tokio siuntimo pateikti nereikia;
- 2.4.7. teisę į nemokamas planines stacionarines paslaugas turi pacientai, kurie apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu (Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka moka sveikatos draudimo įmokos);
- 2.4.8. ES/EEE, Šveicarijos Konfederacijos šalių piliečiams, pateikusiems valstybiniu sveikatos draudimu jų draustumą patvirtinantį dokumentą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą su nuotrauka, nemokamai teikiamos tik būtinosios medicinos pagalbos paslaugos;
- 2.4.9. draudžiama priimti įstaigą nepilnametį ar neveiksnią asmenį be jo įstatyminių atstovų sutikimo, išskyrus būtinosios pagalbos atvejus;
- 2.4.10. atvykus neapdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu, be siuntimo asmenims ir ne dėl būtinosios pagalbos, asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos mokamai, kurių teikimą ir apmokėjimą reglamentuoja teisės aktai;
- 2.4.11. visais atvejais gydantis gydytojas pacientą supažindina su forma ŽK 234 „Paciento valios išreiškimas teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas Vilniaus universiteto ligoninės Žalgirio klinikoje“ ir formoje pacientas savo parašu patvirtinta apie informacijos suteikimą;

- 2.4.12. jeigu pacientui skirtas konkretus planinio priėmimo laikas dėl ligoninės kaltės pasikeitė, naujas priėmimo laikas turi būti praneštas pacientui;
- 2.4.13. priėmimo-skubios pagalbos skyriaus budintis gydytojas privalo pranešti artimiesiems ar giminėms apie priimtą kritiškoje būklėje ligonį, kai jam gresia mirtis, jeigu jis atvyko vienas, tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti;
- 2.4.14. priėmimo-skubios pagalbos skyriaus budintis gydytojas privalo užtikrinti, kad :
- a) būtų nedelsiant informuotas vietos policijos komisariato budėtojas apie visus atvejus, kai į įstaigą kreipiasi arba pristatomi asmenys, kurių gyvybei pavojus negresia, tačiau jiems yra padarytos durtinės, pjautinės, šautinės ar dėl sprogo atsirusios žaizdos arba kai yra kiti sunkūs kūno sužalojimai, kurie gali būti susiję su nusikaltimu,
 - b) būtų nedelsiant informuoti vietos policijos komisariato budėtojas ir vietos prokuratūros budėtojas, jei nukentėjusiesiems padaryti kūno sužalojimai kelia pavojų jų gyvybei,
 - c) pacientų, kuriems padaryti kūno sužalojimai, nurodyti punkte 2.4.14 (a) registracijos dokumentuose būtų išsamiai užrašomi nukentėjusiojo ir jį pristačiusio asmens anketiniai duomenys, įvykio aplinkybės, pranešimą perdavusio sveikatos priežiūros darbuotojo bei pranešimą priėmusio pareigūno pavardės, pranešimo data ir laikas.

3. Pacientų teisės ir pareigos įstaigoje

3.1. Pacientas turi šias teises:

- 3.1.1. teisę gauti pilną informaciją apie teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti, taip pat apie taikomus diagnostikos ir gydymo metodus bei galimas jų pasekmes, gydymo prognozę;
- 3.1.2. teisę gauti kvalifikuotą sveikatos priežiūrą (pagalbą) įstaigoje teikiamų paslaugų ribose;
- 3.1.3. teisę pasirinkti gydytoją įstaigoje, gauti informaciją apie gydytojo ir kitų sveikatos priežiūros specialistų vardą, pavardę, pareigas, kvalifikaciją;
- 3.1.4. pacientas turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą;
- 3.1.5. teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, susipažinti su savo mediciniais dokumentais reikalauti, kad jo lėšomis būtų padarytos šių dokumentų kopijos. Taip pat turi teisę į šios informacijos konfidencialumą;
- 3.1.6. informacija pacientui turi būti pateikiama jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus. Informuodamas apie gydymą, gydytojas privalo paaiškinti pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, alternatyvaus gydymo metodus bei kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo;
- 3.1.7. nepilnamečiams ar neveiksniems asmenims minėta informacija privalo būti suteikiama dalyvaujant jų įstatyminiams atstovams;
- 3.1.8. teikiant būtinąją (skubiąją) medicinos pagalbą pacientui kuris dėl amžiaus ar sveikatos būklės negali tinkamai išreikšti savo valios yra būtinas atstovo sutikimas;
- 3.1.9. pagalba gali būti teikiama be atstovo sutikimo tuo atveju, jeigu jo nėra, sutikimo negalima gauti laiku arba atstovas atsisako jį duoti, o medicinos pagalbos sutikimas atitinka jo interesus, tokiam pacientui gydymas galimas jei yra gydytojų konsiliumo, sveikatos priežiūros įstaigos medicinos etikos komisijos;
- 3.1.10. paciento, psichikos ligonio, nesugebančio teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, gydymo ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas;
- 3.1.11. teisę kreiptis į skyriaus ar įstaigos administraciją visais iškilusiais ginčytiniais klausimais;
- 3.1.12. teisę atsisakyti siuntimo (rekomendacijos) į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą (pasirašant medicinos dokumentuose);

- 3.1.13. teisę sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo (pasirašant medicininiuose dokumentuose). Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiama kokia kita sveikatos priežiūra ar slauga prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip;
- 3.1.14. teisę reikalauti, kad jam būtų taikomos mokslu pagrįstos nuskausminančios priemonės, kad paslaugos būtų suteiktos pagal LR įstatymus, kitus teisės aktus, asmens sveikatos priežiūros paslaugų standartus, pripažintą medicininę gerą praktiką, užtikrinant medicinos etikos reikalavimų laikymąsi;
- 3.1.15. teisę į privataus gyvenimo neliečiamybę. Informacija apie pacientų gyvenimo faktus gali būti renkama ligos istorijai pacientų sutikimu ir jei, gydančio gydytojo nuomone, tai yra būtina diagnozuoti ligą, gydyti ar slaugyti;
- 3.1.16. teisę į neatidėliotiną būtinąją medicinos pagalbą. Jei reikiamos rūšies medicinos pagalbos nėra galimybių suteikti įstaigoje, įstaigos administracija turi informuoti pacientą, kur jis gali gauti tokią pagalbą, o prireikus ir transportuoti;
- 3.1.17. turi kitas teises, numatytas Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose.

3.2. Paciento ir lankytojo pareigos:

- 3.2.1. vykdyti gydytojų ar kitų sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus, rūpintis savo sveikata, burnos ertmės ir dantų priežiūra;
- 3.2.2. laikytis nurodyto ir sutarto priėmimo laiko, o negalint atvykti sutartu laiku, ne vėliau kaip per 12 valandų iki priėmimo pradžios, apie tai pranešti įstaigos registratūrai ir/ar priėmimo skyriui;
- 3.2.3. informuoti gydytoją ar kitą sveikatos priežiūros specialistą, kuris teiks jam paslaugas, apie turimą ypač pavojingų užkrečiamų ligų infekciją, tuo metu vartojamus vaistus, žinomas organizmo alergines reakcijas;
- 3.2.4. pilnai sumokėti už įstaigoje suteiktas mokamas sveikatos priežiūros ir kitas paslaugas pagal galiojančias kainas;
- 3.2.5. laikytis nustatyto klinikoje režimo, vykdyti gydytojo ir slaugos personalo nurodymus;
- 3.2.6. informuoti paslaugų teikėją apie bet kurias pretenzijas ir/ar pastabas dėl paslaugų kokybės ar savalaikiškumo;
- 3.2.7. be reikalo nevaikščioti koridoriais, netrukdyti darbui kabinetuose;
- 3.2.8. tinkamai elgtis su klinikos inventoriumi ir įrengimais;
- 3.2.9. klinikoje besigydantiems pacientams draudžiama:
 - 3.2.9.2.1. savavališkai išeiti iš ligoninės,
 - 3.2.9.2.2. rūkyti, žaisti kortomis ir/ar kitus azartinius žaidimus,
 - 3.2.9.2.3. laikyti ir gerti alkoholinius gėrimus,
 - 3.2.9.2.4. laikyti maisto produktus ant spintelių ir palangių,
 - 3.2.9.2.5. naudotis radijo aparatais, televizoriais jeigu tam prieštarauja kiti palatos pacientai,
 - 3.2.9.2.6. gulėti lovose apsirengus viršutinius drabužius,
 - 3.2.9.2.7. užsirakinti palatose;
- 3.2.10. pacientų lankytojai privalo:
 - 3.1.10.1. pagarbiai ir deramai elgtis su visais klinikos darbuotojais bei pacientais, savo veiksmais ir elgesiu nediskriminuoti ir nežeminti darbuotojų, kitų pacientų, lankytojų garbės ir orumo, gerbti jų teises,
 - 3.1.10.2. atvykę į kliniką viršutinius drabužius palikti drabužinėje,
 - 3.1.10.3. nenešti savo artimiesiems nerekomenduotinių maisto produktų ir alkoholinių gėrimų,
 - 3.1.10.4. pacientams perduoti tik šviežius, gerai ir tvarkingai supakuotus maisto produktus,
 - 3.1.10.5. sunkios būklės pacientui slaugyti pasilikti tik gydytojui leidus ir vykdyti jo nurodymus,
 - 3.1.10.6. lankytojams draudžiama sėdėti ant paciento lovos, gulėti paciento lovoje.

4. **Nemokamų paslaugų nomenklatūra ir asortimentas, jų teikimo įstaigoje tvarka**

- 4.1. VšĮ Vilniaus universiteto ligoninės Žalgirio klinikų nemokamų paslaugų nomenklatūra ir asortimentas reglamentuojami vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos draudimo įstatymu,

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011-12-28 d. įsakymu Nr. V-1173 "Dėl Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2008 m. Gegužės 16 d. įsakymo Nr. V-466 „Dėl stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, kurių išlaidos apmokamos privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis, ir bazinių kainų sąrašo patvirtinimo“ ir jį keitusių įsakymų pripažinimo netekusiais galios“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2009-08-21 d. įsakymu Nr. V-668 „Dėl dienos chirurgijos paslaugų teikimo reikalavimų, sąrašo, bazinių kainų ir apmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2009-09-11 d. įsakymu Nr. V-743 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2005 m. lapkričio 21 d. įsakymo Nr. V-890 „Dėl dantų protezavimo paslaugų teikimo ir išlaidų kompensavimo iš privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008-05-09 d. įsakymu Nr. V-436 „Dėl privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis apmokamų specializuotų ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų ir bazinių kainų sąrašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 1998-06-18 d. įsakymu Nr. 329 „Dėl bazinių kainų patvirtinimo“, Žalgirio klinikos Taisyklėmis, sutartimis su Lietuvos Respublikos teritorinėmis ligonių kasomis, kitais teisės aktais.

- 4.2. Teisę į nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas apmokamas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų turi asmenys apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu teisės aktu nustatyta tvarka.
- 4.3. Pacientams, apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu ir pateikusiems Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemai priklausančios gydymo įstaigos siuntimą, asmens tapatybę liudijantį dokumentą ir asmens draustumą patikrinus bei patvirtinus privalomojo sveikatos draudimo duomenų bazėje nemokamai teikiamos:
 - 4.3.1. specializuotos stacionarinės burnos, veido ir žandikaulių chirurgijos, dienos chirurgijos asmens sveikatos priežiūros paslaugos;
 - 4.3.2. ambulatorinės antrinio ir tretinio lygio asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos gydytojo endodontologo, gydytojo ortodonto, gydytojo odontologo ortopedo, gydytojo periodontologo, gydytojo vaikų odontologo, gydytojo anesteziologo-reanimatologo, gydytojo burnos, veido ir žandikaulių chirurgo, gydytojo neurologo, gydytojo otorinolaringologo, gydytojo psichiatro, gydytojo radiologo, vidaus ligų gydytojo. Paslaugos teikiamos gydytojų specialistų Medicinos normose nustatyta apimtimi;
 - 4.3.3. ambulatorinės pirminio lygio odontologinės paslaugos nemokamai teikiamos pacientams, savo noru pasirinkusiems odontologinės priežiūros paslaugas, kurias mokymo tikslais teikia Vilniaus universiteto Medicinos fakulteto odontologijos specialybės studentai, betarpiškai kontroliuojami dėstytojų;
 - 4.3.4. asmens laikinojo nedarbingumo ekspertizės paslaugos.
- 4.4. Žalgirio klinikoje nemokamos paslaugos pacientams teikiamos tik dėl pagrindinės ligos gydymo, dėl kurios buvo siųstas konsultacijai ar stacionariam gydymui.
- 4.5. Žalgirio klinikoje būtinoji medicinos pagalba teikiama Lietuvos piliečiams nemokamai teisės aktu nustatyta tvarka. Kreipiantis dėl būtinosios medicinos pagalbos paslaugų siuntimas nereikalingas.
- 4.6. ES/EEE šalių piliečiams, pateikusiems valstybiniu sveikatos draudimu draustumą patvirtinantį dokumentą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą su nuotrauka, nemokamai teikiamos tik būtinosios medicinos pagalbos paslaugos.
- 4.7. Teikiant odontologines paslaugas, pacientai (išskyrus asmenis iki 18m. amžiaus) apmoka už medžiagas pagal sunaudotą jų kiekį ir įsigijimo kainą.
- 4.8. Pacientui neturinčiam siuntimo ir besikreipiančiam nesant būtinosios pagalbos indikacijų, antrinio ar tretinio lygio gydytojo specialisto konsultacija teikiama mokamai - pacientas į įstaigos kasą sumoka specialisto konsultacijos bazinę kainą. Tuo atveju, jei pacientas apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu ir gydytojas specialistas nustato, kad pacientas kreipėsi pagrįstai, tolimesnio gydymo išlaidos apmokamos iš privalomo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų.
- 4.9. Papildomos nuostatos dėl Žalgirio klinikos nemokamų paslaugų nomenklatūros ir asortimento pateikiamos ir sutartyse su teritorinėmis ligonių kasomis, kurios patalpintos informaciniuose

aplankuose, skirtuose pacientams ir viešai prieinamos pacientams, jų tėvams ar globėjams susipažinti. Papildomą, patikslinančią informaciją gali pateikti ir klinikos administracija.

- 4.10. Informaciją apie mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir teikimo tvarką pacientai gali sužinoti Žalgirio klinikos registratūroje, informaciniuose aplankuose skirtuose pacientams, klinikos internetiniame puslapyje.“

5. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarka pas gydytojus rezidentus ir studentus

- 5.3. Gydytojai rezidentai – tai diplomuoti gydytojai studijuojantys tam tikrą sveikatos priežiūros sritį ir siekiantys įgyti gydytojo specialisto profesinę kvalifikaciją.
- 5.4. Gydytojas rezidentas pagal įgyjamą profesinę kvalifikaciją ir nustatytą kompetenciją teikia sveikatos priežiūros paslaugas, neviršijančias rezidento specialybės kompetencijos ir kvalifikacijos. Gydytojo rezidento darbą kontroliuoja ir už jį atsako gydytojo rezidento vadovas.
- 5.5. Gydytojas rezidentas neturi teisės teikti sveikatos priežiūros paslaugų tiems pacientams, kurie raštu jų atsisako, išskyrus tuos atvejus, kai šių paslaugų nesuteikus gali kilti pavojus paciento gyvybei. Jeigu pacientas nepilnametis, atsisakyti raštu gydytojo rezidento teikiamų paslaugų gali vienas iš tėvų arba kitas jo įstatyminis atstovas.
- 5.6. Gydytojų rezidentų teikiamoms mokamoms ambulatorinėms paslaugoms taikoma nuolaida.
- 5.7. Gydytojai rezidentai privalo laikytis VUL Žalgirio klinikos vidaus dokumentais nustatytos tvarkos. Jų veiklą reglamentuoja 2004-02-05 d. VU Senato komisijos posėdyje (protokolo Nr.3) patvirtintas „VU medicinos ir odontologijos rezidentūros reglamentas“.
- 5.8. Žalgirio klinikoje pirmines odontologines sveikatos priežiūros paslaugas teikia Vilniaus universiteto Medicinos fakulteto Odontologijos instituto studentai pagal universiteto patvirtintą klinikinio mokymo programą, dėstytojo – gydytojo odontologo priežiūroje ir atsakomybėje.
- 5.9. Pacientai pasirinkę asmens sveikatos priežiūros paslaugas pas studentus, sumoka tik už gydymo metu sunaudotas medžiagas bei vienkartinės priemones.
- 5.10. studentai privalo laikytis VUL Žalgirio klinikos vidaus dokumentais nustatytos tvarkos.

6. Ligonių maitinimo, lankymo, išrašymo ir siuntimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarka

- 6.3. Stacionaro ligoniams skiriamas dietinis maitinimas yra gydymo sudedamoji dalis.
- 6.4. Ligoniams stacionarizuotiems po 8.00 val., maitinimas tą dieną neužtikrinamas.
- 6.5. Išrašymo iš stacionaro dieną ligoniams skiriami tik pusryčiai.
- 6.6. Įstaigos stacionare ligoniai lankomi kasdien nuo 17.00 iki 19.00 val., savaitgaliais ir švenčių dienomis nuo 11.00 iki 13.00 ir nuo 17.00 iki 19.00val.
- 6.7. Gydytojų vizitacijų ir palatoje atliekamų pacientams procedūrų metu, lankytojams palatoje būti neleidžiama, išskyrus atvejus kai reikalinga pacientą slaugančiojo asmens pagalba.
- 6.8. Pas pacientą vienu metu leidžiama ne daugiau dviejų lankytojų.
- 6.9. Lankytojai privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais klinikos darbuotojais bei pacientais, savo veiksmais ir elgesiu nediskriminuoti ir nežeminti darbuotojų, kitų pacientų, lankytojų garbės ir orumo, gerbti jų teises, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti.
- 6.10. Lankytojams draudžiama palatose ir kitose klinikos patalpose rūkyti, gerti alkoholinius gėrimus, vartoti narkotines ar psichotropines medžiagas, žaisti kortomis ar kitus azartinius žaidimus.
- 6.11. Pacientui esant sunkios būklės slaugyti pasilikti tik gydytojui leidus ir vykdyti jo nurodymus,
- 6.12. Pacientams perduodami maisto produktai turi būti švieži, gerai ir tvarkingai supakuoti.
- 6.13. Gydymosi stacionare trukmė yra individuali ir pacientai iš ligoninės išrašomi:
- 6.13.1. kai jie pasveiksta,
 - 6.13.2. įvykdžius tyrimo ir gydymo planą,

- 6.13.3. tęsti gydymą ambulatoriškai,
 - 6.13.4. perkeliant gydytis į kitą gydymo įstaigą,
 - 6.13.5. už grubius ligoninės Taisyklių pažeidimus,
 - 6.13.6. pacientui savavališkai pasišalinus iš gydymo įstaigos.
- 6.14. Apie išrašymo datą pacientui pranešama iš anksto. Prieš išrašant, t.y. iki 12.00 val. pacientui išduodami reikalingi dokumentai: ligos išrašas, nedarbingumo pažymėjimas ir/ar pažyma apie neatvykimą į darbą ar kitą instituciją (KSP 48), išaiškinamas tolesnis asmens sveikatos priežiūros režimas.
- 6.15. Pacientas išrašymo iš stacionaro dieną gali išvykti jam patogiu metu, tačiau lovą privalo atlaisvinti iki 12.00 val. ryto.
- 6.16. Jeigu įstaigoje nėra galimybių suteikti pacientui jam būtinas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jis gali būti nukreipiamas į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas, suderinus su ta įstaiga paciento perkėlimą ir transportą bei išrašius siuntimą ir informavus pacientą apie tokio sprendimo pagrįstumą. Gautą informaciją pacientas patvirtina savo parašu (formoje ŽK 234 "Paciento valios išreiškimas Žalgirio klinikoje").
- 6.17. Pacientui savavališkai pasišalinus iš gydymo įstaigos, gydantis gydytojas šį faktą per vieną darbo dieną, paaiškėjęs šioms aplinkybėms, pažymi paciento medicininiuose dokumentuose ir atlieka kitus būtinus paciento išrašymo iš gydymo įstaigos nustatytus veiksmus.
- 6.18. Paciento išvykimas iš gydymo įstaigos laikomas savavališku, jeigu pacientas pažeidžia įstaigos Taisyklėse bei Kokybės vadybos sistemos procedūrose nustatytą paciento išvykimo iš gydymo įstaigos tvarką."

7. Ginčų ir konfliktų tarp įstaigos ir pacientų sprendimo tvarka

- 7.3. Pacientas ar jo atstovas, nepatenkintas sveikatos priežiūros paslauga, paslaugos teikimo procesu ir/ar jo aptarnavimu gydymo įstaigoje ir/ar kilus kitai konfliktinei situacijai ar ginčui paslaugų teikimo procese, turi teisę kreiptis į gydantį gydytoją, atitinkamo padalinio vedėją. Jeigu šie asmenys negali ar nėra įgalioti išspręsti kilusio ginčo, pacientas (jo atstovas) su nusiskundimu gali kreiptis į įstaigos administraciją.
- 7.4. Paciento (jų atstovo) gauti skundai ir pareiškimai nagrinėjami įstaigos Kokybės vadybos sistemos KSP 06 "Pacientų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka" nustatyta tvarka ir terminais.
- 7.5. Pacientas, nepatenkintas jo skundo ar pareiškimo nagrinėjimo rezultatais, turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijai, kitoms sveikatos priežiūros paslaugų teikėjų kontroliuojančioms institucijoms, teismui.
- 7.6. Jeigu kyla sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčas dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo, šį klausimą sprendžia sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.
- 7.7. Kito pobūdžio ginčus ir konfliktus tarp pacientų ir sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių specialistų, sprendžia įstaigos administracija, atsižvelgdama į ginčo pobūdį ir egzistuojančias aplinkybes".

8. Informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie paciento būklę teikimo tvarka

- 8.1. Informacijos teikimas apie pacientą, jo būklę ar atskleidžiant jo duomenis, organizuojamas ir vykdomas vadovaujantis bendraisiais asmens duomenų apsaugos standartais ir principais, kaip to reikalauja Bendrasis asmens duomenų apsaugos reglamentas, LR Sveikatos sistemos įstatymas, LR pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, LR Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, kitais ES ir LR teisės aktais, patvirtintais vidaus tvarkos dokumentais, ES bei LR institucijų išaiškinimais ir rekomendacijomis.
- 8.2. Klinika yra sveikatos priežiūros įstaiga, kurioje mokomi sveikatos priežiūros specialistai ir pacientas, įtraukiamas į mokymo procesą. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu medicinos dokumentuose.

- 8.3. Duomenys apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privatus gyvenimo apsauga (forma ŽK 234 "Paciento valios išreiškimas Žalgirio klinikoje")
- 8.4. Informacija kitiems asmenims apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia. Tokia informacija kitiems asmenims gali būti suteikta tik turint raštišką paciento ar jo atstovo sutikimą, kuriame nurodoma kada ir kokiam asmeniui informacija apie jo būklę gali būti teikiama.
- 8.5. Informacija apie paciento sveikatos būklę, artimajam gali būti suteikta tik tuo atveju jeigu pacientas, savo sutikime teikti informaciją, šį asmenį nurodė, kaip asmenį kuriam gali būti suteikta informacija, arba jeigu besikreipiantis asmuo yra paciento teisėtas atstovas ir sveikatos priežiūros įstaiga turi galimybę identifikuoti besikreipiantį asmenį.
- 8.6. Paciento sutikimas nėra būtinas:
 - 8.6.1. kai informacija yra suteikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientus, atliekantiems pacientų sveikatos ekspertizę, kai susipažinti su informacija kreipiasi teismas, komisija ar kitos valstybės institucijos, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai;
 - 8.6.2. kai informacija suteikiama nepilnamečio paciento tėvams arba globėjams, išskyrus atvejus kada tokios informacijose suteikimas gali pakenkti nepilnamečio interesams.
- 8.7. Informacija apie buvusių ir esamų pacientų sveikatos būklę, juridiniams ir fiziniams asmenims, turintiems teisę gauti tokią informaciją, kreipiantis raštu, suteikia klinikos administracija.
- 8.8. Pacientui neturint ryšio priemonių ir galimybės susisiekti su artimaisiais suteikiama galimybė pasinaudoti klinikos ryšio priemonėmis susisiekti su artimaisiais.

9. Ambulatorinių kortelių, kitų medicininių dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarka.

- 9.1. Medicininių dokumentų nuorašai, nuorašų kopijos, išduodami pacientui tiesiogiai, ar jo įstatyminiam atstovui (pateikus įgaliojimą) ir paprašius raštu arba Lietuvos Respublikos įstatymų numatytais išimtiniais atvejais. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 9.2. Medicininių dokumentų kopijos daromos paciento lėšomis.
- 9.3. Perduodant paciento jautrius duomenis kitiems asmenims, prieš tai pasirašomas asmens duomenų saugojimo pasižadėjimas. Dokumentų kopijos pateikiamos pasirašytinai užklijuotame nuasmenintame voke, tiesiogiai duomenų gavėjui.
- 9.4. Jei paciento duomenys persiunčiami IT technologijų pagalba, ar perduodami laikmenoje, siunčiami ar perduodami duomenys privalo būti šifruojami.
- 9.5. Prieš perduodant dokumentus ar duomenis, personalas privalo patikrinti asmens tapatybę, to asmens, kuriam duomenis perduoda, paprašant pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
- 9.6. Perdavus duomenis, apie jų perdavimo faktą, tikslą, duomenų gavėją, datą, dokumentus, jų kiekį ir turinį, perdavimo formą, atsakingą asmenį, kitus būtinus rekvizitus, atsakingas asmuo atlieka įrašų registre.

10. Įstaigos ir personalo darbo laikas, darbo laiko apskaita, bendrieji vidaus tvarkos reikalavimai

- 10.1. Įstaigos administracijos ir kitų pagalbinių tarnybų darbo laikas darbo dienomis 8.00 – 16.30 val., pietų pertrauka 12.00 - 12.30 val.
- 10.2. Įstaigos stacionaro ir priėmimo-skubios pagalbos skyriuose asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiamos ištisą parą.
- 10.3. Būtiniosios pagalbos kabinete odontologinė pagalba pacientams teikiama kasdien nuo 20.00 iki 8.00 val., poilsio ir švenčių dienomis - ištisą parą.
- 10.4. Konsultacinė poliklinika pacientus priima darbo dienomis nuo 8.00 iki 20.00 val.

- 10.5. Sveikatos priežiūros specialistams atliekantiems chirurgines operacijas, kai tai yra pagrindinė jų funkcija ir dalyvaujantiems jas atliekant nustatoma 7.24 val. darbo diena (vidutiniškai 154 val./mėn.).
- 10.6. Sveikatos priežiūros specialistams teikiantiems ambulatorines ir stacionarines sveikatos priežiūros paslaugas ir kartu su jais dirbantiems darbuotojams nustatoma 7.36 val. darbo diena (vidutiniškai 159 val./mėn.).
- 10.7. Gydytojų rezidentų klinikinio darbo trukmė - 30 val. darbo savaitė arba 6 val. darbo diena (patvirtinta VU Medicinos fakulteto taryboje (2008-02-19 protokolas Nr. 7(532) „Rezidentūros programa“).
- 10.8. Studentų klinikinio mokymo trukmė nustatyta pagal patvirtintą VU Medicinos fakulteto odontologijos instituto mokymo programą.
- 10.9. Klinikos darbuotojams teikiantiems sveikatos priežiūros paslaugas, pailsėti ir pavalgyti, suteikiama paslaugų teikimo tęstinumui nekliudanti, 30 min. pertrauka darbo metu.
- 10.10. Kiekvieno mėnesio įstaigos darbuotojų darbo grafikai skelbiami vidaus intranete.
- 10.11. Darbuotojai palikdami įstaigą darbo tikslais, raštu informuoja savo tiesioginį vadovą, nurodant išvykimo tikslą bei trukmę.
- 10.12. Darbuotojai, negalintys laiku atvykti arba visai negalintys atvykti į darbą, apie tai nedelsiant turi informuoti savo tiesioginį vadovą, nurodant vėlavimo ar neatvykimo priežastį. Jeigu apie savo neatvykimą dėl tam tikrų priežasčių negali pranešti pats, tai gali padaryti kiti asmenys.
- 10.13. Įstaigos teritorijoje, patalpose rūkyti draudžiama.
- 10.14. Įstaigos darbuotojams draudžiama darbo metu būti neblaiviams ar apsvaigusiems nuo narkotinių ar toksinių medžiagų.
- 10.15. Darbuotojai neturi vartoti maisto produktų ar gėrimų pacientų aptarnavimo metu.
- 10.16. Darbo laiku darbuotojams draudžiama užsirakinti darbo patalpose.
- 10.17. Darbuotojai privalo užtikrinti, kad jo darbo vietoje pašaliniai asmenys gali būti tik darbuotojui esant.
- 10.18. Įstaigos darbuotojai privalo racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, elektros energiją bei kitus įstaigos išteklius.
- 10.19. Įstaigos elektroniniais ryšiais, programine įranga ir kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.
- 10.20. Darbuotojams draudžiama pašaliniams asmenims leisti naudotis įstaigos elektroniniais ryšiais, programine įranga ir kitomis priemonėmis.
- 10.21. Įstaigos kompiuterių, naudojamų programinės įrangos priežiūrą, atlieka tik atsakingas už šią veiklą įstaigos darbuotojas.
- 10.22. Įstaigoje turi būti vengiama triukšmo, darbuotojai turi elgtis pagarbiai vieni su kitais, aptarnaujamais asmenimis, palaikoma dalykinė atmosfera.
- 10.23. Darbuotojams draudžiama darbo metu vartoti necenzūrinius žodžius ir posakius, taip pat darbo vietoje laikyti necenzūrinio ar žeminančio žmogaus garbę ir orumą turinio informaciją.

11. Darbuotojų darbo pažymėjimų nešiojimo ir pateikimo tvarka

- 11.1. Darbuotojas darbo pažymėjimą privalo pateikti pareikalavus personalo inspektorei ar kontroliuojančiai institucijai.
- 11.2. Už darbo pažymėjimų nešiojimą darbo metu, pateikimą kontroliuojančioms institucijoms, atsako pats darbuotojas tesės aktų nustatyta tvarka.

12. Darbų saugą reglamentuojančių teisės aktų nuostatos

- 12.1. Klinikoje sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos užtikrinant pacientų ir darbuotojų saugą.
- 12.2. Ligų diagnostikai ir pacientų gydymui naudojami Europos sąjungos direktyvas atitinkantys, techniškai tvarkingi medicinos prietaisai ir leidžiami vaistai.
- 12.3. Tyrimai ir gydymas atliekami pagal pripažintas metodikas bei šių procedūrų aprašymuose pateiktą atlikimo tvarką.
- 12.4. Pacientai supažindinami su galimomis atitinkamo tyrimo ir/ar gydymo komplikacijomis ir paciento, ar įstatymų numatytais atvejais, jo atstovo parašu patvirtinamas sutikimas atlikti atitinkamą tyrimą, procedūrą, operaciją.

- 12.5. Įstaigos darbuotojų saugumas – tai įstaigos darbo vietų saugumo užtikrinimas, darbuotojų atsakomybės šioje srityje formavimas.
- 12.6. Asmenų ir turto apsaugos tikslu patalpos ir teritorija stebimos vaizdo kameromis.
- 12.7. Darbuotojų saugumas įgyvendinamas, vykdant šiuos teisės aktus: Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymą, Bendrąsias priešgaisrinės saugos taisykles, Įstaigos veiklos nuostatus, pareigybines instrukcijas, ir kitus įstaigoje galiojančius darbuotojų saugos ir sveikatos norminių teisės aktų reikalavimus.
- 12.8. Visi įstaigos darbuotojai, neatsižvelgiant į jų darbo stažą, kvalifikaciją, darbo pobūdį privalomai instruktuojami (pasirašytinai) pagal įstaigoje parengtus darbuotojų saugos, sveikatos ir priešgaisrinės saugos vietines instrukcijas, saugaus darbo atlikimo taisykles, kitus veikiančius norminius teisės aktus.
- 12.9. Įvadinį instruktažą (pasirašytinai, priimant į darbą) praveda įstaigos darbų saugos specialistas. Kitus instruktavimus (pasirašytinai) darbuotojams praveda direktoriaus įgalioti asmenys pagal nustatytą instruktavimo tvarką. Darbuotojai instruktuojami ne rečiau kaip kartą per 12 mėn.
- 12.10. Už saugos, sveikatos ir priešgaisrinės saugos darbe normatyvinių dokumentų (su kuriais supažindinti) reikalavimų nesilaikymą darbuotojai atsako pagal Lietuvos Respublikos įstatymus.

13. Paciento turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo ir saugojimo tvarka

- 13.1. Jei pacientas pageidauja, prieš atliekant procedūras, kurių metu yra tam tikro laipsnio sąmonės sutrikimas, ar paguldant pacientą į stacionarą, paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai gali būti registruojami ir saugomi sekančia tvarka:
 - 13.1.1. sudaromas turimų vertybių sąrašas dviem egzemplioriais;
 - 13.1.2. po kiekvienu egzemplioriumi pasirašo gydytojas, atliekantis procedūrą, slaugytoja ir pats pacientas;
 - 13.1.3. vienas sąrašo egzempliorius atiduodamas pacientui, kitas dedamas į specialų voką;
 - 13.1.4. į voką sudedamos sąrašo išvardintos vertybės, vokas užklijuojamas, užantspauduojamas ir įdedamas į kasoje esantį seifą;
 - 13.1.5. po procedūros pacientui atnešamas vokas, kurį pacientas atplėšia gydytojo akivaizdoje, sutikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo tame sąrašo, jog vertybes atgavo;
 - 13.1.6. pasirašytas paciento, sąrašas įklijuojamas į ambulatorinę kortelę ar ligos istoriją ir saugomas jose;
- 13.2. Už brangius daiktus bei pinigus, saugomus ne seife, VšĮ VUL Žalgirio klinika neatsako.
- 13.3. Kilus ginčui dėl brangių daiktų, pinigų saugojimo bei gražinimo pacientas privalo kreiptis į skyriaus ar klinikos administraciją.

14. Baigiamosios nuostatos

- 14.1. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.
- 14.2. Pažeidusiems šias Taisykles, gali būti taikomos drausminės arba kitos priemonės pagal galiojančius LR įstatymus.
- 14.3. Taisyklės gali būti keičiamos arba papildomos pasikeitus atitinkamiems įstatymams, kitiems teisės aktams, įstaigos veiklos kryptims ar profiliams.
- 14.4. Taisyklės skelbiamos klinikos internetiniame puslapyje <http://www.zalgirioklinika.lt> informaciniuose stenduose ir klinikos intranete.