

**BĮ FABIJONIŠKIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMŲ  
VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS DĖL TEIKIAMŲ SVEIKATOS PRIEŽIŪROS  
PASLAUGŲ**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Fabijoniškių socialinių paslaugų namai (toliau – Įstaiga), įstaigos kodas 190997750, yra ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikianti įstaiga, veikianti adresu S. Stanevičiaus g. 57, Vilnius.
2. Įstaiga teikia šias ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas: bendrosios praktikos slaugos ir psichiatrijos. Įstaiga užsiima tik ta veikla, kuri nurodyta jos Įstatuose bei turimose licencijose.
3. Įstaiga savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Civiliniu kodeksu, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos priežiūros įstaigų, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo ir kitais Lietuvos Respublikos įstatymais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais bei kitais teisės aktais, Įstaigos nuostatais bei šiomis vidaus tvarkos taisyklėmis (toliau – Taisyklės).
4. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio reikalavimais ir nustato bendruosius Įstaigos darbuotojų, pacientų ir jų atstovų tarpusavio santykių principus bei elgesio normas.
5. Įstaigos teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos įeina į socialinių paslaugų sudėtį. Mokėjimas už konkrečiam asmeniui teikiamas socialines paslaugas numatytas su asmeniu sudaromose socialinių paslaugų teikimo sutartyse. Sveikatos priežiūros paslaugos Įstaigos paslaugų gavėjams yra teikiamos nemokamai ir nėra kompensuojamos Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis.
6. Šių taisyklių privalo laikytis visi Įstaigos darbuotojai, pacientai, jų atstovai, lankytojai ir kiti Įstaigos teritorijoje ar patalpose esantys asmenys.
7. Pacientų saugos užtikrinimas yra viena svarbiausių Įstaigos atsakomybių pacientams.
8. Įstaigos darbuotojai, aptarnaudami pacientus, vadovaujasi Lietuvos gydytojo profesinės etikos kodekso, Slaugytojo profesinės etikos kodekso bei kitų nacionalinių ir tarptautinių elgesio kodeksų bei Įstaigos etinių susitarimų nuostatomis.

9. Taisyklės viešai skelbiamos Įstaigos internetinėje svetainėje [www.fabijoniskiuspn.lt](http://www.fabijoniskiuspn.lt) ir yra prieinamos susipažinti kiekvienam Įstaigos pacientui Įstaigos padaliniuose.
10. Įstaigos lauko teritorija ir bendro naudojimo vidaus koridoriai 1-4 aukšte yra stebimi vaizdo kameromis (tik tose vietose, kurios pažymėtos specialiais ženklais).
11. Pagrindinės Taisyklėse naudojamos sąvokos:
  - 11.1. Lankytojas – bet kuris asmuo, nesantis darbuotoju, pacientu ar paciento atstovu, esantis Įstaigos teritorijoje;
  - 11.2. Pacientas – asmuo, Įstaigos paslaugų gavėjas, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis (toliau – Pacientas);
  - 11.3. Paciento atstovas – Paciento atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą.
12. Visos kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos yra suprantamos taip, kaip jos yra apibūdintos Lietuvos Respublikos teisės aktuose, reglamentuojančiuose asmens sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų teikimą.

## **II. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA**

13. Norėdami gauti informaciją apie Įstaigoje teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti, asmenys gali raštu (įskaitant el. pašta) arba žodžiu kreiptis į Įstaigą bendruoju telefonu, administracijos arba padalinių vedėjų telefonais, el. paštu [info@fabijoniskiuspn.lt](mailto:info@fabijoniskiuspn.lt). Informacija su kontaktais skelbiama Įstaigos internetiniame puslapyje [www.fabijoniskiuspn.lt](http://www.fabijoniskiuspn.lt).
14. Priėmimas į Įstaigą vykdomas vadovaujantis 2006 m. sausio 19 d. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 14 d. nutarimu Nr. 583 patvirtintu „Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašu“, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymu Nr. A1-46 patvirtintu Socialinės globos normų aprašu, Vilniaus miesto savivaldybės mero 2023 m. birželio 16 d. potvarkiu Nr. 955-349/23 patvirtintu „Bendrujų ir socialinės priežiūros paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašu“, Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2022 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. 30-200/22 „Dėl asmens socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir kitais teisės aktais.
15. Įstaigoje teikiamos paslaugos asmenims, turintiems Vilniaus miesto savivaldybės siuntimą dėl socialinių paslaugų skyrimo.
16. Atvykdamas į Įstaigą Pacientas turi turėti asmens tapatybės kortelę, pasą ar kitą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, jeigu Pacientą atstovauja Paciento atstovas, papildomai turi būti pateikti



- Paciento atstovo asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas ir atstovavimo pagrindą patvirtinantys dokumentai. Į Įstaigą priimami asmenys, turintys pirmines ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančio gydytojo išduotą medicinos dokumentų išrašą (F027/-a), kuriame nurodyta, kad asmuo neserga ūmia infekcine ar kita pavojinga užkrečiama liga ir asmens, sveikatos būklė yra tinkama jam gauti socialines paslaugas.
17. Prieš Pacientui pradėdant gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, užpildomi susiję dokumentai (sutikimai ir pan.).
  18. Teikiant ir gaunant informaciją, teikiant paslaugas ar bendraujant tarpusavyje, Įstaigos darbuotojai ir Pacientai bei su jais esantys asmenys turi elgtis dalykiškai ir pagarbiai.
  19. Įstaigos darbuotojai privalo dalykiškai, išsamiai ir savo kompetencijos ribose atsakyti į Pacientų klausimus, suteikti jiems informaciją ir duomenis, laikantis šiose Taisyklėse nustatytų reikalavimų, nurodyti, kur Pacientas gali gauti jam reikalingą informaciją ir duomenis, jeigu Įstaigos darbuotojas nėra kompetentingas juos suteikti, padėti Pacientui užpildyti būtinus Įstaigos paslaugoms teikti dokumentus bei esamomis Įstaigoje priemonėmis užtikrinti Pacientų komfortą.
  20. Pacientams bei su jais esantiems asmenims draudžiama tarpusavio bendravime:
    - 20.1. naudoti nenorminę kalbą;
    - 20.2. kreiptis į pašnekovą familiariai ar įžeidžiančiai;
    - 20.3. grasinti;
    - 20.4. kalbėti šaukiant;
    - 20.5. naudoti bet kokius asmenis diskriminuojančius argumentus ar palyginimus;
    - 20.6. nesilaikyti higienos reikalavimų.

### **III. BŪTINOSIOS PAGALBOS TEIKIMO TVARKA**

21. Būtinoji medicinos pagalba bendrosios praktikos slaugytojų ir gydytojo psichiatro kompetencijos ribose visiems Pacientams užtikrinama (suteikiama arba organizuojama) be eilės, nedelsiant.
22. Būtinoji pagalba teikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. V-208 „Dėl Būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašo patvirtinimo“ bei kituose susijusiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.
23. Būtinoji medicinos pagalba teikiama etapais: pirmiausia suteikiama pirmoji medicinos pagalba, po to – skubioji medicinos pagalba.
24. Pirmoji medicinos pagalba teikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. gegužės 14 d. nutarimu Nr. 590 „Dėl profesijų, darbų ir veiklos sričių darbuotojų bei transporto priemonių vairuotojų, buvusių kartu su nukentėjusiais ar ligoniais nelaimingų atsitikimų ar

ūmaus gyvybei pavojingo susirgimo vietose ir privalančių suteikti jiems pirmąją pagalbą, sąrašo patvirtinimo, taip pat įstatymų nustatytų kitų asmenų kompetencijos šiais klausimais nustatymo“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2003 m. liepos 11 d. įsakymu Nr. V-450 „Dėl Asmens sveikatos priežiūros įstaigos pirmosios medicinos pagalbos rinkinio aprašo, Pirmosios pagalbos rinkinio aprašo ir Asmens sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų kompetencijos teikiant pirmąją medicinos pagalbą aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. rugpjūčio 31 d. įsakymu Nr. V-822 „Dėl gaivinimo standartų patvirtinimo“.

#### **IV. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA**

25. Mokėjimas už teikiamas socialinės priežiūros (apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose) paslaugas, dienos socialinės globos paslaugas, trumpalaikės socialinės globos paslaugas numatytas sutartyse, kurios pasirašomos tarp asmens ir įstaigos.
26. Bendrosios praktikos slaugos paslaugos Savarankiško gyvenimo namų padalinio gyventojams yra teikiamos nemokamai. Dienos socialinės globos padalinio paslaugų gavėjams bendrosios praktikos slaugos ir psichiatrijos paslaugos yra teikiamos nemokamai.

#### **V. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE**

27. Įstaigos paslaugų gavėjų teises ir pareigas reglamentuoja konkretaus padalinio Vidaus tvarkos taisyklės, su kuriomis asmuo supažindinamas pasirašytinai prieš pradėdant teikti socialines paslaugas.
28. Pacientų teisės:
  - 28.1. Pacientas turi teisę dalyvauti priimančioms sprendimams dėl jam reikalingų asmens sveikatos priežiūros paslaugų bei gauti kokybiškas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
  - 28.2. Pacientas turi teisę būti prižiūrimas savo garbės ir orumo nežeinančiose sąlygose, įstaigos sveikatos priežiūros specialistams užtikrinant pagarbų elgesį jo atžvilgiu.
  - 28.3. Paciento teisių negalima varžyti dėl jo lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų.
  - 28.4. Pacientas turi būti informuojamas apie jam paslaugas teikiančio darbuotojo vardą, pavardę, pareigas ir profesinę kvalifikaciją.
  - 28.5. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie įstaigoje teikiamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti.
  - 28.6. Pacientas turi būti informuojamas apie Taisykles ir tvarką.



- 28.7. Pacientui asmens sveikatos priežiūros paslaugos gali būti teikiamos tik su jo sutikimu/valios išreiškimu.
- 28.8. Sveikatos priežiūros specialistas vertina Paciento sveikatos būklę, apie tai suprantamai informuoja Pacientą ir su juo derina atliekamus veiksmus.
- 28.9. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę Įstaigos darbuotojų kompetencijų ribose.
- 28.10. Informacija Pacientui turi būti pateikta jam suprantama forma, paaiškinant specialius terminus.
- 28.11. Pacientui negali būti teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip.
- 28.12. Teismo neveiksniu sveikatos priežiūros srityje pripažintam Pacientui atstovauja teisėtas globėjas.
- 28.13. Sveikatos priežiūros ypatumus pacientui su psichikos negalia, negalinčiam teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.
- 28.14. Įstaigos darbuotojai turi gerbti Pacientų asmens privatumą.
- 28.15. Pacientas turi teisę į informacijos apie savo sveikatos būklę konfidencialumą (išskyrus Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytus atvejus).
- 28.16. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie Paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su Paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina sveikatos priežiūros paslaugoms teikti.
- 28.17. Pacientas turi teisę kreiptis į Įstaigos administraciją raštu, el. paštu, telefonu visais iškilusiais ginčytiniais klausimais. Kontaktai nurodyti Įstaigos svetainėje [www.fabijoniskiuspn.lt](http://www.fabijoniskiuspn.lt)
- 28.18. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą.
- 28.19. Pacientas turi teisę kreiptis į Įstaigą su prašymu suteikti informaciją apie tai, ar Įstaiga tvarko jo asmens duomenis ir, jei taip, susipažinti su tvarkomais asmens duomenimis.
- 28.20. Pacientas turi teisę kreiptis į Įstaigą su prašymu ištaisyti jo asmens duomenis ir (arba) sustabdyti tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus saugojimą – tuo atveju, kai susipažinus su asmens duomenimis yra nustatyta, kad duomenys yra neteisingi, neišsamūs ar netikslūs.
- 28.21. Pacientas turi teisę kreiptis į Įstaigą su prašymu ištrinti jo asmens duomenis (ar apriboti jų tvarkymą), kurie yra tvarkomi tik su jo sutikimu, jei Pacientas atšaukia atitinkamą

sutikimą. Ši teisė netaikoma, jei asmens duomenys, kuriuos prašoma ištrinti, yra tvarkomi ir kitu teisiniu pagrindu.

- 28.22. Pacientas turi teisę gauti jo paties pateiktus asmens duomenis, kurie yra tvarkomi jo sutikimo ar sutarties vykdymo pagrindu, raštu ar bendrai naudojama elektronine forma ir, jei įmanoma, perduoti tokius duomenis kitam paslaugų teikėjui (duomenų perkeliamumas).
  - 28.23. Pacientas turi teisę duomenų apsaugos klausimais kreiptis tiesiogiai į Įstaigą teikiant rašytinį prašymą asmeniškai, paštu, per atstovą ar elektroninių ryšių priemonėmis (bendruoju Įstaigos el. paštu), žodžiu (bendruoju Įstaigos telefonu) arba kreipiantis tiesiogiai į Įstaigos duomenų apsaugos pareigūną el. paštu, kuris nurodytas įstaigos tinklalapyje [www.fabijoniskiuspn.lt](http://www.fabijoniskiuspn.lt). Pacientų prašymus dėl duomenų subjekto teisių Įstaiga nagrinėja nemokamai. Detalesnė informacija apie pacientų, kaip duomenų subjektų, turimas teises bei jų įgyvendinimą Įstaigoje pateikiama skiltyje Asmens duomenų apsauga, paskelbtoje internetiniame puslapyje [www.fabijoniskiuspn.lt](http://www.fabijoniskiuspn.lt)
  - 28.24. Pacientas turi teisę kreiptis į Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją, nepavykus išspręsti duomenų apsaugos klausimų su Įstaiga.
29. Pacientų pareigos:
- 29.1. Pacientas negali reikalauti privilegijų dėl jų lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu.
  - 29.2. Pacientas privalo susipažinti su jam pateiktomis Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais Įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.
  - 29.3. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Įstaigos darbuotojais.
  - 29.4. Pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus Pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
  - 29.5. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų rekomendacijas arba raštiškai atsisakyti asmens sveikatos priežiūros paslaugų.
  - 29.6. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Įstaigos darbuotojais ir kitais Pacientais.
  - 29.7. Pacientas turi bendradarbiauti su asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančiu sveikatos priežiūros specialistu, vykdyti jo paskyrimus ir rekomendacijas.
  - 29.8. Pacientas turi laikytis asmens higienos reikalavimų.



- 29.9. Pacientas turi tinkamai elgtis su Įstaigos įranga ir inventoriumi, tausoti Įstaigos turtą.
- 29.10. Pacientams ir lankytojams draudžiama Įstaigos patalpose ir teritorijoje be administracijos leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas ir darbuotojus, Pacientus ar kitaip pažeisti jų privatumą.
- 29.11. Pacientai ir lankytojai už Įstaigai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

## **VI. PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**

30. Paslaugų gavėjų lankymo tvarka aprašyta konkrečiau padalinio vidaus tvarkos taisyklėse.
31. Lankyti Savarankiško gyvenimo namų padalinio gyventojus galima kasdien 7-22 val., dienos centro paslaugų gavėjus – jų buvimo dienos centre metu. Kitu laiku galima lankyti dėl labai svarbių priežasčių, gavus budinčio slaugytojo leidimą.
32. Lankytojai privalo laikytis rimties, tvarkos, vykdyti pagrįstus Įstaigos darbuotojų nurodymus, gerbti kitų Pacientų teises ir privatumą.
33. Lankytojams draudžiama:
  - 33.1. vaikščioti po kitų gyventojų kambarius be jų žinios ir sutikimo;
  - 33.2. įsinešti šaltuosius ir šaunamuosius ginklus, degias, nuodingas, toksines, sprogstamąsias medžiagas;
  - 33.3. Pacientams nešti narkotines, psichotropines ir kitas psichiką veikiančias bei draudžiamas medžiagas;
  - 33.4. triukšmauti, rūkyti ir vartoti alkoholį įstaigos patalpose, teritorijoje, būti neblaiviams.
34. Už Pacientų lankymo tvarkos pažeidimus lankytojai gali būti įspėjami, o nepaklusę įspėjimams, paprašomi palikti Įstaigos patalpas ar teritoriją.
35. Neblaivūs ar kitaip apsvaigę, agresyvūs asmenys į Įstaigą neįleidžiami.
36. Įstaigoje draudžiama lankytis asmenims, sergantiems ūimomis užkrečiamomis infekcinėmis ligomis.
37. Pacientas gali naudotis Įstaigos bendro naudojimo patalpomis: poilsio kambariu – žiūrėti televizorių, bendrauti su kitais gyventojais bei leisti laiką su savo lankytojais ir svečiais.
38. Įstaigos paslaugų gavėjai ir lankytojai turi laikytis specifinių personalo reikalavimų dėl avalynės, aprangos, dezinfekcijos ir kitų priemonių naudojimo.
39. Dėl paskelbtos epidemijos ar kitų ekstremalių situacijų Įstaigos vadovybė, atsižvelgdama į teisės aktų reikalavimus, gali apriboti pacientams teikiamas ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas apie tai viešai paskelbdama.

40. Dėl paskelbtos epidemijos ar kitų ekstremalių situacijų Įstaigos vadovybė gali apriboti ar uždrausti Pacientų lankymą apie tai viešai informuodama.
41. Pacientams atliekamų procedūrų metu, procedūrų atlikimo patalpoje gali būti tik pacientas ir procedūrą atliekantis asmens sveikatos priežiūros specialistai, kitiems asmenims (pvz. artimiesiems, kitiems asmens sveikatos priežiūros specialistams) būti neleidžiama, išskyrus atvejus, kai reikalinga kito asmens pagalba.
42. Pacientui mirus, Įstaigos darbuotojai vadovaujasi Įstaigoje patvirtintu Reagavimo į mirties atvejus tvarkos aprašu.
43. Pacientams socialinės paslaugos skiriamos, sustabdomos ar nutraukiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-94 „Dėl Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“.

## **VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

44. Pacientas Įstaigai, jeigu, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala. Norėdamas gauti žalos atlyginimą, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatyta tvarka turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos.
45. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į Įstaigą), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Skunde turi būti nurodytos Paciento teisės, kurias, jo manymu, Įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir Paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu Pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus. Jeigu skundą pateikia Paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas.
46. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, Įstaiga ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo Įstaigoje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens



- informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju Pacientas turi teisę skundą Įstaigai pateikti iš naujo.
47. Skundai nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais:
- 47.1. kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija ir skundą pateikęs asmuo per nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;
- 47.2. skundas parašytas neįskaitomai.
48. Pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos. Dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą. Į nurodytas institucijas Pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su Įstaigos, kurioje, jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nepriimamas nagrinėti.
49. Įstaiga, gavusi Paciento skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša Pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
50. Įstaigoje periodiškai vykdomos Pacientų apklausos, savo nuomonę Pacientas taip pat gali pareikšti el. paštu [info@fabijoniskiuspn.lt](mailto:info@fabijoniskiuspn.lt)
51. Įstaigoje yra patvirtinta ginčų ir konfliktų tarp Įstaigos ir Pacientų sprendimo tvarkos nuostatas detalizuojantis Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas.
52. Skundai, pareiškimai ar kiti pastebėjimai gauti be pareiškėjo asmens duomenų tiriami priklausomai nuo išdėstytų faktų reikšmingumo. Sprendimą tirti ar ne priima Įstaigos direktorius. Atsakymai į tokius skundus (atsižvelgiant į aplinkybes) gali būti niekam neteikiami.

## **VIII. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA**

53. Visa informacija apie Paciento buvimą Įstaigoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie Pacientą yra laikoma konfidencialia.

54. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę Įstaigos darbuotojų kompetencijos ribose.
55. Informacija Pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.
56. Informacija apie Paciento sveikatos būklę Pacientui negali būti pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos gavimui Pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.
57. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį Paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai Pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.
58. Kai Pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama Paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina Paciento interesams apsaugoti.
59. Informacija apie Paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama Paciento sutuoktiniui (sugyventiniui), Paciento tėvams (įtėviams) ir Paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu.
60. Informacija telefonu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimais, apie pacientą neteikiama.
61. Informacija suteikiama Pacientui ir (arba) pareiškime nurodytiems asmenims suprantama forma apie Paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, galimus gydymo būdus ir rezultatus, gydymo prognozę, apie pasekmes, atsisakius siūlomo gydymo.
62. Informaciją apie Pacientų sveikatos būklę gali suteikti gydytojas, bendrosios praktikos slaugytojai.
63. Po Paciento mirties teisę gauti informaciją apie Paciento buvimą įstaigoje, sveikatos būklę, taip pat visą kitą asmeninio pobūdžio informaciją apie Pacientą turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą (sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai).

**IX. LIGOS ISTORIJŲ, AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ  
NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR  
JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**



64. Asmenys, teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją apie pacientą (medicinos dokumentų kopijas), pateikia raštišką prašymą (pasirašytą raštu arba elektroniniu parašu) ir atitinkamą – raštišką Paciento sutikimą (pasirašytą raštu arba elektroniniu parašu) Įstaigai. Prašyme turi būti nurodytas norimos gauti informacijos pobūdis, mastas ir jos panaudojimo tikslas.
65. Pacientas, Įstaigai teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo (nuorašų gavimo), privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar Pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl rašytinės informacijos, pateikia savo asmens tapatybę patvirtinantį ir atstovavimą liudijantį dokumentą.
66. Medicinos dokumentai yra Įstaigos dokumentai ir yra saugomi Įstaigoje ar jos archyve.
67. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti susipažinimui jo medicinos dokumentai (minėti dokumentai privalomai saugomi Įstaigoje).
68. Pacientui pageidaujant, pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, Įstaiga per 10 darbo dienų parengia ir išduoda Įstaigos patvirtintas Paciento medicinos dokumentų kopijas.
69. Be Paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija teikiama:
  - 69.1. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose yra ar buvo gydomas, slaugomas Pacientas, atliekama jo sveikatos ekspertizė ar Pacientas užsiregistruoja sveikatos priežiūros paslaugoms gauti;
  - 69.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugų teikimą;
  - 69.3. neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms jų funkcijoms vykdyti;
  - 69.4. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.
70. Advokatų prašymu informacija apie gyventoją teikiama tuo atveju, kai yra pateikiama pasirašytos gyventojų ar jo atstovo ir advokato atstovavimo sutarties kopija ir notaro ar advokato patvirtinta asmens tapatybės dokumento kopija.
71. 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 Paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus. Tokią informaciją, kreipiantis raštu, suteikia Įstaigos direktorius.
72. Medicininių dokumentų kopijos (ar nuorašai) yra nemokami.

73. Tuo atveju, kai Įstaiga neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicinos dokumentų apie Pacientą ir jam suteiktas paslaugas), ji apie tai informuoja pareiškėją raštu per 5 darbo dienas.

## **X. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS**

74. Įstaigos administracija darbo dienomis (nuo pirmadienio iki ketvirtadienio) dirba nuo 8:00 iki 17:00 val., penktadienį nuo 8:00 iki 15:45 val. Pietų pertrauka nuo 12:00 iki 12:45 val. Prieššventinėmis dienomis dirbama 1 val. trumpiau.

## **XI. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS**

75. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, pareiginių instrukcijų reikalavimų ir procedūrų atlikimo taisyklių, kitų Įstaigos direktoriaus įsakymų.
76. Įstaigos teritorijoje esantiems asmenims privaloma vadovautis informacinių, draudžiamųjų ir kitų ženklų reikalavimais.
77. Pacientai ir lankytojai privalo:
- 77.1. vykdyti Įstaigos darbuotojų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais;
  - 77.2. pastebėjus nenormalų kurioje nors patalpoje esančios įrangos darbą (padidėja triukšmas, vibracija, pakyla temperatūra, atsiranda specifinis kvapas ir kt.) ar kitus veiksnius, keliančius pavojų sveikatai ar gyvybei, nedelsiant pranešti apie tai Įstaigos darbuotojams;
  - 77.3. vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų supančių asmenų sveikatai ar gyvybei;
  - 77.4. imtis visų atsargumo priemonių judėdami paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų;
  - 77.5. judant nakties metu bet kurioje patalpoje, pacientas turi saugotis kliuvinių ir naudotis naktinio apšvietimo sistema. Esant reikalui, būtina pasitelkti sveikatos priežiūros specialistus;
  - 77.6. Įstaigos teritorijoje vairuotojai privalo praleisti transportuojamus (vežimėliu, pan.) pacientus;



- 77.7. Įstaigos teritorijoje pėstieji privalo eiti šaligatviais arba pėsčiųjų takais dešine puse, o ten, kur jų nėra, - viena eile kelkraščiu ar važiuojamosios dalies pakraščiu prieš transporto priemonių važiavimo kryptį;
- 77.8. Pacientus lydintieji asmenys, kurie kelkraščiu ar važiuojamosios dalies pakraščiu stumia vežimėlį, privalo judėti viena eile transporto priemonių judėjimo kryptimi. Vežimėliais neįgaliesiems leidžiama važiuoti dešiniuoju važiuojamosios dalies pakraščiu (nesvarbu, ar yra kelkraštis, šaligatvis, pėsčiųjų takas) viena eile transporto priemonių judėjimo kryptimi.
78. Įstaigos patalpose ir teritorijoje draudžiama:
- 78.1. laikyti ir vartoti narkotines ir psichotropines bei kitas psichiką veikiančias medžiagas, jei gydytojas nepaskyrė;
- 78.2. turėti su savimi šaunamąjį arba šaltąjį ginklą;
- 78.3. savavališkai įeiti ar lankytis Įstaigos tarnybinėse patalpose;
- 78.4. trikdyti viešąją rimtį ir tvarką;
- 78.5. naudotis vizualiai techniškai netvarkingais asmeniniais elektrotechniniais įrenginiais (atviros dalys, turinčios elektros įtampą, pažeista maitinimo virvėlaidžio izoliacija, jungiklis ar kištukas). Neleistina savarankiškai šalinti jokių įrenginių gedimų;
- 78.6. drėgnomis rankomis draudžiama liesti įjungtą elektrotechninį įrenginį ir jo dalis, valyti juos drėgna pašluoste;
- 78.7. liestis tuo pačiu metu kūno dalimis prie elektrotechninio įrenginio ir įžemintų dalių (centrinio šildymo radiatorių, vamzdžių ir pan.), atidarinėti elektros skydelius;
- 78.8. savavališkai keisti įrenginių ir baldų (išskyrus pacientams ir lankytojams skirtu kėdžių) padėties;
- 78.9. naudotis kitų Pacientų daiktais, kambariu ir pan.
79. Pacientai ir lankytojai už Įstaigai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
80. Už darbų saugą Įstaigoje atsakingas Įstaigos direktoriaus paskirtas fizinis arba juridinis asmuo.

## **XII. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA**

81. Už brangius daiktus bei pinigus, t.y. paliktus kabinete, gyvenamajame kambaryje, bendrose erdvėse ar kitoje Įstaigos vietoje, Įstaiga neatsako.
82. Už asmens turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų saugojimą atsako pats asmuo, o jei asmuo yra neveiksnius – jo globėjas ar atstovas pagal įstatymą.

83. Kilus ginčui dėl brangių daiktų bei pinigų, Pacientas/ Paciento atstovas nedelsiant privalo kreiptis į Įstaigos direktorių ar konkretaus padalinio vedėją Įstaigos internetinėje svetainėje [www.fabijoniskiuspn.lt](http://www.fabijoniskiuspn.lt) nurodytais kontaktais.

### **XIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

84. Visi darbuotojai ir Pacientai gali siūlyti šio aprašo pakeitimus.
85. Aprašas keičiamas arba panaikinamas direktoriaus įsakymu.
-