

PATVIRTINTA
VšĮ Alytaus poliklinikos direktoriaus
2020 m. sausio 20 įsakymu Nr. V-15

PACIENTO (JO ATSTOVO) TEISIŲ IR PAREIGŲ ĮGYVENDINIMO TVARKOS APRAŠAS

I. POLITIKA

1. Paciento (jo atstovo) teisių įgyvendinimo **politika** – tai VšĮ Alytaus poliklinikos administracijos ir asmens sveikatos priežiūros specialistų organizavimo ir nuolatinio reguliavimo veikla, užtikrinanti pacientų teisių įgyvendinimo reikalavimus.

II. BENDROJI DALIS

1. VšĮ Alytaus poliklinikos (toliau – Poliklinikos) Paciento (jo atstovo) teisių įgyvendinimo tvarkos aprašas (toliau – aprašas) reglamentuoja reikalavimus pacientų teisių įgyvendinimui, teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas Poliklinikoje ir namuose.

2. Pacientų (jo atstovų) teisių ir atsakomybių įgyvendinimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymas, Lietuvos Respublikos biomedicininiių tyrimų etikos įstatymas, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. kovo 8 d. įsakymas Nr. V-184 „Dėl Sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo formos reikalavimų aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001 m. lapkričio 9 d. įsakymas Nr. 583 „Dėl gyventojų prisirašymo prie pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigų tvarkos“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2005 m. gruodžio 5 d. įsakymas Nr. V-943 „Dėl Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų organizavimo ir apmokėjimo tvarkos aprašo bei Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų ir bazinių kainų sąrašo tvirtinimo“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. vasario 22 d. įsakymas Nr. V-164. „Dėl ligų, kuriomis sergantys ne jaunesni kaip 16 metų pacientai turi teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, sąrašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. liepos 1 d. įsakymas Nr. V-658 „Dėl paciento teisės susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose tinkamo įgyvendinimo“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. balandžio 23 d. įsakymas Nr. V-498 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojų elgesio kodekso rengimo rekomendacijų patvirtinimo“, VšĮ Alytaus poliklinikos direktoriaus 2019 m. lapkričio 14 d. įsakymas Nr. 99 „Dėl vidaus tvarkos taisyklių patvirtinimo“, šis tvarkos aprašas ir kiti teisės aktai.

3. Šiuo aprašu privalo vadovautis visi VšĮ Alytaus poliklinikos asmens sveikatos priežiūros specialistai.

III. PACIENTO TEISĖS IR PAREIGOS

4. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas

4.1. Pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.

4.2. Kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.

4.3. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų. Pacientas turi teisę būti prižiūrimas ir numirti pagarboje.

4.4. Kiekvienas socialiai apdraustas asmuo, prisirašęs prie VšĮ Alytaus poliklinikos, turi teisę gauti nemokamas sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų, valstybės ir savivaldybių biudžetų, taip pat lėšų, skirtų sveikatos programoms finansuoti teisės aktų numatyta tvarka ir sąlygomis.

4.5. Pacientas turi teisę gauti būtinąją medicinos pagalbą neatidėliotinai, pagal Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytą būtiniosios medicinos pagalbos mastą ir teikimo tvarką.

5. Teisė atsisakyti gydymo

5.1. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiama kokia nors kita sveikatos priežiūros ar slaugos paslauga prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip. Jeigu yra galimybė, pacientui siūlomas kitas gydymas ar kitos sveikatos priežiūros paslaugos.

5.2. Būtinoji (pirmoji ar skubioji) medicinos pagalba, kai pacientas yra be sąmonės ar dėl kitos priežasties negalima sužinoti jo valios, o paciento gyvybei ar sveikatai gresia pavojus, teikiama ir nesant paciento sutikimo. Tokia pagalba teikiama ir nesant paciento atstovo sutikimo, jei jo negalima gauti laiku arba atstovas atsisako duoti sutikimą, o gydančio gydytojo ar slaugos darbuotojo nuomone, medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus. Apie tai turi būti įrašas paciento medicinos dokumentuose.

5.3. Paciento, sergančio ir psichikos liga, gydymo ypatumus nustato Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

6. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą

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

6.2. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą. Sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarką nustato VšĮ Alytaus poliklinikos direktorius.

6.3. Pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę.

7. Teisė į informaciją

7.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie poliklinikoje teikiamas nemokamas, mokamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarką nustato VšĮ Alytaus poliklinikos direktorius.

7.2. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.

7.3. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurias gali turėti įtakos paciento

apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.

7.4. Informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas šio įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa šiame straipsnyje numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

7.5. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės gauti informaciją ypatumus nustato Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

7.6. 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 vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu. Neapribojant kitiems asmenims suteiktų teisių, šie asmenys, kai yra už pacientą atsakingo gydytojo (gydytojų) sutikimas, taip pat turi teisę lankyti pacientą.

8. Teisė nežinoti

8.1. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.

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

9. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose

9.1. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

9.2. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, sveikatos priežiūros specialistas turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia VšĮ Alytaus poliklinikos direktorius.

9.3. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumas nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

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

9.5. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis Poliklinika privalo padaryti ir išduoti patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

10. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą

10.1. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti.

10.2. Duomenys apie paciento buvimą Poliklinikoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemonės įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga.

10.3. Visa informacija apie paciento buvimą Poliklinikoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

10.4. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyti 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.

10.5. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

10.6. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Kai pacientas laikomas negalintiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento 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.

10.7. Paciento pageidavimu konsultacijos metu gali dalyvauti trečiasis asmuo, jei jo dalyvavimas atitinka paciento valią. Apie trečiojo asmens dalyvavimą paciento apžiūroje/konsultacijoje gydytojas turi atžymėti paciento sveikatos istorijoje.

10.8. Pacientas turi teisę skųstis, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis Pacientų teisių ir žalos atlyginimo sveikatai įstatyme bei Įstaigos skundų nagrinėjimo tvarkoje nustatytų pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos, turinio ir formos reikalavimų, gauti ne vėliau kaip per 20 darbo dienų atsakymą raštu.

10.9 Pacientas turi teisę esant poreikiui likti tik su gydytoju.

11. Teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą ypatumai

11.1. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą, taip pat Konfidenciali informacija gali būti suteikiama asmenims turintiems rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyti tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose nurodęs, koks konkretus asmuo turi gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos mastą ir terminus. Nurodytiems 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. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

Kai pacientas laikomas negalintiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

Jeigu tokių 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 vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

11.2. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą ir naudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka.

11.3. Apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, sveikatos priežiūros įstaigos privalo nedelsdamos pranešti teisėsaugos institucijoms.

12. Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą

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

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

13. Paciento dalyvavimas biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese

13.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininus tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas.

13.2. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu. Jo rašytinis pareiškimas turi būti saugomas paciento medicinos dokumentuose.

14. Paciento pareigos

14.1. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Poliklinikos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

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

14.3. Pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti Polikliniką ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.

14.4. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtiniosios sveikatos priežiūros atvejus.

14.5. 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 sveikatos priežiūros paslaugas.

14.6. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.

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

14.8. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.

14.9. Pacientas privalo informuoti registratūros ar kitus paslaugą teikiančius medicinos darbuotojus apie pasikeitusį adresą ir kitus kontaktinius duomenis.

14.10. Pacientas privalo laikytis viešosios tvarkos Poliklinikos patalpose ir teritorijoje: netriukšmauti, nešiukšlinti, nerūkyti, nevartoti alkoholio, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui, laikytis asmens higienos ir kita.

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

15. Teisė į žalos atlyginimą

15.1. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą.

16. Teisė pateikti skundą dėl paciento teisių pažeidimo (išskyrus dėl paciento sveikatai padarytos žalos atlyginimo)

16.1. Pacientas, jeigu buvo pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą.

16.2. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai atvykus į Polikliniką, 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, asmens Poliklinika 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. Išsamius skundui ir dokumentams, teikiams su skundu, keliamus reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.

16.3. 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, Poliklinika ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos, skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusių asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą Poliklinikai pateikti iš naujo.

16.4. Skundai nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais: 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, skundas parašytas neįskaitomai.

16.5. 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 prie Sveikatos apsaugos ministerijos, 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 Poliklinikos sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas Poliklinikoje nepriimamas nagrinėti per nustatytą terminą. Tokiais atvejais pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą.

16.6. Poliklinika paciento skundą turi išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Skundai asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

16.7. Informacijos apie paciento buvimą Poliklinikoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems Poliklinikos darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šioje dalyje nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.

17. Paciento sveikatai padarytos žalos (turtinės ir neturtinės) atlyginimas

17.1. Pacientas ar kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos apraše nustatyta tvarka turi kreiptis į Komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo. Komisija prašymus nagrinėja neatlygintinai.

18. Pacientui draudžiama

18.1. Į Polikliniką ar jo teritoriją atsinešti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą bei atsivesti (atsinešti) gyvūnus.

18.2. Naudotis mobiliuoju telefonu asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijų ir kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu.

18.3. Savavališkai įeiti į Poliklinikos tarnybines patalpas.

18.4. Pacientas turi tausoti Poliklinikos turtą, už jo sugadinimą ar sunaikinimą atsakyti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
