

PATVIRTINTA:

2026-07-15 UAB Panevėžio medicinos centras

Direktorės įsakymu Nr. 26-11

UAB PANEVĖŽIO MEDICINOS CENTRAS

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

PATVIRTINTA:

2026-07-15 UAB Panevėžio medicinos centras

Direktorės įsakymu Nr. 26-11

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

Paskirtis:

nustatyti pacientų kreipimosi į įstaigą tvarką, paslaugų teikimo, pacientų nukreipimo į kitas gydymo įstaigas, ginčų ir konfliktų sprendimo, informacijos teikimo, medicinos dokumentų išdavimo tvarką, pacientų teises ir pareigas, pateikti kitą informaciją, susijusią su įstaigos vidaus tvarka.

Valdymas:

ši tvarka laikoma administracijoje, registratūroje, įstaigos informaciniame stende, skelbiama įstaigos interneto puslapyje (<https://paneveziomedcentras.lt/apie-mus/>).

ši tvarka valdoma direktorės;

ši tvarka peržiūrima ne rečiau kaip kartą per metus arba įsigaliojus naujiems teisės aktams, reglamentuojantiems tvarkoje aprašomus procesus.

Sąvokos ir apibrėžimai:

sveikatos priežiūros įstaiga: įstaiga įstatymų bei teisės aktų nustatyta tvarka turinti teisę teikti sveikatos priežiūros paslaugas;

pacientas: asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis, ir, gaudamas šias paslaugas, turi įstatymų nustatytas teises bei pareigas;

nepilnametis pacientas: pacientas iki 18 metų amžiaus, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų amžiaus, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);

paciento atstovas: atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;

nuotolinė konsultacija – ASPP teikiama, naudojant nuotolinio ryšio priemones, UAB Panevėžio medicinos centre dirbančiam gydytojui arba kitam sveikatos priežiūros specialistui ir pacientui esant skirtingose vietose tuo pačiu metu.

Atsakomybė:

už šios tvarkos organizavimą, vykdymą ir kontrolę atsako įstaigos direktorės įsakymu paskirti asmenys.

PATVIRTINTA:

2026-07-15 UAB Panevėžio medicinos centras

Direktorės įsakymu Nr. 26-11

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja UAB Panevėžio medicinos centro vidaus tvarką, apibrėžia darbuotojų ir besilankančių įstaigoje pacientų santykius ir elgesį.
2. Be šių Taisyklių, įstaigos darbuotojų darbinės funkcijas ir pareigas apibrėžia galiojanti Kolektyvinė sutartis, darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai, įstaigos direktorės įsakymai, Kokybės vadybos sistemos procedūros.

II. ĮSTAIGOS TEISĖS IR PAREIGOS

3. Teikti nemokamas, PSDF biudžeto lėšomis finansuojamas ir mokamas antrinės ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, dėl kurių įstaiga yra pasirašiusi sutartį su Valstybine ligonių kasa.
4. Sudaryti sandorius ir prisiimti atsakomybę.
5. Dirbti vadovaujantis patvirtintomis Kokybės vadybos sistemos procedūromis.
6. Užtikrinti būtinąsios medicinos pagalbos teikimą.
7. Teikti tik tas nemokamas, PSDF biudžeto lėšomis finansuojamas ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nurodytos įstaigos vidaus tvarkoje ir galiojančioje įstaigos licencijoje.
8. Užtikrinti, kad būtų naudojamos tik tokios sveikatos priežiūros technologijos, gaminiai ir priemonės, kurios yra aprobuotos ir (ar) leistos naudoti Lietuvos Respublikoje.
9. Užtikrinti, kad būtų tinkamai pildomos ir saugomos asmens sveikatos istorijos, asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelės ir kita teisės aktais patvirtinta medicininė dokumentacija.
10. Užtikrinti vienodas pacientų teises į teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
11. Saugoti paciento medicininę paslaptį, išskyrus atvejus, kai įstaiga teisės aktų nustatyta tvarka privalo pateikti informaciją apie pacientą tretiesiems asmenims, ir gerbti asmens privatumą.
12. Užtikrinti, kad informacija apie pacientą valstybės institucijoms ar kitoms įstaigoms būtų teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka.
13. Užtikrinti, kad būtų įgyvendintos būtinąsios visuomenės sveikatos priežiūros priemonės, patvirtintos Sveikatos apsaugos ministerijos.
14. Įstaigos darbuotojai pagal savo kompetenciją privalo informuoti pacientus apie įstaigos darbo tvarką, teikiamas paslaugas, atliekamus tyrimus ir procedūras bei suteikti informaciją kitais klausimais, susijusiais su paciento sveikata.
15. Įstaiga, kaip asmens duomenų valdytojas:
 - 15.1. užtikrina reikiamas organizacines ir technines priemones duomenų saugumui;
 - 15.2. pasitelkia tik tuos duomenų tvarkytojus, kurie pakankamai užtikrina, kad duomenų tvarkymas atitiks Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (ES) 2016/679 reikalavimus;
 - 15.3. veda duomenų tvarkymo veiklos įrašus;
 - 15.4. skiria vieną iš darbuotojų, kuris yra atsakingas už asmens duomenų apsaugą įstaigoje.
 - 15.5. užtikrina, kad paaiškėjus asmens duomenų saugumo pažeidimui, per 72 valandas būtų pranešta Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai, nebent pažeidimas nekelia pavojaus žmogaus teisėms ir laisvėms;

PATVIRTINTA:

2026-07-15 UAB Panevėžio medicinos centras

Direktorės įsakymu Nr. 26-11

15.6. apie asmens duomenų saugumo pažeidimą praneša duomenų subjektui, jeigu gali kilti didelis pavojus žmonių teisėms ir laisvėms;

15.7. užtikrina organizacines, technines ir fizines apsaugos priemonės, kurios turi padėti įgyvendinti Bendrojo duomenų apsaugos reglamento principus: šifravimas, duomenų konfidencialumas, vientisumas, prieinamumas ir atsparumas, duomenų atkuriamumas incidento atveju, naudojamų priemonių tikrinimas ir veiksmingumo vertinimas.

III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ IR APTARNAVIMO JOJE TVARKA

16. Skubos tvarka priimami pacientai, kuriems reikalinga būtinoji medicinos pagalba. Būtinoji medicinos pagalba teikiama nemokamai.

17. PSDF biudžeto lėšomis finansuojamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos tik patikrinus, ar asmuo apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu ir ar turi šeimos gydytojo siuntimą.

18. Pacientai, atvykę į įstaigą, kreipiasi į Registratūrą ir pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba gimimo liudijimą (ne vyresni nei 18 metų amžiaus).

19. Pacientas, atvykęs į įstaigą ir/arba registruodamasis gauti sveikatos priežiūros paslaugas pasirašo ant paciento sutikimo dėl paslaugų gavimo UAB Panevėžio medicinos centre, kuriame informuojamas apie jo asmens duomenų tvarkymą.

20. Pacientai pas gydytoją gali iš anksto užsiregistruoti atvykę į Registratūrą ar paskambinę telefonu, internetu per <https://ipr.esveikata.lt/> arba per <https://e-pacientas.lt/home>.

21. Registruojantis atvykus į įstaigą, pacientai gauna vizito lapelį, kuriame nurodyta priėmimo data ir laikas, gydytojo pavardė, kabineto numeris.

22. Registruodamiesi telefonu priėmimui pas gydytoją, pacientai Registratūros darbuotojui nurodo vardą, pavardę ir gimimo datą arba asmens kodą. Pacientai privalo įsiminti ar užsirašyti Registratūros darbuotojo nurodytą priėmimo pas gydytoją datą ir laiką bei gydytojo kabineto numerį. Registratūros darbuotoja užrašo paciento kontaktinį telefono numerį.

23. Pacientai pas gydytoją priimami tik šiam priėmimui užregistruotu atitinkamu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją, jo priėmimas nėra užtikrinamas.

24. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.

25. Jei pacientas negali atvykti į priėmimą nustatytu laiku, jis privalo apie tai pranešti, paskambindamas telefonu į Registratūrą ir tuo pačiu gali susitarti dėl kito priėmimo laiko.

26. Gydytojui susirgus ir nesant galimybės aptarnauti iš anksto pas jį užsiregistravusius jo pacientus, pastarieji apie tai informuojami skambučiu, jei yra nurodę kontaktinį telefono numerį.

27. Diagnostikos kabinetuose, procedūrų kabinetuose pacientai priimami tik su gydytojo siuntimu.

28. Jei pacientas nėra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu (išskyrus būtinosios medicinos pagalbos atvejus), už gydytojo konsultaciją (pagal galiojančius paslaugų įkainius) turi susimokėti pats.

29. Išankstinės registracijos atveju, paciento asmens sveikatos istorija ir asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelė nurodytam laikui turi būti pristatyta į gydytojo kabinetą.

PATVIRTINTA:

2026-07-15 UAB Panevėžio medicinos centras

Direktorės įsakymu Nr. 26-11

- 30. Registratūroje paruoštus medicininius paciento dokumentus į gydytojo kabinetą nuneša Registratūros darbuotojai.
- 31. Paciento medicininius dokumentus iš vieno kabineto į kitą gali pernešti tik medicinos darbuotojai.
- 32. Pasibaigus gydytojo pacientų priėmimo laikui, asmens sveikatos istorijas ir asmens ambulatorinio gydymo apskaitos korteles medicinos darbuotojai grąžina į Registratūrą.
- 33. Pacientų kreipimosi į asmens sveikatos priežiūros įstaigą tvarką be šių Taisyklių reglamentuoja ir kiti Lietuvos Respublikoje galiojantys teisės aktai.

IV. ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

- 34. PSDF biudžeto lėšomis finansuojamos sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos visiems pacientams, turintiems šeimos gydytojo siuntimą ir apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu.
- 35. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios nėra finansuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, teikiamos mokamai pagal Lietuvos respublikos sveikatos apsaugos ministro patvirtintus įkainius. Paslaugų, kurių įkainiai nėra patvirtinti Lietuvos respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymais, įkainius tvirtina įstaigos direktorė. Įstaigos direktorės patvirtintas mokamų paslaugų kainynas yra pateikiamas įstaigos registratūroje ir internetiniame puslapyje.
- 36. Iškvietimai į namus vykdomi įstaigos direktorės įsakymuose nustatyta tvarka.
- 37. Teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas nepilnamečiams pacientams, privalo dalyvauti jų įstatyminiai atstovai, tačiau jie savo veiksmais neturi teisės trukdyti dirbančiam personalui.
- 37.1. Nepilnamečiam pacientui iki 16 m. sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinąsios medicinos pagalbos teikimo atvejus. Gydytojai visais atvejais turi parinkti tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią. Jeigu yra nesutarimų tarp paciento iki 16 metų ir jo atstovų – diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.
- 37.2. Dėl nepilnamečio paciento iki 16 metų, kurio tėvai vengia atlikti atstovo pagal įstatymą funkcijas arba kai nepilnamečio paciento tėvai tarpusavyje nesutaria dėl sveikatos priežiūros masto, sprendimus dėl teiktinos sveikatos priežiūros masto, alternatyvos pasirinkimo priima gydantis gydytojas, o prireikus gydytojų konsiliumas, išimtinai vadovaudamasis paciento interesais.
- 37.3. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas.
- 37.4. Nepilnamečis pacientas nuo 16 iki 18 turi pasirinkti atstovą pagal pavedimą. Šis atstovavimas įforminamas:
 - 37.4.1.1. notarine tvarka;
 - 37.4.1.2. pacientas apie savo pasirinktą atstovą pasirašytinai gali nurodyti savo medicinos dokumentuose.

PATVIRTINTA:

2026-07-15 UAB Panevėžio medicinos centras

Direktorės įsakymu Nr. 26-11

V. PACIENTŲ TEISĖS

38. Pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų ir pažiūrų ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.
39. Pacientams turi būti suteiktos kvalifikuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos.
40. Tuo atveju, jei pacientai turi šeimos gydytojo siuntimą specialisto konsultacijai ir yra drausti privalomuoju sveikatos draudimu, pacientai turi teisę gauti PSDF biudžeto lėšomis finansuojamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kaip numato Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.
41. Pacientai turi teisę gauti informaciją apie įstaigoje teikiamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti. Su teikiamų PSDF biudžeto lėšomis finansuojamų paslaugų sąrašu bei mokamų paslaugų kainynu pacientai gali susipažinti įstaigos Registratūroje ir interneto puslapyje.
42. Pacientai turi teisę laisvai pasirinkti (vaikams iki 18 m. ir neveiksniems asmenims parenka tėvai ar globėjai) gydytoją specialistą taip, kaip numato teisės aktai.
43. Paciento pasirinkimas įforminamas prašymu registruotis gydymo įstaigoje, kuriame turi būti nurodoma: paciento vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, asmens kodas bei dokumento, patvirtinančio, kad pacientas apdraustas, serija ir numeris, kontaktinis telefonas.
44. Pacientas turi būti informuotas apie jį gydančio gydytojo ir slaugančio darbuotojo vardą, pavardę, pareigas.
45. Pacientas turi būti informuotas apie įstaigos vidaus tvarką.
46. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę.
47. Pacientui pageidaujant, jis turi būti supažindinamas su jo mediciniais dokumentais, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia jį gydantis gydytojas). Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi asmens sveikatos istorijoje.
48. Pacientui pageidaujant, gydytojas privalo jam paaiškinti įrašų jo asmens sveikatos istorijoje reikšmę.
49. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo medicinos dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
50. Gydantis gydytojas nepilnamečio tėvų ar globėjų prašymu turi informuoti nepilnamečio įstatyminius atstovus apie gydymą, tačiau, nepilnamečiui paprašius, tokia informacija gali būti ir nesuteikta, jeigu tai iš esmės gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams ir jeigu kiti teisės aktai nenustato kitaip. Jeigu nepilnametis yra hospitalizuotas, apie tai turi būti informuojami jo tėvai ar globėjai.
51. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip. Paciento atsisakymas įforminamas teisės aktuose nustatyta tvarka.
52. Visos pacientų teisės, pareigos bei teisė į žalos atlyginimą yra paremtos Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu (Žin., 2009, Nr. 145-6425).
53. Pacientas turi teisę:
- 53.1. Į kokybišką sveikatos priežiūrą.

PATVIRTINTA:

2026-07-15 UAB Panevėžio medicinos centras

Direktorės įsakymu Nr. 26-11

53.2. Į informaciją apie savo sveikatos būklę. Jeigu asmens sveikatos priežiūra (pagalba) yra teikiama nepilnamečiams, tai tokia informacija turi būti suteikiama tėvas, įtėviams, globėjams.

53.3. Nuspręsti dalyvauti mokymo procese ir biomedicininuose tyrimuose.

53.4. Rinktis diagnostikos bei gydymo metodikas ir atsisakyti gydymo, tai patvirtinant savo asmeniniu parašu ambulatorinėje asmens kortelėje.

53.5. Nežinoti.

53.6. Į privataus gyvenimo neliečiamumą ir anoniminę sveikatos priežiūrą, kai neatskleidžiama asmens tapatybė ir paslaugų teikimo tvarka, reglamentuojama Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos.

53.7. Skųstis.

53.8. Teisę į žalos atlyginimą. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises, teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo III skyrius, taip pat Civilinis kodeksas, sveikatos draudimo įstatymas, kiti teisės aktai.

53.9. Pateikti savo asmens duomenis įstaigai.

53.10. Sužinoti, koku tikslu tvarkomi jo asmens duomenys ir kiek laiko jie bus tvarkomi.

53.11. Sužinoti savo asmens duomenų gavėjus arba asmens duomenų gavėjų kategorijas.

53.12. Sužinoti, kada asmens duomenų pateikimas yra teisės aktais numatytas reikalavimas.

53.13. Sužinoti apie galimas asmens duomenų nepateikimo pasekmes.

53.14. Sužinoti apie savo kaip duomenų subjekto teises.

53.15. Nemokamai susipažinti su tvarkomais asmens duomenimis.

53.16. Reikalauti ištaisyti asmens duomenis.

53.17. Reikalauti ištrinti asmens duomenis.

53.18. Apriboti duomenų tvarkymą.

53.19. Nesutikti su asmens duomenų tvarkymu.

53.20. Teisę į duomenų perkeliamumą.

53.21. Atšaukti anksčiau duotą sutikimą dėl asmens duomenų tvarkymo, pateikti skundą Valstybinei asmens duomenų inspekcijai.

53.22. Asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis pateikęs rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją, turi teisę susipažinti su tvarkomais jo asmens duomenimis ir gauti informaciją, iš kokių šaltinių ir kokie jo asmens duomenys surinkti bei tvarkomi, koku tikslu jie tvarkomi, kokiems duomenų gavėjams teikiami ir buvo pateikti per ne ilgesnį nei 3 metų laikotarpį. Pacientui prašoma informacija pateikiama ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo šio punktyje nurodyto prašymo gavimo dienos.

53.23. Jeigu pacientas, susipažinęs su UAB Panevėžio medicinos centre tvarkomais savo asmens duomenimis, nustato, kad tvarkomi jo asmens duomenys yra neteisingi ar netikslūs, jis turi teisę asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis, pateikti UAB Panevėžio medicinos centrui rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, jo asmens duomenis patvirtinančius dokumentus, ar jų kopijas ir reikalauti ištaisyti tvarkomus neteisingus ar netikslus jo asmens duomenis. UAB Panevėžio medicinos centras, gavęs šio punktyje nurodytą prašymą, nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos, privalo patikrinti

PATVIRTINTA:

2026-07-15 UAB Panevėžio medicinos centras

Direktorės įsakymu Nr. 26-11

tvarkomus prašymą pateikusių paciento asmens duomenis ir nustačius, kad prašymas yra pagrįstas, ištaisyti neteisingus ar netikslius asmens duomenis ir (arba) sustabdyti tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus.

53.24. Pacientas turi teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys. Tokiu atveju, pacientas turi asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis pateikti rašytinį prašymą UAB Panevėžio medicinos centrui ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. UAB Panevėžio medicinos centras, nustatęs, kad paciento nesutikimas yra teisiškai pagrįstas, nedelsdamas neatlygintinai nutraukia asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, ir apie tai informuoja pacientą.

53.25. Pacientas turi teisę uždrausti rodyti savo EMI (elektroninės medicininės istorijos) duomenis:

53.25.1.1. Pacientas turi teisę asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis pateikti rašytinį prašymą UAB Panevėžio medicinos centrui uždrausti rodyti sveikatinimo specialistams tam tikrus savo EMI (elektroninės medicininės istorijos) esančius asmens duomenis, tačiau prieš tai jis turi būti aiškiai įspėtas dėl galimų EMI duomenų nerodymo pasekmių ir turi būti išreiškęs aiškų sutikimą dėl EMI duomenų nerodymo.

53.25.1.2. Paciento EMI asmens duomenų, susijusių su užkrečiamosiomis ligomis, psichikos susirgimais ir kitais visuomenei pavojingais atvejais, rodyto uždraudimas įgyvendinamas atsižvelgiant į tai reglamentuojančius teisės aktus.

53.25.1.3. Pacientas turi teisę nedelsdamas atšaukti tam tikrų EMI asmens duomenų nerodymą.

53.25.1.4. Teisę matyti visus paciento EMI asmens duomenis, įskaitant uždraustus rodyti tam tikrus EMI asmens duomenis, turi:

53.25.1.4.1. Paciento šeimos gydytojas ir sveikatos priežiūros specialistai, teikiantys būtinąją medicinos pagalbą pacientui.

53.25.1.4.2. sveikatos priežiūros specialistai, atliekantys paciento medicinos ekspertizę (teismo, specializuotąją, psichiatrinę, psichologinę ar kitokią) ar teikiantys išvadas dėl paciento darbo profesinės rizikos sąlygomis;

53.25.1.4.3. karinės medicinos ekspertizės komisijos sveikatinimo specialistai, kai tokių duomenų reikia paciento (tikrosios karo tarnybos kario ar civilinės krašto apsaugos tarnybos statutinio tarnautojo) karinei medicininei ekspertizei atlikti.

VI. PACIENTŲ PAREIGOS

54. Lankydamasis įstaigoje pacientas privalo:

54.1. Norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, išskyrus būtinąsios sveikatos priežiūros atvejus.

54.2. Gerbti įstaigos darbuotojus ir kitus pacientus.

54.3. Laikytis nustatytos registracijos ir priėmimo pas gydytojus tvarkos.

54.4. Atvykti į įstaigą registracijos laiku, apie neatvykimą pranešti telefonu įstaigos Registratūros darbuotojams bent prieš 24 valandas.

54.5. Laiku susimokėti už suteiktas mokamas paslaugas.

54.6. Pagarbiai elgtis personalo ir kitų pacientų atžvilgiu.

54.7. Netrukdyti medicinos darbuotojams vykdyti savo pareigų.

PATVIRTINTA:

2026-07-15 UAB Panevėžio medicinos centras

Direktorės įsakymu Nr. 26-11

54.8. Laikytis viešosios tvarkos: netriukšmauti, nerūkyti, nevartoti alkoholio, narkotikų, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, laikytis asmens higienos reikalavimų, rūpintis savo sveikata.

54.9. Tausoti įstaigos turtą, už jo sugadinimą ar sunaikinimą atsakyti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

54.10. Vykdyti gydytojų nurodymus dėl ligos (-ų) gydymo bei ligų profilaktikos.

55. Pacientas privalo informuoti, atvykęs į Registratūrą, apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis.

56. Pacientas gydančiajam gydytojui turi suteikti visą teisingą informaciją apie ankstesnes ligas, turimą ypač pavojingų užkrečiamų ligų infekciją (AIDS, hepatitą, TBC, venerines ligas), operacijas, vartojamus (vartotus) vaistus, sveikatos būklės pasikeitimą gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą ir pan., nes tik suteikęs visą išsamią informaciją apie save, pacientas gali tikėtis progresyvaus medicininio gydymo.

57. Pacientas savo sutikimą ar atsisakymą apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas patvirtina pasirašytinai asmens sveikatos istorijoje. Pacientui atsisakius sveikatos priežiūros paslaugų, gydantysis gydytojas privalo išaiškinti pacientui apie riziką sveikatai bei perspėti apie galimas komplikacijas.

58. Pasirašytinai susipažinti su pateiktomis įstaigos darbo tvarkos taisyklėmis. Pasirašyti sutikimą prieš atliekant pacientui chirurginę operaciją, invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą.

59. Pacientui, kuris neatlieka savo pareigų, 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 paciento gyvybei.

60. Laikytis šių taisyklių reikalavimų.

VII. MEDICININIAI DOKUMENTAI IR JŲ IŠRAŠŲ AR KOPIJŲ DARYMO BEI IŠDAVIMO TVARKA

61. Pacientų ambulatorinio gydymo kortelės laikomos ir saugomos gydytojų kabinetuose.

62. Išrašus iš medicininių dokumentų pacientui (ar jo atstovui) išduoda gydantis gydytojas.

63. Norėdamas susipažinti su įrašais savo medicininiuose dokumentuose, pacientas kreipiasi žodžiu arba raštu į įstaigos administraciją, kuri ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu arba raštu sudaro sąlygas susipažinti su paciento įrašais medicininiuose dokumentuose. Paciento lėšomis, pagal įstaigos patvirtintus įkainius, padaroma ir išduodama paciento medicinos dokumentų kopija per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu ar raštu į įstaigos administraciją.

64. Paciento diagnozės ir gydymo aprašymai išduodami Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. gegužės 20 d. įsakymo Nr. V-506 „Dėl rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos patvirtinimo“ nustatyta tvarka ir terminais. Paciento ambulatorinio gydymo kortelės nuorašą gali gauti ir kitos Lietuvos Respublikos institucijos įstatymų nustatyta tvarka.

PATVIRTINTA:

2026-07-15 UAB Panevėžio medicinos centras

Direktorės įsakymu Nr. 26-11

VIII. PACIENTO SIUNTIMO PAS KITUS GYDYTOJUS SPECIALISTUS IR KITAS GYDYMO ĮSTAIGAS TVARKA

65. Pacientas, esant indikacijoms (sprendžia gydantis gydytojas, suderinęs su pacientu), siunčiamas užpildžius siuntimą (forma 027/a):

65.1. Į stacionarą (ligoninę);

65.2. Kito II arba III lygio gydytojo specialisto konsultacijai;

65.3. Į kitas gydymo įstaigas.

66. Pacientui atsisakius vykti į stacionarinio gydymo įstaigą arba atsisakius konsultacijų, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas tai patvirtina savo parašu.

IX. GINČŲ IR KONFLIKTŲ SU PACIENTAIS SPRENDIMO TVARKA

67. Kilus ginčui ar konfliktui tarp paciento ir gydytojo ar kito medicinos darbuotojo, nesutarimą sprendžia įstaigos direktorė.

68. Atsakymas į raštišką kreipimąsi pateikiamas teisės aktų nustatyta tvarka (per 20 darbo dienų).

69. Jei pacientas elgiasi agresyviai, grasina, yra apsvaigęs nuo alkoholio, toksinių ar narkotinių medžiagų, medicinos personalas turi teisę iškviesti policiją.

70. Jei pacientas turi nusiskundimų dėl įstaigos darbo tvarkos, juos gali pateikti raštu įstaigos administracijai.

71. Pacientai skundus gali pateikti žodžiu ar raštu paslaugas teikusiam darbuotojui, įstaigos direktorei ar įstaigos elektroniniu paštu.

72. Žodiniai skundai ir prašymai priimami tik tuomet, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant paciento ir įstaigos interesų. Aptariami su pacientu galimi abiem pusėms priimtini problemos sprendimo būdai ir sutariama dėl terminų.

73. Išnagrinėti žodiniai skundai registruojami skundų registre (nurodomas pareiškėjas, prašymo gavimo data, prašymo esmė ir nagrinėjimo rezultatas).

74. Asmenų raštiškus prašymus ir skundus, adresuotus įstaigos direktorei, priima ir registruoja administratorė.

75. Raštiški pacientų pareiškimai, skundai ar pasiūlymai turi būti pasirašyti, be to, juose turi būti nurodyti šie duomenys: vardas, pavardė ir gyvenamoji vieta arba (darbo ar mokymosi vieta), kontaktinis telefono numeris, asmens (paciento) tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro).

76. Jei pacientas nepilnametis (iki 18 metų) arba pilnametis, bet savo teisių atstovavimą paveda kitam asmeniui, paciento atstovas turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą (patvirtintą notaro) ir savo asmens dokumentus.

77. Nepasirašyti ir be šių duomenų, neįskaitomi pareiškimai, skundai ar pasiūlymai pripažįstami anoniminiais ir nenagrinėjami. Skundas nenagrinėjamas, jeigu gautas vėliau nei vieneri metai nuo tos dienos, kurią pacientas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių pažeidimą, arba bet kuriuo atveju, jeigu praėjo daugiau kaip treji metai nuo paciento teisių pažeidimo padarymo dienos.

PATVIRTINTA:

2026-07-15 UAB Panevėžio medicinos centras

Direktorės įsakymu Nr. 26-11

78. Gauti prašymai ir skundai su pridėtais dokumentais registruojami gavimo dieną. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, kuriame įrašoma prašymo gavimo data ir registracijos numeris.

79. Už raštiškų skundų nagrinėjimo organizavimą atsako Įstaigos direktorė, skundui ištirti atliekamas neplaninis vidaus auditas, jeigu reikalinga, pacientas kviečiamas į gydytojų konsultacinę komisiją apžiūrai. Komisijos išvados pateikiamos direktorei. Pacientui raštu atsakoma į skundą (prašymą).

80. Įstaiga, nagrinėdama pacientų pareiškimus, skundus ar pasiūlymus, išnagrinėja pareiškimų, skundų ar pasiūlymų esmę, prireikus reikalauja papildomų dokumentų, imasi kitų priemonių problemoms objektyviai spręsti.

81. Per 20 darbo dienų nuo pareiškimo gavimo dienos raštu arba žodžiu (pagal pareiškėjų pageidavimą) praneša pareiškėjui, kokie priimti sprendimai dėl jo pareiškimo, skundo ar pasiūlymo, o jeigu pareiškimas, skundas ar pasiūlymas atmetamas, nurodomi atmetimo motyvai.

82. Skundo nagrinėjimui gali būti pasitelkti kitų įstaigų gydytojai ar kiti specialistai, sudarant išorinį auditą, remiantis paslaugų teikimo sutartimi 2026-04-27 Nr. HP-MA-26-04-2 sudaryta tarp UAB „Saulės gija“ ir UAB „Panevėžio medicinos centras“. Skundo nagrinėjimui pasitelkus kitų įstaigų gydytojus ar kitus specialistus, skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, apie tai informuojant pacientą raštu.

83. Nagrinėjant skundą, išsiaiškinama, ar pacientui suteikta paslauga aprašyta Įstaigos paciento ambulatorinėje kortelėje (forma Nr. 025/a), ar paslauga suteikta pagal metodikas, instrukcijas, kitus dokumentus.

84. Jeigu Įstaigoje skundo nagrinėti negalima dėl objektyvių priežasčių, tyrimas gali būti perduotas kompetetingai institucijai ir apie tai pranešama pareiškėjui raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.

85. Pacientas (ar jo atstovas), nepatenkintas skundo nagrinėjimu ir jo rezultatais, gali kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją.

X. INFORMACIJOS APIE SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS TVARKA

86. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties. Konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos teisės aktai. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint raštišką paciento sutikimą arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymai.

87. Neturint raštiško paciento sutikimo, informacija gali būti suteikta:

87.1. Nepilnamečio paciento tėvams arba globėjams, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos suteikimas gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams.

87.2. Apie pavojingus paciento ketinimus, keliančius grėsmę jo paties ar aplinkinių sveikatai ar gyvybei – teisėtvarkos ar kitoms institucijoms, teisės aktų nustatyta tvarka turinčioms teisę gauti tokią informaciją.

87.3. Reikalaujant teismui, prokuratūrai, policijai ar kitoms valstybės institucijoms, turinčioms teisę įstatymų nustatyta tvarka gauti tokią informaciją.

PATVIRTINTA:

2026-07-15 UAB Panevėžio medicinos centras

Direktorės įsakymu Nr. 26-11

XI. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS

- 88. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos įstaigoje teikiamos pirmadieniais – penktadieniais nuo 7:30 val. iki 19:30 val., šeštadienis ir sekmadienis – ne darbo dienos.
- 89. Darbuotojai dirba pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Medicinos darbuotojų darbo grafikai skelbiami informacinėse lentose.
- 90. Administracijos darbo laikas yra nuo 8 val. iki 16.30 val., pietų pertrauka nuo 12 val. iki 12.30 val.
- 91. Darbuotojas pietų pertrauką naudoja savo nuožiūra. Jis šiuo laiku gali palikti darbo vietą arba pasilikti joje.

XII. BENDROSIOS ĮSTAIGOS VIDAUS TVARKĄ IR DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIOS NUOSTATOS

- 92. Teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.
- 93. Patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.
- 94. Darbuotojams draudžiama būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.
- 95. Darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius.
- 96. Elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais ir kanceliarinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.
- 97. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymų bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis.
- 98. Darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems įrenginiams ir tinkamai sutvarkytai darbo vietai.
- 99. Darbuotojai savo veikla privalo nepažeisti aplinkos kokybės normatyvų ir standartų, laikytis atliekų nukenksminimo tvarkos, privalo žinoti (pagal savo kompetenciją) reagentų sandėliavimo, išfasavimo ir transportavimo tvarką, nukenksminimo būdus.
- 100. Darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.
- 101. Darbo pažymėjimai darbuotojams neišduodami.
- 102. Darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys būtų tik darbuotojui esant.
- 103. Darbuotojas, paskutinis toje patalpoje baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.
- 104. Darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose:
 - 104.1. Darbuotojai turi prieigą tik prie tų duomenų, kurie yra būtini jų darbinėms funkcijoms atlikti.
 - 104.2. Prie informacinių sistemų (pvz., Foxus IS, Sveidra, e-sveikata ir kitos) darbuotojai jungiasi tik savo identifikaciniu kodu ir slaptažodžiu. Slaptažodžiai periodiškai yra keičiami.

PATVIRTINTA:

2026-07-15 UAB Panevėžio medicinos centras

Direktorės įsakymu Nr. 26-11

- 104.3. Užtikrinama prisijungimo kontrolė (elektroniniai įvykių žurnalai).
- 104.4. Perduodant asmens duomenis (pvz. el. paštu), jie turi būti šifruojami.
- 104.5. Techninėmis priemonėmis užtikrinama vidaus tinklo apsauga.
- 104.6. Daromos atsarginės duomenų kopijos.
- 104.7. Darbuotojui palikus darbo vietą, patalpos turi būti užrakintos, o atviroje darbo vietoje neturi likti prieinamų dokumentų su pacientų asmens duomenimis.
- 104.8. Dokumentai su asmens duomenimis, kurie yra sugadinti ar nebereikalingi, turi būti naikinami taip, kad nebūtų galima perskaityti asmens duomenų.
- 104.9. Pastebėjus asmens duomenų saugumo pažeidimą, nedelsiant informuoti direktorę žodžiu tiesiogiai arba telefonu.
- 105. Įstaiga neatsako už darbuotojų asmeninius daiktus, nesusijusius su tiesioginiu darbu ir paliktus darbo vietoje.
- 106. Įstaiga neprisiima atsakomybės saugoti pacientų turimų pinigų, brangių protezų ir dirbinių iš brangiųjų metalų.

XIII. MATERIALINĖ ATSAKOMYBĖ

- 107. Darbuotojai materialiai atsako Darbo kodekso numatytais atvejais ir tvarka. Darbuotojai privalo atlyginti žalą, atsiradusią dėl:
 - 107.1. Turto netekimo ar jo vertės sumažėjimo, sugadinimo (sužalojimo), medžiagų poreikio, dėl darbuotojo kaltės.
 - 107.2. Baudų ir kompensacinių išmokų, kurias darbdavys turėjo sumokėti dėl darbuotojo kaltės.
 - 107.3. Išlaidų, susidariusių dėl sugadintų daiktų.
 - 107.4. Netinkamo materialinių vertybių saugojimo.
 - 107.5. Netinkamos materialinių ar piniginių vertybių apskaitos.
 - 107.6. Dėl to, kad nesiima priemonių užkirsti kelią materialinėms ar piniginėms vertybėms grobti.
 - 107.7. Savo kabinete esančių materialinių vertybių sugadinimo, praradimo ar kitokio dingimo.
 - 107.8. Kitokių darbo tvarkos taisyklių, pareiginių ar kitų instrukcijų pažeidimo.

XIV. DARBUOTOJŲ ATSAKOMYBĖ

- 108. Darbuotojai yra atsakingi už darbo tvarkos taisyklių nuostatų vykdymą.
- 109. Darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis ir pažeidusiems taisykles, drausminės nuobaudos skiriamos Darbo kodekso numatyta tvarka ir atvejais.

XV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 110. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.
- 111. Patvirtintos taisyklės skelbiamos Įstaigos informacinėje lentoje ir interneto puslapyje.
- 112. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus Įstaigos darbo organizavimui ar atitinkamiems teisės aktams.