

PATVIRTINTA

UAB „Birštono šaltinis“ direktoriaus
2020-07-31 įsakymu Nr. BV-24

**UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „BIRŠTONO ŠALTINIS“
VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS**

I. BENDROJI DALIS

1. UAB „Birštono šaltinis“ (toliau – Bendrovė) yra Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos asmens sveikatos priežiūros įstaiga, teikianti antrinės ambulatorinės medicininės reabilitacijos bei kitas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, nurodytas įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje. Bendrovė savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Civiliniu kodeksu, Sveikatos sistemos, Sveikatos priežiūros įstaigų ir kitais įstatymais bei teisės aktais, Bendrovės įstatais bei šiomis vidaus tvarkos taisyklėmis.
2. Bendrovė yra apsidraudusi civilinės atsakomybės už pacientams padarytą žalą draudimu.
3. Bendrovė užsiima veikla, kuri nurodyta jos įstatuose.
4. Bendrovės vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja Bendrovės darbuotojų, pacientų ir jų artimųjų tarpusavio santykių principus ir elgesio normas.
5. Šių Taisyklių privalo laikytis visi Bendrovės darbuotojai, pacientai, jų atstovai, pacientų lankytojai ir kiti Bendrovės teritorijoje ir patalpose esantys asmenys.
6. Šios Taisyklės viešai skelbiamos Bendrovės internetiniame puslapyje: www.birstonosaltinis.lt. Taisyklių kopijos yra kiekvienoje registratūroje ir prieinamos Bendrovės pacientams susipažinti.
7. Šiose Taisyklėse naudojami sutrumpinimai ir sąvokos:
 - 7.1. **Apgyvendinimo paslaugos** – Bendrovėje teikiamos apgyvendinimo ir maitinimo paslaugos.
 - 7.2. **ASPP** – asmens sveikatos priežiūros paslaugos.
 - 7.3. **Įstatymas** – Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas.
 - 7.4. **Lovadienis** - Bendrovės lovų užimtumo apskaitos vienetas. Pirmą ir paskutinę dieną Bendrovėje yra skaičiuojama kaip vienas lovadienis.
 - 7.5. **Nemokamos paslaugos** – paslaugos, apmokamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, ar privalomojo sveikatos draudimo fondo, ar valstybinio ir savivaldybių sveikatos fondų lėšų. Šias paslaugas įstaigoms užsako ir už jas apmoka LNSS veiklos užsakovai.
 - 7.6. **Pacientas** - asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.
 - 7.7. **Paciento atstovas** - atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.
8. Bendrovės bendro naudojimo patalpos ir teritorija yra stebimos vaizdo kameromis, stebėjimo vietos pažymėtos specialiais ženklais.
9. Bendrovėje pagal sutartis su mokymo įstaigomis mokomi sveikatos priežiūros specialistai. Laikoma, kad pacientas, pasirašytinai susipažinęs su Bendrovės Taisyklėmis, sutinka, jog jis būtų įtraukiamas į mokymo procesą. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu. Jo rašytinis pareiškimas saugomas paciento medicinos dokumentuose.
10. Pacientas, kuriam Bendrovėje teikiamos apgyvendinimo paslaugos, *inter alia* turi laikytis Bendrovės apgyvendinimo taisyklių (1 priedas), kurios skelbiamos viešai Bendrovės internetiniame puslapyje: www.birstonosaltinis.lt ir su kuriomis pacientas supažindinamas registratūroje pasirašytinai.
11. Dėl paskelbtos epidemijos / pandemijos ar kitų ekstremalių situacijų Taisyklės gali būti papildomos atskiru dokumentu, su kuriuo pacientas yra supažindinamas pasirašytinai.

II. PACIENTŲ KREIPIMOSI IR PRIĖMIMO Į BENDROVĘ TVARKA

12. Bendrovė teikia planines stacionarines ir ambulatorines paslaugas.

13. Norėdami gauti informaciją apie Bendrovėje teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti juridiniai ir fiziniai asmenys gali raštu arba žodžiu kreiptis į Bendrovės pardavimų skyrių, kurio kontaktai yra skelbiami viešai Bendrovės internetiniame puslapyje: www.birstonosaltinis.lt.
14. Rezervacija į Bendrovę vykdoma iš anksto, raštu arba žodžiu, Bendrovės internetiniame puslapyje www.birstonosaltinis.lt ir / ar jame nurodytais pardavimų skyriaus kontaktais.
15. Rezervacijos neatlikę asmenys, nesant laisvų vietų, į Bendrovę gali būti nepriimami.
16. Stacionariems paslaugoms, apmokamoms ne iš PSDF biudžeto, atvykę pacientai priimami visą parą dirbančioje registratūroje. Konkretus laikas nuo kurio galima atvykti ir iki kada rekomenduojama atvykti, kad būtų galima gauti visas į programą įeinančias paslaugas, nurodomas atskirai kiekvienos parduodamos gydymo programos aprašyme internetinėje svetainėje www.birstonosaltinis.lt.
17. Pacientams, atvykusiems vėliau negu nurodytu priėmimo laiku, gydytojo konsultacija ir kitos asmens sveikatos priežiūros paslaugos gali būti pradėdamos teikti kitą dieną.
18. Pacientai konsultuojami vadovaujantis direktoriaus patvirtinta konsultacijų organizavimo tvarka.
19. Atvykęs pacientas kreipiasi į Bendrovės korpuso, kuriame rezervavosi vietą, registratūrą.
20. Už paslaugas pacientas turi sumokėti avansu atvykimo dieną.
21. Atvykęs ne PSDF biudžeto lėšomis apmokėtoms paslaugoms pacientas registratūroje pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
22. Asmenys, atvykę sveikatos priežiūros paslaugų, finansuojamų ne iš PSDF biudžeto lėšų, už Bendrovėje teikiamas paslaugas moka direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka.
23. Pacientai, atvykę ne PSDF biudžeto lėšomis apmokėtoms paslaugoms, gali įsigyti pageidaujamo komforto lygio apgyvendinimo paslaugas pasirinkto tipo kambaryje, už tai sumokant Bendrovės direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka, priklausomai nuo pasirinktos sanatorinio gydymo programos.
24. Esant galimybei ir pacientui pageidaujant, pacientui gali būti suteiktos aukštesnio komforto lygio apgyvendinimo paslaugos, už tai sumokant Bendrovės direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka.
25. Dėl paskelbtos epidemijos ar kitų ekstremalių situacijų Bendrovės administracija gali organizuoti pacientų apgyvendinimą po vieną, išimtį suteikiant atvejams, kai jiems pageidaujant kartu apgyvendinami vieno namų ūkio nariai.
26. Pacientui, kuriam teikiamos apgyvendinimo paslaugos, Bendrovėje leidžiama dėvėti savo drabužius, avalynę bei rekomenduojama turėti sportinę bei maudymosi aprangą, asmens higienos priemones – dantų šepetėlį, pastą, šukas ir kt.

III. PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

27. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurias teikti Bendrovė yra licencijuota, yra nurodytos Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VASPVT) Bendrovėi išduotoje įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje Nr. 1247 (toliau – licencija). Su licencijos aktualia redakcija galima susipažinti VASPVT internetinėje svetainėje adresu:
https://www.vaspvt.gov.lt/files/Istaigu_licencijavimas/ASPI.pdf .
28. Medicininės reabilitacijos paslaugos Bendrovėje yra teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos teisės aktais, reglamentuojančiais medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidyvinių) gydymo paslaugų teikimą.
29. Sanatorinio gydymo paslaugos teikiamos pagal Bendrovėje sudarytas programas, patvirtintas direktoriaus įsakymu.
30. Sanatorinio gydymo programas sudaro šios medicininės reabilitacijos priemonių (procedūrų) grupės:
 - 30.1. fizinės medicinos ir reabilitacijos (FMR) gydytojo konsultacijos;
 - 30.2. kineziterapija (lauke, salėje, vertikaloje vonioje, baseine, individualiai arba grupėje);
 - 30.3. masažas (klasikinis, povandeninis, aparatinis);

- 30.4. aparatinė fizioterapija;
 - 30.5. balneoterapija ir peloidoterapija;
 - 30.6. relaksacijos;
 - 30.7. kitos ASPP, jei indikuotina arba numatyta pasirinktoje sanatorinio gydymo programoje.
31. Sanatorinio gydymo programą, priklausomai nuo jos rūšies, sudaro nuo 3 iki 6 gydymų procedūrų per dieną, kurias, įvertinęs paciento sveikatos būklę bei indikacijas ir kontraindikacijas, pasirinktos sanatorinio gydymo programos ribose individualiai parenka FMR gydytojas.
32. Medicininė rehabilitacija pradeda nuo FMR gydytojo konsultacijos, kurios metu, įvertinus paciento sveikatos būklę, indikacijas ir kontraindikacijas, sudaroma individuali rehabilitacijos / sanatorinio gydymo programa (gydymo planas).
33. Gydytojo sudaryta ir individualizuota medicininės rehabilitacijos ir sanatorinio gydymo programa yra koreguojama tik gydančio (arba jį pavaduojančio) gydytojo sprendimu, o procedūros keičiamos tik atitinkamos rehabilitacijos priemonių (procedūrų) grupės ribose.
34. Pacientai, pageidaujantys įsigyti papildomų ASPP, suderinę su gydančiu gydytoju ir nesant kontraindikacijų, gali jas įsigyti Bendrovės direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka ir parašęs sutikimą, patvirtintą parašu.
35. Pacientų maitinimas organizuojamas ir teikiamas:
- 35.1. vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos teisės aktais, reglamentuojančiais pacientų maitinimo organizavimą asmens sveikatos priežiūros įstaigose;
 - 35.2. pagal įsigytą paslaugų komforto lygį;
 - 35.3. 3 kartus per dieną;
 - 35.4. esant poreikiui gydytojas pacientui paskiria dietinį maitinimą, nurodydamas atitinkamą dietą ir maitinimo dažnį;
 - 35.5. pacientui, atsižvelgiant į jo sveikatos būklę, gali būti organizuojamas maitinimas kambaryje;
 - 35.6. dėl paskelbtos epidemijos / pandemijos ar kitų ekstremalių situacijų maitinimas organizuojamas vadovaujantis tuo metu galiojančiais teisės aktais.
36. Pacientams, kuriems neteikiamos apgyvendinimo paslaugos Bendrovėje, gydymo paslaugos parduodamos direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka.

IV. PACIENTŲ TEISĖS BENDROVĖJE

37. Pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.
38. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.
39. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.
40. Paciento teisių negalima varžyti dėl amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, rasės ar etninės priklausomybės, religijos ar įsitikinimų.
41. Pacientas esant galimybei turi teisę rinktis jam paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą, jei tai nepažeidžia kitų pacientų teisių ar Bendrovės darbo tvarką reglamentuojančių dokumentų bei darbuotojo teisių.
42. Pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę papildomai sumokėjęs už paslaugą.
43. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie Bendrovėje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti.
44. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.
45. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Bendrovėje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie

padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Ši informacija pacientui turi būti pateikta jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

46. Jeigu paciento tolesnis buvimas Bendrovėje nėra mediciniškai pagrįstas, prieš išrašant iš Bendrovės į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui arba jo atstovui turi būti išsamiai paaiškintas tokio sprendimo pagrįstumas ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumas. Gavęs tokią informaciją, pacientas arba jo atstovas patvirtina tai parašu.

47. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, Bendrovėje 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. Informacijos pateikimo pacientui apribojimais netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

48. Pacientas turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose bei prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos ir išduotos Bendrovės patvirtintos medicinos dokumentų kopijos, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymai. Ši paciento teisė gali būti ribojama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

49. 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 per 15 darbo dienų 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 Bendrovės direktorius medicinai.

50. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama asmens duomenų tvarkymą reguliuojančių teisės aktų nustatyta tvarka tik tuo atveju, jeigu tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti.

51. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems gali būti teikiama konfidenciali informacija apie jo asmenį.

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

53. Pacientas turi teisę sutikti / nesutikti dalyvauti biomedicininuose tyrimuose.

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

55. Pacientas turi teisę kreiptis į Bendrovės administraciją visais iškilusiais ginčytiniais klausimais.

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

57. Pacientas turi kitas teises, numatytas Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

V. PACIENTŲ PAREIGOS BENDROVĖJE

58. Pacientas negali reikalauti privilegijų amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, rasės ar etninės priklausomybės, religijos ar įsitikinimų pagrindu.

59. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Bendrovės Taisyklėmis, kitais Bendrovės nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

60. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Bendrovės specialistais ir darbuotojais.

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

62. Pacientas, norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atveju.

63. Pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informaciją 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.

64. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.
65. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba raštu atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų.
66. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.
67. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.
68. Pacientas teikiamoms paslaugoms privalo atvykti jam paskirtu laiku. Negalint atvykti paskirtu laiku, pacientas turi iš anksto informuoti registratūrą.
69. Pacientui pavėlavus į procedūrą, procedūra jam neteikiama.
70. Netrukdyti Bendrovės personalo darbui.
71. Bendrovėje nuo 22:00 val. iki 6:00 val. yra ramybės laikas. Pacientai šiuo metu privalo elgtis ramiai ir gerbti kitų poilsį.
72. Vykdyti gydytojo, slaugos personalo ir kitų specialistų teisėtus nurodymus jų kompetencijų ribose.
73. Kiek leidžia sveikatos būklė laikytis asmens higienos reikalavimų, palaikyti švarą ir tvarką.
74. Pacientai kambaryje gali laikyti tik negendančius maisto produktus, vandenį ir gaiviuosius gėrimus.
75. Tinkamai elgtis ir tausoti Bendrovės turtą.
76. Pacientas privalo laikytis priešgaisrinės ir elektros saugos taisyklių, atsargiai elgtis savo ir aplinkinių atžvilgiu.
77. Pacientui draudžiama savavališkai įjungti, išjungti ir keisti Bendrovės medicinos prietaisų parametrus.
78. Bendrovės pacientams draudžiama:
 - 78.1. organizuoti ir žaisti azartinius žaidimus;
 - 78.2. išsinešti maistą ir gėrimus iš valgyklos, išskyrus duodamus išsinešti vaisius ir / arba su valgykla suderintą maistą išsinešimui, kai maitinamas sergantis Bendrovės pacientas;
 - 78.3. Bendrovėje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių medžiagų;
 - 78.4. naudotis radijo aparatais, kitokiais grotuvais ir televizoriais, jeigu tam prieštarauja kiti kambaryje gyvenantys pacientai;
 - 78.5. palikti be priežiūros įjungtus elektros prietaisus;
 - 78.6. naudotis kitomis kambaryje esančiomis laisvomis lovomis, jų patalyne;
 - 78.7. turėti su savimi ginklą (pvz., šaunamąjį arba šaltąjį ir kt.);
 - 78.8. leisti savo svečiams likti nakvynei savo kambaryje neapmokėjus už apgyvendinimo paslaugas.
79. Bendrovėje (teritorijoje ir patalpose) draudžiama:
 - 79.1. Bendrovės teritorijoje važinėti motorinėmis transporto priemonėmis;
 - 79.2. Bendrovės patalpose draudžiama važinėti paspirtukais, riedžiais, riedlentėmis, riedučiais ir kitomis panašaus tipo transporto priemonėmis;
 - 79.3. Atlikti veiksmus, kurie pažeistų kitų asmenų, esančių Bendrovėje, teisę į atvaizdą, teisę į privatumą ir duomenų apsaugą (pvz., fotografuoti, filmuoti Bendrovėje esančius asmenis, skelbti viešai per socialinius tinklus, žiniasklaidos priemones ar kitus informacinius kanalus jų atvaizdus ar kitą privačią informaciją be šių asmenų aiškaus ir valingo sutikimo ir administracijos leidimo);
 - 79.4. įsivesti (įsinešti) naminius gyvūnus;
 - 79.5. trikdyti viešąją rimtį ir tvarką;
 - 79.6. vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines, psichotropines ir kitas draudžiamas medžiagas bei tabako ir (ar) su juo susijusius gaminius.

80. Pacientas yra atsakingas už savo lankytojų elgesį ir privalo informuoti juos apie Bendrovėje galiojančių Taisyklių nuostatas. Už pasikartojančius ir grubius lankytojų taisyklių pažeidimus pacientas gali būti išrašytas iš Bendrovės.
81. Pacientai ir jų lankytojai už Bendrovėi ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
82. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo, kitų svečių, Bendrovės ar darbuotojų sveikatai, gyvybei ar turtui, arba trukdo kitiems pacientams gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paciento gyvybei. Tokiu atveju pacientui, kurio gydymas apmokamas ne iš PSDF biudžeto, sumokėta už paslaugas, kurios nebuvo suteiktos dėl paciento kaltės, suma negražinama.
83. Pacientas už Taisyklių pažeidimą atsižvelgiant į pažeidimo dydį ir pasikartojamumą gali būti įtrauktas į Bendrovės nepageidaujamų klientų sąrašą administracijos sprendimu, apie tai pranešus Pacientui.

VI. PACIENTŲ LANKYMO TVARKA

84. Neblaivūs ar kitaip apsvaigę, agresyvūs lankytojai lankyti pacientų neleidžiami.
85. Asmenims, sergantiems ūmiomis užkrečiamomis infekcinėmis ligomis, lankyti Bendrovės pacientus draudžiama.
86. Pacientų lankymo laikas: nuo 6:00 val. iki 22:00 val.
87. Lankytojams draudžiama būti pacientams paskirtų procedūrų, gydytojų vizitacijų metu, išskyrus atvejus, kai gydantis gydytojas suteikia leidimą Bendrovės direktoriaus medicinai nustatyta tvarka ir yra paciento sutikimas.
88. Lankytojai privalo laikytis rimties, tvarkos, vykdyti personalo nurodymus, gerbti kitų pacientų teises ir privatumą.
89. Lankytojams draudžiama nakvoti Bendrovėje nesumokėjus už apgyvendinimo paslaugas. Už lankytojų nakvynės apmokėjimą yra atsakingas pacientas.
90. Lankytojams neleidžiama pacientams nešti alkoholinius gėrimus, tabako ir (ar) su juo susijusius gaminius, narkotines, psichotropines ir kitas psichiką veikiančias bei draudžiamas medžiagas, nerekomenduotinus maisto produktus ir vaistus.
91. Pacientų lankymą kontroliuoja registratūrų darbuotojai, budintis personalas ir apsaugos darbuotojai.
92. Dėl paskelbtos epidemijos / pandemijos ar kitų ekstremalių situacijų Bendrovės administracija gali apriboti ar uždrausti pacientų lankymą, apie tai viešai paskelbdama Bendrovės internetiniame puslapyje: www.birstonosaltinis.lt.
93. Už pacientų lankymo tvarkos pažeidimus lankytojai gali būti įspėjami žodžiu, o nepaklusę įspėjimams, paprašomi palikti Bendrovės patalpas ar teritoriją.

VII. PACIENTŲ IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

94. Pacientas iš Bendrovės išrašomas:
- 94.1. už Bendrovės vidaus tvarkos taisyklių pažeidimus;
 - 94.2. savavališkai išvykus iš Bendrovės;
 - 94.3. kitais teisės aktų nustatytais atvejais.
95. Pacientai, kurių gydymas apmokamas ne iš PSDF biudžeto, iš Bendrovės išrašomi ir turi išvykti ne vėliau kaip įsigytoje gydymo programoje nustatytu laiku.
96. Jei pacientas pageidauja išvykti vėliau negu numatytu laiku, pacientas rašo prašymą Bendrovės registratūroje ir už paslaugą sumoka direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka.
97. Pacientui, kurio paslaugos apmokamos ne iš PSDF biudžeto, išvykstant anksčiau laiko, taikomos netesybos - 30% nepanaudotų paslaugų vertės, išskyrus išimtinius atvejus (pvz., paciento liga, artimųjų mirtis ir pan.).
98. Pacientui mirus, vadovaujamosi Bendrovės direktoriaus patvirtintu Personalo veiksmų mirus pacientui tvarkos aprašu.

VIII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP BENDROVĖS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

99. Pacientas ar jo atstovas įstatymų numatyta tvarka turi teisę žodžiu ar raštu pateikti pretenziją dėl teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės, jo teisių pažeidimo ar padarytos žalos sveikatai.

100. Su asmens sveikatos priežiūros paslaugomis susijusius klausimus pacientas sprendžia su gydančiu gydytoju arba gali kreiptis į skyriaus vedėją.

101. Su asmens sveikatos priežiūros paslaugomis nesusijusius klausimus pacientas sprendžia su Bendrovės klientų patirties valdymo specialistu.

102. Nepavykus išspręsti ginčo ir / arba tuo atveju, kai pacientas mano, jog yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą raštu Bendrovės administracijai, laikydamasis Įstatyme nustatyto pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

103. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodyta jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui arba jo atstovui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

104. Pacientas su skundu privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas 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 tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

105. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

106. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu Bendrovėje.

107. Bendrovė, gavusi paciento skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

108. Nepatenkintas skundo nagrinėjimu pacientas (jo atstovas) gali kreiptis į valstybės institucijas teisės aktų nustatyta tvarka.

109. Bendrovės registratūrose yra Bendrovės paslaugų vertinimo anketos ir atsiliepimų knygos, kuriose pacientas gali pareikšti savo nuomonę.

110. Kiekvienas savo elektroninį paštą nurodęs ir sutikęs elektroniniu paštu gauti informaciją pacientas pasibaigus gydymui gauna elektroninę anketą, kurioje gali pareikšti savo nuomonę.

111. Skundai, pareiškimai, gauti be pareiškėjo asmens duomenų, tiriami priklausomai nuo išdėstytų faktų reikšmingumo. Sprendimą tirti ar ne priima Bendrovės direktorius. Atsakymai į tokius skundus niekam neteikiami.

IX. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE PACIENTO BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

112. Visa informacija apie paciento buvimą Bendrovėje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia ir po paciento mirties.

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

114. 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.

115. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui (partneriui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikaičių, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu. Neapribojant kitiems asmenims suteiktų teisių, šie asmenys, kai yra už pacientą atsakingo gydytojo (gydytojų) sutikimas, taip pat turi teisę lankyti pacientą.

116. Telefonu informacija apie pacientą neteikiama.

117. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, tyrimų rezultatus, ligos diagnozę, gydymo metodus, tikslus, padarinius, pavojus, pasirinkimo galimybes ir gydymo prognozę. Apie jo apsisprendimą turėti tokią informaciją įrašoma ligos istorijoje.

118. 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 sveikatos priežiūros įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą. 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 Bendrovės administracija.

119. Vadovaujantis paciento valios pareiškimu, teikiant stacionarines / ambulatorines paslaugas (toliau – pareiškimas), informacija apie paciento būklę teikiama jam pačiam ir/ar pareiškime nurodytiems asmenims.

120. Informacija suteikiama pacientui ir/ar 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.

121. Gydytojas gali neteikti informacijos, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba, kai pacientas atsisako šios informacijos, arba, kai medicinos dokumentuose įrašytas gydančio gydytojo sprendimas neteikti informacijos.

122. Informaciją apie besigydančių pacientų būklę gali suteikti gydantys gydytojai, skyrių vedėjai, budintys gydytojai.

123. Paciento pageidavimu, pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, susipažinimui turi būti pateikiami jo medicinos dokumentai. Susipažinti su įrašais pacientų medicinos dokumentuose ir gauti jų kopijas turi teisę ir paciento atstovas, kuris, veikdamas paciento vardu, privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

124. 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 tai įrašydamas paciento medicininuose dokumentuose.

X. LIGOS ISTORIJŲ, AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ KOPIJŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

125. Asmenys, teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją apie pacientą (medicinos dokumentų kopijas), pateikia raštišką prašymą ir atitinkamą – raštišką paciento sutikimą Bendrovei. Prašyme turi būti nurodytas norimos gauti informacijos pobūdis ir jos panaudojimo tikslas.

126. Pacientas, Bendrovei teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo (kopijų 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 tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

127. Be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti teikiama teisėsaugos institucijoms, įstaigoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas ar kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia LR įstatymai.

128. Asmens sveikatos priežiūros įstaigos, norinčios gauti informaciją apie pacientą, Bendrovei pateikia raštą, pasirašytą įstaigos vadovo, kuriame turi būti nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas.

129. Kitos institucijos ar įstaigos, norinčios gauti informaciją apie pacientą, Bendrovei pateikia raštą, pasirašytą institucijos ar įstaigos vadovo, bei pavedimą, sprendimą ar kitą dokumentą, kurį tokiais atvejais reikia pateikti pagal tų institucijų ar įstaigų darbą reglamentuojančius teisės aktus arba raštą, pasirašytą institucijos ar įstaigos vadovo, kuriame turi būti nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas ir prideda raštišką paciento ar jo teisėto atstovo sutikimą bei tapatybę patvirtinantį dokumentą.

130. Medicinos dokumentai (ligos istorijos, ambulatorinės kortelės ir kt.) yra įstaigos nuosavybė – pacientams, jų atstovams šių dokumentų savavališkai išsinešti iš įstaigos neleidžiama. Pacientams, atvykusiems ASPP, apmokamoms ne iš PSDF biudžeto, leidžiama išsinešti savo procedūrų korteles.

131. Rašytinės informacijos (kopijų) teikimo paslauga yra mokama. Rašytinės informacijos teikimo paslauga bus pradėdama teikti tik gavus išankstinį jų apmokėjimą nepriklausomai nuo to, kas sumokėjo.

132. Tuo atveju, kai Bendrovė neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas), ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos ir grąžina asmeniui įmoką už paslaugą.

133. Teisės aktų reikalavimus atitinkantį raštišką prašymą su aukščiau nurodytais priedais pareiškėjas gali siųsti Bendrovei paštu arba pateikti asmeniškai Bendrovės administracijai jos darbo laiku.

XI. BRANGIŲ DAIKTŲ (DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, PROTEZŲ) BEI PINIGŲ SAUGOJIMAS

134. Pacientams nerekomenduojama Bendrovėje su savimi turėti brangenybių, didelių pinigų sumų ir kitų vertingų daiktų.

135. Bendrovė už daiktus, dokumentus, pinigus ir kt., paliktus kambariuose, Bendrovės nesaugomose rūbinėse ar kitose patalpose neatsako. Pacientai patys privalo saugoti savo daiktus.

136. Smulkių daiktų bei pinigų saugojimui galima pasinaudoti Bendrovės kambaryje įrengtu individualiu seifu, vadovaujantis jame esančia instrukcija.

137. Tuo atveju, kai kambaryje nėra individualaus seifo, su Bendrovė gali būti sudaryta panaudos sutartis dėl individualaus seifo naudojimo kitose patalpose.

138. Pacientų pamesti ir darbuotojų ar kitų pacientų surasti daiktai yra perduodami Bendrovės registratūrai.

139. Bendrovė rastus (paliktus) pacientų daiktus įsipareigoja saugoti tris mėnesius nuo paciento išvykimo dienos su šiomis išimtimis: a) higienos priemonės, apatinis trikotažas ir kiti panašūs daiktai nėra saugomi ir išvykus svečiui utilizuojami; b) dirbiniai iš brangiųjų metalų, dokumentai, laikrodžiai, transporto priemonių ar durų raktai bei pinigai saugomi vienerius metus nuo jų radimo.

140. Paciento prašymu Bendrovėje rasti pacientui priklausantys daiktai, juos identifikavus pagal individualius požymius, gali būti jam išsiųsti paštu ar kitaip perduoti, jei pacientas sutinka organizuoti daikto (-ų) išsiuntimą bei apmokėti išlaidas.

XII. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

141. 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, pareigų instrukcijų reikalavimų ir procedūrų atlikimo taisyklių, kitų direktoriaus įsakymų.

142. Bendrovės darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems, atitinkantiems saugos reikalavimus, įrenginiams bei darbo priemonėms ir tinkamai sutvarkytai darbo vietai.

143. Bendrovės darbuotojams draudžiama Bendrovėje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių medžiagų.
144. Bendrovės elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais ir kanceliarinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.
145. Bendrovės darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.
146. Bendrovės darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą teisės aktuose nustatyta tvarka.
147. Bendrovės teritorijoje esantiems asmenims privaloma vadovautis informacinių, draudžiamųjų ir kitų ženklų reikalavimais.
148. Bendrovės teritorijoje ir patalpose esantiems asmenims Bendrovės Wi-Fi tinklu galima naudotis tik legaliais tikslais.
149. Pacientai ir jų lankytojai privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais.
150. Pacientai, pastebėję nenormalų kambarįje esančios įrangos darbą (padidėja triukšmas, vibracija, pakyla temperatūra, atsiranda specifinis kvapas ir kt.) ir apie kitas priežastis, keliančias pavojų sveikatai ar gyvybei, nedelsiant pranešti apie tai Bendrovės darbuotojams.
151. Pacientams neleistina savarankiškai šalinti jokių įrenginių gedimų. Apie kambarįje pastebėtus gedimus pacientas turi pranešti Bendrovės darbuotojams tiesiogiai arba per FIX sistemą, vadovaujantis kambarįje pateikta informacija.
152. Pacientui draudžiama liestis tuo pačiu metu kūno dalimis prie įžemintų dalių (centrinio šildymo radiatorių, vamzdžių ir pan.) ir elektrotechninio įrenginio, atidarinti elektros skydelius, jėgos spintas.
153. Pacientui be Bendrovės darbuotojų leidimo neleistina savavališkai keisti kambarįje esančių įrenginių ir baldų padėties, siaurinti tarpų tarp lovos ir sienų bei tarp lovų ir kt.
154. Pacientas turi imtis visų atsargumo priemonių judėdamas paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų, o taip pat tuomet kai prausiasi vonioje ar dušo kabinoje. Paciento dėvima avalynė turi būti žemakulnė ir neslidi.
155. Judant nakties metu kambarįje ar Bendrovės bendrose patalpose pacientas turi saugotis kliuvinių. Esant reikalui, būtina pasitelkti sveikatos priežiūros specialistus.

XIII. ADMINISTRACIJOS, KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

156. Bendrovės administracija dirba darbo dienomis, pirmadieniais - ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 val. iki 15.45 val., pietų pertrauka – nuo 12.00 val. iki 12.45 val.
157. Stacionariniai skyriai dirba nepertraukiamu (visą parą ir visą savaitę) darbo režimu.
158. Bendrovėje yra visą parą ir visą savaitę dirbanti budinti registratūra.

XIV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

159. Taisyklės tvirtinamos ir keičiamos Bendrovės direktoriaus įsakymu.
160. Taisyklės yra peržiūrimos ne rečiau kaip vieną kartą per metus.