

PATVIRTINTA  
VšĮ Panevėžio fizinės medicinos ir reabilitacijos  
centro direktoriaus  
2023 m. lapkričio 16 d. įsakymu Nr. V -30 - (1.4.)

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS PANEVĖŽIO FIZINĖS MEDICINOS IR REABILITACIJOS CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### I. BENDROJI DALIS

1. VšĮ Panevėžio fizinės medicinos ir reabilitacijos centro (toliau – Įstaigos) Vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja paslaugų teikimo tvarką, pacientų teises ir pareigas.
2. Šių taisyklių privaloma laikytis visiems Įstaigos darbuotojams, pacientams ir lankytojams.
3. Įstaigoje pagal įstaigos sveikatos priežiūros licenciją teikiama:
  - 3.1. Specializuotos ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos – gydytojų specialistų antrinio lygio paslaugos (Fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojo konsultacijos suaugusiesiems ir vaikams);
  - 3.2. Kitos specializuotos ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos - medicininės reabilitacijos I ir II paslaugos suaugusiesiems ir medicininės reabilitacijos II paslaugos vaikams pagal ligų profilius;
  - 3.3. Kalbos korekcijos paslaugos.

### II. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

4. Pacientas gali patekti pas gydytoją užsiregistravęs telefonu, per elektroninę išankstinę pacientų registravimo informacinę sistemą (toliau — IPR) arba atvykęs į Įstaigos registratūrą.
5. Pacientas, atvykęs į registratūrą pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą registratūros darbuotojui.
6. Pacientui Įstaigoje yra užvedama ambulatorinė asmens sveikatos istorija, kurioje žymimi paciento būklės pokyčiai – popierinėje ar elektroninėje formoje Nr. 025/a .
7. Įstaigoje naudojami ir tvarkomi pacientų asmens duomenys šiais tikslais: paciento gydymo, medicininės dokumentacijos pildymo, paslaugų apskaitos ir dokumentavimo, pažymų išdavimo, gydymo paslaugų įkainių analizei, statistikai, audito organizavimui ir vykdymui, mokslinės mokomosios veiklos organizavimui, pacientų ir personalo saugumo užtikrinimui.

### III. PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

8. Nemokamas ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas Įstaiga teikia asmenims, turintiems medicinos dokumentų išrašą/siuntimą (forma Nr. 027/a) arba užpildytą elektroninį siuntimą (forma E027) (toliau — siuntimas) pagal siuntimų išdavimo ir atsakymų pateikimo elektroniniu būdu tvarką, nustatytą Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinės sistemos (toliau - ESPBI) naudojimo tvarkos apraše, kurie yra socialiai apdrausti (*privalomuoju sveikatos draudimu yra draudžiami Lietuvos Respublikos piliečiai ir kitų valstybių piliečiai, nuolat gyvenantys Lietuvos Respublikoje, taip pat laikinai Lietuvos Respublikoje gyvenantys kitų valstybių piliečiai bei asmenys be pilietybės, jei jie teisėtai dirba Lietuvos Respublikoje, bei nepilnamečiai jų šeimos nariai*), o taip pat draustiems valstybės lėšomis.
  - 9.1. Mokamas ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas Įstaiga teikia:
  - 9.2. socialiai nedraustiems asmenims;
  - 9.3. asmenims, neturintiems siuntimo;
  - 9.4. pacientui pačiam pageidaujant mokamų procedūrų ir tai patvirtinus parašu.
10. Įstaigos vadovo patvirtinta Mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarka ir kainos skelbiamos Įstaigos interneto svetainėje [www.fmrc.lt](http://www.fmrc.lt), informaciniuose

stenduose, aplankuose, skirtuose pacientams susipažinti su informacija skirta jų buvimo ar lankymosi Įstaigoje metu.

11. Už mokamą paslaugą pagal patvirtintą paslaugos įkainį pacientas prieš paslaugos gavimą apmokama registratūros kasoje, kur jam išduodamas kasos čekis.

12. Fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojo konsultacijos metu pacientui gali būti skiriamos pavienės procedūros ar procedūrų kursas. Informaciją gydytojas suveda į Įstaigos medicinos informacinę sistemą.

13. Pacientas po gydytojo konsultacijos kreipiasi į registratūrą, kurioje sudaromas ir atspausdinamas individualus procedūrų grafikas.

#### IV. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

14. Paciento teises reglamentuoja Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas (toliau – Įstatymas).

15. Pacientas turi teisę:

15.1. Teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas Įstaigos teikiamų paslaugų apimtyse:

15.1.1. Teisę į garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų specialistų elgesį (Įstaigos darbuotojai teikdami paslaugas, vadovaujasi Įstaigos vadovo įsakymu patvirtintu Įstaigos Etikos kodeksu).

15.2. Teisę pasirinkti reabilitacijos įstaigą ir specialistą:

15.2.1. Teisę pasirinkti specialistą;

15.2.2. Teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę.

15.3. Teisę gauti informaciją:

15.3.1. Teisę gauti informaciją apie Įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti;

15.3.2. Teisę gauti informaciją apie jam paslaugas teikiančią specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją;

15.3.3. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Įstaigoje 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. Informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus. Ši informacija pacientui gali būti nesuteikta kai pacientas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka atsisako šios informacijos.

15.4. Teisę nežinoti:

15.4.1. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, 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.

15.5. Teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose:

15.5.1. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai.

15.5.2. Įstaigos specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslius, neišsamius, 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.

15.6. Teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą:

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

15.7. Teisę skųstis:

15.7.1. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento teisės, raštu kreipiasi į Įstaigos direktorių.

15.7.2. Įstaiga gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Nepatenkintas skundo nagrinėjimu ir jo

rezultatais pacientas gali kreiptis į teismą ar į kitas institucijas, kontroliuojančias sveikatos priežiūros įstaigų veiklą.

15.8. Teisę į žalos atlyginimą:

15.8.1. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant Įstaigoje paslaugas, atlyginimą.

15.8.2. Žalos atlyginimo sąlygos ir tvarka nustatyta Įstatyme, Lietuvos Respublikos Civiliniame kodekse, Lietuvos Respublikos draudimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.

16. Pacientas privalo:

16.1. Pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais Įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

16.2. Rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Įstaigos specialistais ir darbuotojais;

16.3. Užsiregistravęs asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, apie tai informuoti Įstaigą ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios. Neatvykus ir neinformavus procedūros paskyrimas pašalinama automatiškai ir registruotis procedūroms reikia iš naujo;

16.4. Norėdamas gauti Įstaigoje paslaugas, pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus;

16.5. Pacientas kiek įstengdamas turi suteikti Įstaigos 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 paslaugas;

16.6. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą arba atsisakymą dėl skiriamų paslaugų patvirtinti raštu;

16.7. Vykdyti Įstaigos specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba šio įstatymo nustatyta tvarka atsisakyti Įstaigos paskirtų paslaugų. Pacientas privalo informuoti Įstaigos specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių davė sutikimą;

16.8. Pagarbiai ir deramai elgtis su visais Įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.

16.9. Būti punktualus, blaivus, ramus;

16.10. Skubos tvarka pranešti personalui apie procedūrų metu atsiradusias komplikacijas arba kontraindikacijas;

16.11. Laikytis Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių;

16.12. Vykdyti personalo nurodymus;

16.13. Laikytis sanitarinių – higieninių reikalavimų;

16.14. Tausoti Įstaigos patalpas ir inventorių;

16.15. Pats saugoti turimus dirbinius iš brangiųjų metalų ir pinigų.

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

## V. PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

18. Pacientas, esant poreikiui, gali būti siunčiamas, užpildžius siuntimą:

18.1. į skubios pagalbos skyrių (ligoninės priimamąjį).

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

19. Paciento teisė gauti informaciją aptarta šių Taisyklių 15.3. punkte.

20. Informacija apie paciento sveikatos būklę gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas 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.

## VII. AMBULATORINĖS ASMENS SVEIKATOS ISTORIJOS, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

21. Pacientui prašant, nuorašus daro ir išduoda Įstaigos administracija.
22. Nuorašai išduodami nemokamai.
23. Esant raštiškam kitų įstaigų paklausimui, atsakoma Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

## VIII. ADMINISTRACIJOS IR KITŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

24. Įstaigos administracines funkcijas atliekančių ir ne sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių darbuotojų darbo laikas pirmadieniais - ketvirtadieniais yra nuo 7.30 val. iki 16.30 val. (pietų pertrauka nuo 11.30 val. iki 12.15 val.), penktadieniais - nuo 7.30 val. iki 15.15 val. Darbo diena prieš valstybines šventines dienas trumpinama viena valanda.
25. Suinteresuotus asmenis Įstaigos administracija priima kasdien.
26. Įstaigos registratūros darbo laikas nuo 7.00 val. iki 20.00 val. Pacientai registruojami ir konsultuojami nuo 7.15 val. iki 19.30 val.

## IX. DARBUOTOJŲ IR PACIENTŲ SAUGOS REGLAMENTAVIMAS

27. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu, Įstaigoje yra užtikrinta darbuotojų ir pacientų sauga ir sveikata visais su darbais susijusiais aspektais. Parengtos instrukcijos apie visus su Įstaigos veikla susijusius pavojus ir rizikas, apsaugos bei profilaktines priemones tiek bendras įstaigai, tiek kiekvienos darbo vietos atžvilgiu.
28. Įstaigoje darbuotojams ir pacientams privaloma vadovautis informacinių ženklų reikalavimais.
29. Pacientai ir jų lankytojai privalo:
  - 29.1. vykdyti sveikatos priežiūros specialistų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais;
  - 29.2. pastebėję priežastis, keliančias pavojų sveikatai ar gyvybei, nedelsiant pranešti apie tai sveikatos priežiūros specialistams, registratūros ar administracijos darbuotojams;
  - 29.3. vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų supančių asmenų sveikatai ar gyvybei;
  - 29.4. Pacientas turi imtis visų atsargumo priemonių judėdamas paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų, taip pat kai prausiasi dušo kabinoje, povandeninio masažo procedūrų metu ar baseino patalpose.
  - 29.5. Pacientas privalo dėvėti žemakulne, neslidžią avalinę baseino patalpose.
30. Darbuotojams, kurie savo veikimu ar neveikimu pažeidė darbuotojų saugos ir sveikatos teisės aktų reikalavimus arba nesudarė sąlygų tokių reikalavimų laikymuisi, taikoma Lietuvos Respublikos įstatymais nustatyta atsakomybė.

## X. PACIENTO TURIMŲ ASMENINIŲ DAIKTŲ SAUGOJIMO TVARKA

31. Už asmeninius daiktus, dokumentus Įstaigos administracija ir darbuotojai neatsako.
32. Rekomenduojama pacientams, atvykstantiems į Įstaigą procedūroms, nedėvėti brangių papuošalų, patiems saugoti pinigų, dokumentus ir vertingus daiktus.
33. Ambulatorinės reabilitacijos pacientai procedūroms reikalingus daiktus gali palikti daiktų saugojimo spintelėse.

## XI. KITA INFORMACIJA

34. Šios Taisyklės gali būti keičiamos, papildomos Įstaigos vadovo įsakymu.
-