

VŠĮ KAROLINIŠKIŲ POLIKLINIKOS INFORMACIJOS TEIKIMO PACIENTUI IR KITIEMS FIZINIAMS BEI JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VŠĮ Karoliniškių poliklinikos informacijos teikimo pacientui ir kitiems fiziniams bei juridiniams asmenims tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja informacijos pacientui ir kitiems fiziniams bei juridiniams asmenims teikimo tvarką.
2. Aprašas taikomas visiems VŠĮ Karoliniškių poliklinika (toliau – Poliklinika) darbuotojams.
3. Apraše naudojamos sąvokos:
 - 3.1. **asmens dokumentas** – pasas, asmens tapatybės kortelė, vairuotojo pažymėjimas, leidimas laikinai (nuolat) gyventi Lietuvoje;
 - 3.2. **asmens duomenys** – bet kuri informacija, susijusi su fiziniu asmeniu, kurio tapatybė yra žinoma arba gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta pasinaudojant tokiais duomenimis kaip vardas, pavardė, gimimo data, asmens kodas, adresas, telefonas, elektroninio pašto adresas, duomenys susiję su asmens rasine ar etnine kilmė, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, taip pat informacija apie asmens teistumą;
 - 3.3. **informacija apie pacientą** – paciento duomenys (vardas, pavardė, gimimo data, asmens kodas, adresas, telefonas, elektroninio pašto adresas), buvimas sveikatos priežiūros įstaigoje, sveikatos būklė, diagnozė, medicininio tyrimo duomenys, gydymo eiga ir prognozė, kita su pacientui teiktomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis susijusi informacija;
 - 3.4. **elektroninė paciento kortelė** – informacinė sistema, suteikianti pacientams internetinę prieigą prie jų asmens sveikatos istorijos duomenų.

II. NORMINIAI TEISĖS AKTAI

4. Aprašas parengtas vadovaujantis šiais norminiais teisės aktais:
 - 4.1. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas);
 - 4.2. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu (su vėlesniais pakeitimais);
 - 4.3. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (su vėlesniais pakeitimais);
 - 4.4. 2011 m. gegužės 20 d. Lietuvos Respublikos sveikatos ministro įsakymu Nr. V-506 „Dėl rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“;
 - 4.5. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001 m. vasario 1 d. įsakyme Nr. 65 „Dėl Informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo ir Asmens sveikatos paslapties kriterijų nustatymo“ (su vėlesniais pakeitimais);

4.6. 2010 m. kovo 8 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. V-184 „Dėl Sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo formos reikalavimų aprašo patvirtinimo“ (su vėlesniais pakeitimais).

III. INFORMACIJOS APIE PACIENTĄ TEIKIMO TVARKA

5. Informacija apie pacientą gali būti teikiama:

5.1. pacientui;

5.2. paciento atstovui;

5.3. asmeniui, kuriam pacientas sutiko atskleisti informaciją apie savo sveikatą;

5.4. asmenims, kurie teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę tokią informaciją gauti.

6. Informacija apie pacientą gali būti teikiama žodžiu arba raštu:

6.1. sveikatos priežiūros paslaugas teikęs šeimos, vidaus ligų ar vaikų ligų gydytojas ar kitas sveikatos priežiūros specialistas, į kurį dėl informacijos kreipiamasi betarpiškai (atvykus į Polikliniką), privalo teikti informaciją žodžiu bei užtikrinti, kad pacientui būtų suteikta informacija apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, pasveikimo prognozę, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Sveikatos priežiūros specialistas privalo atsakyti į visus paciento klausimus, susijusius su jam teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis;

6.2. raštu teikiama informacija apie pacientą – rašytinės informacijos iš medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas (įskaitant diagnozės ir gydymo aprašymus) parengimas ir pateikimas. Dėl rašytinės informacijos apie pacientą pateikimo kreipiamasi į Raštinę, pateikiant rašytinį prašymą atitinkantį Aprašo 4.4 punkte nurodytame teisės akte nustatytus reikalavimus.

7. Informacija apie pacientą telefonu neteikiama, išskyrus norminiuose teisės aktuose numatytus atvejus (pvz.: teikiant nuotolinę asmens sveikatos priežiūros paslaugą).

8. Prašymas gali būti teikiamas tiesiogiai, paštu, per kurjerį arba elektroninių ryšių priemonėmis. Kai prašymas teikiamas tiesiogiai, prašymą teikiantis asmuo privalo prašymą priimančiam Poliklinikos darbuotojui parodyti savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai prašymas siunčiamas paštu ar per kurjerį, asmens tapatybę patvirtinančio dokumento ir kitų nurodytų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno, arba, jei prašymą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, – advokato. Kai prašymas teikiamas elektroninių ryšių priemonėmis, asmens tapatybės dokumento pateikti nereikia, o prašymas ir prie jo pridėti dokumentai turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba pateikti elektroninių ryšių priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti prašymą teikiančio asmens tapatybę ir teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Jei prašyme nurodyta ne visa ir (arba) netiksli informacija ir (arba) prie prašymo pridėti ne visi teisės aktuose nurodyti dokumentai, Poliklinika ne vėliau kaip per 5 darbo dienas prašyme nurodytu būdu nurodo ištaisyti trūkumus. Jei trūkumai neištaisomi per sveikatos priežiūros įstaigos nurodytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 10 darbo dienų, prašymas ir Aprašo 22 punkte nurodyta įmoka ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šio termino pabaigos grąžinami pacientui ar jo atstovui.

9. Informacija apie pacientą neteikiama pačiam pacientui:

9.1. jeigu pacientas yra pasinaudojęs teise nežinoti informacijos apie savo sveikatos būklę, diagnozę, taikomus alternatyvius gydymo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę;

9.2. jei paciento asmens sveikatos istorijoje yra žyma, kad pacientui gali būti atskleidžiama ne visa informacija. Šiuo atveju sprendimą, kokia apimtimi pacientui teikiama informacija, priima šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytojas, kurį pacientas yra pasirinkęs, arba asmens sveikatos priežiūros paslaugą teikęs specialistas.

10. Trečiasis asmuo, prašydamas suteikti jam informaciją apie pacientą, pateikia rašytinį prašymą bei paciento sutikimą dėl informacijos atskleidimo. Paciento sutikimui keliami formos ir turinio reikalavimai numatyti Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001 m. vasario 1 d. įsakyme Nr. 65 „Dėl informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo ir Asmens sveikatos paslapties kriterijų nustatymo“ (su vėlesniais pakeitimais). Kilus abejonių dėl sutikimo turinio ir/ar paciento parašo autentiškumo, Poliklinika turi teisę šią informaciją tikslinti kreipdamasi į pacientą ar jo atstovą.

11. Dėl informacijos teikimo gali būti sudaroma sutartis.

12. Prieš teikdamas informaciją apie pacientą kitiems asmenims, šią informaciją teikiantis asmuo privalo įsitikinti, ar tie asmenys turi teisę informaciją apie pacientą gauti.

13. Be paciento sutikimo informacija apie pacientą gali būti atskleista tik teisės aktų nustatytais atvejais:

13.1. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose yra ar buvo gydomas, slaugomas pacientas, atliekama jo sveikatos ekspertizė ar pacientas užsiregistruoja sveikatos priežiūros paslaugoms gauti;

13.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugų teikimą;

13.3. neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms jų funkcijoms vykdyti;

13.4. teismui;

13.5. prokuratūrai;

13.6. ikiteisminio tyrimo įstaigoms;

13.7. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba);

13.8. asmens sveikatos priežiūros įstaigoms pateikus prašymą dėl ambulatorinių kortelių, vaikų sveikatos raidos istorijų (forma 025-025-3/a), persiunčiama paciento asmens sveikatos istorija;

13.9. paciento įpėdiniais pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktiniui (partneriui), tėvams, vaikams po paciento mirties;

13.10. kitiems asmenims, kuriems tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

14. Poliklinika informaciją apie pacientą pateikia savo iniciatyva (nesant Prašymo ar Sutarties) ir be paciento sutikimo šiais atvejais:

14.1. teisėsaugos institucijoms apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika;

14.2. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai turint duomenų apie galimą vaiko teisių pažeidimą, nurodytą Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (psichologinis, fizinis, seksualinis smurtas prieš vaiką, vaiko nepriežiūra, apie likusius be tėvų globos nepilnamečius vaikus, būtinumą ginti nepilnamečių teises ir teisėtus interesus (dėl tėvų ligos, mirties, išvykimo ar dingimo, tėvų atsisakymo atsiimti vaikus iš gydymo įstaigų ar panašių priežasčių). Informacija teikiama vadovaujantis 2017-08-11 įsakymu Nr. V1-1.1-78 „Dėl kontaktnio asmens skyrimo“;

14.3. apie smurto artimoje aplinkoje pavojų patiriančius pacientus ir smurtą patyrusius pacientus (toliau – smurtą ar jo pavojų patiriantis pacientas) – apskrities, kurioje yra paciento gyvenamoji vieta, specializuotos kompleksinės pagalbos centrui pagal Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos interneto svetainės polapyje „Smurto artimoje aplinkoje prevencija“ skelbiamą specializuotos kompleksinės pagalbos centrų sąrašą;

14.4. policijai apie smurtą patyrusį pacientą;

14.5. kitais Lietuvos Respublikos įstatymuose nustatytais atvejais.

15. Aprašo 13 p. nurodyti asmenys, prašydami pateikti informaciją apie pacientą, pateikia rašytinį prašymą, kuriame turi būti nurodytas informacijos naudojimo tikslas, teisinis gavimo pagrindas (konkretus įstatymas, jo straipsnis, straipsnio dalis), teisėto tvarkymo sąlyga, prašomų pateikti duomenų apimtis, teikimo būdas.

16. Jei prašymas neatitinka Aprašo 15 p. reikalavimų, Poliklinika raštu per 5 darbo dienas atsisako suteikti informaciją apie pacientą. Rašte nurodoma, dėl kokių priežasčių informacija neteikiama. Pašalinus rašto dėl informacijos suteikimo trūkumus, informacija pateikiama šiame apraše numatyta tvarka ir terminais.

17. Jei paciento atstovui ar trečiajam asmeniui teikiama informacija, kuri pacientui nebūtų suteikta dėl Aprašo 9 p. nurodytų priežasčių, apie tai atskirai pažymima šią informaciją gaunančiam asmeniui.

18. Poliklinika, gavusi Aprašo 15 p. reikalavimus atitinkantį prašymą, turi teisę suteikti ne visą prašomą informaciją, jei iš nurodyto duomenų gavimo tikslo matyti, kad tikslas bus pasiektas suteikus mažiau informacijos.

IV. INFORMACIJOS APIE PACIENTĄ TEIKIMO TERMINAI IR APMOKĖJIMAS

19. Informacijos apie pacientą pateikimo terminai:

19.1. žodinė informacija pacientui suteikiama gydytojo priėmimo metu;

19.2. rašytinė informacija (išskyrus 19.4 ir 19.5 p. numatytą informaciją) suteikiama:

19.2.1. medicinos dokumentų kopijos išduodamos ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo įstaigoje dienos), jei minėta informacija teikiama nemokamai, ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento prašymo pateikimo Poliklinikai dienos;

19.2.2. paciento diagnozės ir gydymo aprašymai išduodami ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo įstaigoje dienos), jei minėta informacija teikiama nemokamai, per 10 darbo dienų nuo paciento prašymo pateikimo Poliklinikai dienos;

19.2.3. pacientui pateikus prašymą išduoti informaciją nurodytą 19.2.2 papunktyje skubos tvarka, ji suteikiama ne vėliau kaip 3 darbo dienas nuo paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo įstaigoje dienos), jei minėta informacija teikiama nemokamai, per 3 darbo dienas nuo paciento prašymo pateikimo Poliklinikai dienos;

19.3. pacientui leidžiama susipažinti su jo medicinos dokumentų originalais Poliklinikos nustatytoje vietoje ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu ar raštu dienos.

19.4. informacija apie paciento buvimą Poliklinikoje ikiteisminio tyrimo įstaigoms, kai šios vykdo dingusių asmenų paiešką. Specializuotos kompleksinės pagalbos centrums, nurodytiems Aprašo 14.3 p. pateikiama nedelsiant, tačiau ne vėliau kaip kitą Poliklinikos darbo dieną nuo Prašymo gavimo dienos;

19.5. tuo atveju, kai sveikatos priežiūros įstaiga 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. Už informacijos teikimą sumokėtas nustatytas mokestis, grąžinamas jį sumokėjusiam asmeniui pateikus prašymą;

19.6. Aprašo 14.1, 14.5 punktuose numatytais atvejais informaciją Poliklinikos iniciatyva teikia ją sužinojęs asmens sveikatos priežiūros specialistas ne vėliau kaip kitą darbo dieną;

19.7. Aprašo 14.2 punkte numatytu atveju informacija Poliklinikos iniciatyva teikiama vadovaujantis 2017-08-11 įsakymu Nr. V-1.1-78 „Dėl kontaktnio asmens skyrimo“.

20. Teikti informaciją apie pacientą gali įgalioti asmenys:

20.1. žodinę informaciją apie suteiktas paslaugas pacientui (jo atstovui):

20.1.1. asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikęs specialistas arba jo pavedimu su juo dirbantis komandos narys;

20.1.2. šeimos, vidaus ligų ar vaikų ligų gydytojas arba jo pavedimu su juo dirbantis slaugytojas;

20.2. išrašus iš medicininių dokumentų daro šeimos, vidaus ligų arba vaikų ligų gydytojas, taip pat asmens sveikatos priežiūros paslaugą teikęs gydytojas gali padaryti išrašą iš medicininių dokumentų apie jo teiktą paslaugą;

20.3. medicininių dokumentų kopijas daro pirminio lygio paslaugas teikiančių padalinių vyresnieji slaugytojai arba Šeimos gydytojo komandos nariai;

20.4. kiti darbuotojai Poliklinikos lokalinių teisės aktų nustatytais atvejais.

21. Parengtą išrašą iš medicininės dokumentacijos pasirašo ją rengęs gydytojas. Jei informaciją siunčiama paštu, lydraštį pasirašo padalinio, parengusio informaciją, vedėjas.

22. Išrašai iš medicininių dokumentų bei jų dokumentų kopijavimas – mokamos paslaugos (išskyrus teisės aktuose numatytus atvejus). Mokamų paslaugų teikimą reglamentuoja poliklinikos direktoriaus įsakymu patvirtintas „Mokamų paslaugų teikimo tvarkos aprašas“. Išrašai iš medicininių dokumentų bei jų dokumentų kopijavimas – mokamos paslaugos (išskyrus, kai pacientas dėl šio Aprašo 19.2.1 ir 19.2.2 p. nurodytų dokumentų išdavimo kreipiasi pirmą kartą bei kitais teisės aktuose numatytais atvejais).

23. Rašytinė informacija pradedama rengti tik gavus išankstinį apmokėjimą už ją, jeigu rašytinė informacija yra mokama.

V. INFORMACIJOS TEIKIMAS

24. Poliklinikos patalpose, interneto svetainėje www.karpol.lt pacientui teikiama informacija:

24.1. teikiamų paslaugų asortimentą;

24.1.1. teikiamas PSDF apmokamas paslaugas;

24.1.2. teikiamas mokamas paslaugas ir jų kainas;

24.2. galimybę pasinaudoti tiek mokamomis, tiek nemokamomis paslaugomis;

24.3. vidaus tvarkos taisykles;

24.4. asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančius specialistus (vardas, pareigos, profesinė kvalifikacija, kontaktai, darbo laikas);

24.5. galimybę rinktis asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią specialistą;

24.6. prisirašymo prie Poliklinikos tvarką;

24.7. paciento pareigą bendradarbiauti su sveikatos priežiūros paslaugas teikiančiu specialistu, vykdyti jo paskyrimus ir nurodymus, pranešti apie bet kokius nukrypimus nuo paskyrimų;

24.8. kreipimąsi, skundų, pareiškimų dėl žalos atlyginimo nagrinėjimo tvarką;

24.9. asmens duomenų tvarkymą.

25. Poliklinikos patalpose bei interneto svetainėje www.karpol.lt gali būti skelbiama ir kita, Poliklinikos manymu, pacientui aktuali informacija.

VI. INFORMACIJOS TEIKIMO BŪDAI

26. Informacija teikiama tokiu pat būdu, kuriuo buvo pateiktas prašymas pateikti informaciją, nebent prašyme nurodytas kitas informacijos teikimo būdas.

27. Informacija elektroniniu būdu siunčiama vienu iš žemiau nurodytų būdų:

27.1. naudojantis E. pristatymo pašto dėžute;

27.2. elektroniniu paštu – kai sveikatos priežiūros įstaiga ir asmuo, gaunantis informaciją apie pacientą, naudoja dvipusius šifravimo raktus elektroninio pašto ryšio kodavimui (asimetrinis kodavimas);

- 27.3. iš SSL-TLS¹ ryšiu apsaugotos elektroninio pašto dėžutės siunčiant užšifruotą dokumentą, o šifro raktą pateikiant kitu kanalu (pvz.: telefonu, asmeniškai, SMS žinute);
- 27.4. siunčiant per sveikatos priežiūros įstaigų integruotas informacines sistemas (į sritį, skirtą autentifikuotiems jos naudotojams).
28. Informacija popieriniu formatu teikiama vienu iš žemiau nurodytų būdų:
- 28.1. atsiimama Poliklinikos Raštinėje. Administratorius perduodamas informaciją įsitikina ją priimančio asmens tapatybe bei teise šią informaciją gauti;
- 28.2. siunčiama registruotu laišku prašyme nurodytu adresu.
29. Ambulatorinės asmens sveikatos istorijos perduodamos / siunčiamos vadovaujantis 2016-06-22 įsakyму Nr. V1-1.1-54 patvirtintu „VŠĮ Karoliniškių poliklinikos pacientų asmens sveikatos istorijų apskaitos tvarkos aprašu“ (su vėlesniais pakeitimais).
30. Pacientas savo elektroninėje kortelėje gali peržiūrėti informaciją apie savo sveikatą: laboratorinius tyrimus, diagnozes, paskirtas procedūras, atliktas / rekomenduojamas prevencines programas, atliktus skiepus, medicininius vaizdus ir kitą informaciją.
31. Pacientas susipažinti su įrašais savo asmens sveikatos istorijoje (tiek popierinėje, tiek elektroninėje) gali iš anksto suderinęs laiką su asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančio padalinio vyresniojo slaugytoju arba Gyventojų aptarnavimo skyriaus vadovu.