

PATVIRTINTA
VšĮ Karoliniškių poliklinikos direktoriaus
2011-07-20 įsakymu Nr. V1-1.1-106

PAKEITIMAI:
VšĮ Karoliniškių poliklinikos direktoriaus
2013-05-07 įsakymu Nr. V1-1.1-48

VšĮ Karoliniškių poliklinikos direktoriaus
2014-01-13 įsakymu Nr. V1-1.1-2

VšĮ Karoliniškių poliklinikos direktoriaus
2017-08-09 įsakymu Nr. V1-1.1-67

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

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis aprašas reglamentuoja informacijos pacientui ir kitiems fiziniams bei juridiniams asmenims teikimo tvarką.
2. Aprašas taikomas visiems VšĮ „Karoliniškių poliklinika“ (toliau tekste – 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 su asmens rasine ar etnine kilme, 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 paciento gydymu susijusi informacija;
 - 3.4. **informacija** – teisės aktuose apibrėžta informacija, kurią asmens sveikatos priežiūros įstaiga turi suteikti pacientui.

II. NORMINIAI TEISĖS AKTAI

4. Tvarka parengta vadovaujantis šiais norminiais teisės aktais:
 - 4.1. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas (Žin. 1996, Nr. 102-2317, 1998, Nr. 52-1425, 2004, Nr. 115-4284 su vėlesniais pakeitimais);
 - 4.2. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas (Žin. 1996, Nr. 63-1479, 2008, Nr. 22-804 su vėlesniais pakeitimais);
 - 4.3. 2011 m. gegužės 20 d. Lietuvos Respublikos sveikatos ministro įsakymas Nr. V-506 „Dėl rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2011, Nr. 63-2996);
 - 4.4. 2011 m. liepos 1 d. Lietuvos Respublikos sveikatos ministro įsakymas Nr. V-658 „Dėl paciento teisės susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose tinkamo įgyvendinimo“ (Žin., 2011, Nr. 82-4019).

4.5. 2010 m. kovo 8 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymas Nr. V-184 „Dėl Sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo formos reikalavimų aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2010, Nr. 30-1392 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. Jei sveikatos priežiūros specialistas, atliekantis paciento sveikatos priežiūrą, negali atsakyti į paciento klausimus, jis pacientą nukreipia pas šeimos, vidaus ar vaikų ligų gydytoją, kurį pacientas yra pasirinkęs.

6.2. raštu teikiama informacija apie pacientą – išrašai iš medicinos dokumentų, asmens sveikatos istorijos kopijos. Dėl rašytinės informacijos apie pacientą pateikimo kreipiamasi į Raštinę, pateikiant rašytinį prašymą.

7. Informacija apie pacientą telefonu teikiama, tik šiame apraše numatytais atvejais:

7.1. informacija apie pacientą gali būti teikiama telefonu, jei pacientas, įvertinęs aplinkybę, kad teikdama informaciją telefonu Poliklinika negalės įsitikinti informaciją gaunančio asmens tapatybę bei įgaliojimąis ir užtikrinti informacijos saugumo, pasirašytinai sutinka, kad informacija apie jį būtų teikiama telefonu.

7.2. pacientui išreiškus norą pasinaudoti šio aprašo 7.1. p. numatyta galimybe gauti informaciją telefonu, asmens sveikatos istorijoje dedamas spaudas (1 spaudas dedamas kuomet pacientas valią išreiškia pats, 2 spaudas dedamas, kuomet valią išreiškia paciento atstovas).

1 spaudas

2 spaudas

<p>Aš, paciento vardas, pavardė, asmens kodas</p> <p>pageidauju gauti informaciją apie savo sveikatą telefonuir (ar) elektroniniu paštu.....</p> <p>Esu informuotas ir sutinku su tuo, kad teikdama informaciją telefonu ir (ar) elektroniniu paštu, poliklinika negalės objektyviai įsitikinti mano tapatybe bei užtikrinti asmens duomenų, tarp jų ir informacijos apie sveikatą, saugumo.</p> <p>Suprantu, kad šis mano sutikimas galioja iki jo atšaukimo.</p> <p>..... Parašas, data</p>	<p>Aš, paciento atstovo vardas, pavardė, asmens kodas</p> <p>pageidauju gauti informaciją apie atstovaujamojo paciento vardas, pavardė, asmens kodas</p> <p>sveikatą telefonu ir (ar) elektroniniu paštu</p> <p>Esu informuotas ir sutinku su tuo, kad teikdama informaciją telefonu, poliklinika negalės objektyviai įsitikinti mano tapatybe bei užtikrinti asmens duomenų, tarp jų ir informacijos apie sveikatą, saugumo. Suprantu, kad šis mano sutikimas galioja iki jo atšaukimo.</p> <p>..... Parašas, data</p>
---	---

7.3. Pacientas (jo atstovas) užpildo reikiamą informaciją ir pasirašo. Šis paciento sutikimas galioja iki jo atšaukimo. Atstovo duotas sutikimas galioja iki jo atšaukimo arba atstovo įgaliojimų pabaigos, priklausomai, kuris laikas baigiasi anksčiau.

7.4. Pacientas (jo atstovas) šio aprašo 7.2. p. numatytą sutikimą gali atšaukti kreipdamasis į Poliklinikos Registratūros vedėją arba vizito pas gydytoją metu padarydamas įrašą asmens sveikatos istorijoje (3 spaudas dedamas kuomet pacientas valią išreiškia pats, 4 spaudas dedamas, kuomet valią išreiškia paciento atstovas).

3 spaudas

4 spaudas

<p>Aš, paciento vardas, pavardė, asmens kodas</p> <p>pareiškiu, kad mano sutikimas dėl informacijos apie mano sveikatą teikimo telefonu ir (ar) elektroniniu paštu yra atšaukiamas.</p> <p>..... Parašas, data</p>	<p>Aš, paciento atstovo vardas, pavardė, asmens kodas</p> <p>pareiškiu, kad sutikimas dėl informacijos apie paciento vardas, pavardė, asmens kodas</p> <p>sveikatą teikimo telefonu ir (ar) elektroniniu paštu yra atšaukiamas.</p> <p>..... Parašas, data</p>
--	--

8. Pacientas, teikiantis prašymą suteikti rašytinę informaciją, pateikia savo asmens dokumentą. Poliklinika pasidaro šio dokumento kopiją. 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 liudijančius dokumentus.

9. Informacija apie pacientą neteikiama pačiam pacientui:

9.1. jeigu pacientas yra pasinaudojęs teise nežinoti informacijos apie savo sveikatos būklę, ligos 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. Tretysis asmuo, prašydamas suteikti jam informaciją apie pacientą, pateikia rašytinį prašymą bei paciento sutikimą dėl informacijos atskleidimo. Paciento sutikime turi būti aiškiai nurodyta kam ir kokia apimtimi gali būti atskleista informacija. Kilus abejonių dėl sutikimo turinio ir/ar paciento parašo autentiškumo, Poliklinika turi teisę šią informaciją tikslinti kreipdamasi į pacientą ar jo atstovą.

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

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

12.1. teisėsaugos institucijoms – Poliklinika savo iniciatyva nedelsiant informuoja teisėsaugos institucijas apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika;

12.2. teisėsaugos institucijoms – šių institucijų prašymu;

12.3. kitoms asmens sveikatos priežiūros įstaigoms:

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

12.3.2. pagal individualius užklausimus, kai pacientas gydomas, slaugomas ar jam teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos keliose asmens sveikatos priežiūros įstaigose;

12.4. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas;

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

12.6. savivaldybių vaiko teisių apsaugo skyriams – savo iniciatyva, esant būtinumui ginti vaiko teises ir interesus, taip pat esant pagrįstų įtarimų, kad pažeistos vaiko teisės;

12.7. kitais norminiais teisės aktais nustatytais atvejais.

13. Šio aprašo 12.2-12.5 p. nurodyti asmenys, prašydami pateikti informaciją apie pacientą, pateikia prašymą, kuriame turi būti nurodytas informacijos naudojimo tikslas, teisinis gavimo pagrindas (konkretus įstatymas, jo straipsnis, straipsnio dalis) bei prašomų pateikti duomenų apimtis.

14. Jei prašymas neatitinka aprašo 13 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.

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

16. Poliklinika, gavusi šio aprašo 12 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

17. Informacijos apie pacientą pateikimo terminai:

17.1. žodinė informacija pacientui suteikiama – gydytojo priėmimo metu;

17.2. rašytinė informacija (išskyrus 17.4-17.5 p. numatytą informaciją) suteikiama ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo įstaigoje) dienos, jei informacija teikiama nemokamai, per 10 (dešimt) darbo dienų nuo paklausimo gavimo dienos;

17.3. rašytinė informacija pagal prašymus su nuoroda „skubos tvarka“ suteikiama ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo įstaigoje), jei informacija teikiama nemokamai, per 3 (tris) darbo dienas nuo paklausimo gavimo dienos;

17.4. paciento prašymu asmens sveikatos istorijos kopijos padaromos ir išduodamos ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną nuo paciento kreipimosi ir sumokėjimo už išduodamus dokumentus dienos;

17.5. 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;

17.6. šio aprašo 12.1, 12.6 punktuose numatytais atvejais informaciją Poliklinikos iniciatyva teikia ją sužinojęs asmens sveikatos priežiūros specialistas ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

18. Teikti informaciją apie pacientą gali įgalioti asmenys:

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

18.1.1. asmens sveikatos priežiūros paslaugas teisęs specialistas arba jo pavedimu su juo dirbantis slaugytojas;

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

18.2. 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;

18.3. medicininių dokumentų kopijas daro pirminio lygio paslaugas teikiančių padalinių vyresnieji slaugytojai.

19. Parengtą išrašą iš medicininės dokumentacijos pasirašo ją rengęs gydytojas. Jei informacija siunčiama paštu, lydraštį pasirašo padalinio, parengusio informaciją, vadovas.

20. Išrašai iš medicininių dokumentų bei dokumentų kopijavimas – mokamos nesveikatos priežiūros paslaugos (išskyrus teisės aktuose numatytus atvejus). Mokamų paslaugų teikimą

reglamentuoja poliklinikos direktoriaus įsakymu patvirtintas „Mokamų paslaugų teikimo tvarkos aprašas“.

21. Rašytinė informacija pradedama rengti tik gavus išankstinį apmokėjimą už ją.

V. INFORMACIJOS TEIKIMAS

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

- 22.1. teikiamų paslaugų asortimentą;
 - 22.2. teikiamas mokamas paslaugas ir jų kainas;
 - 22.3. galimybę pasinaudoti tiek mokamomis, tiek nemokamomis paslaugomis;
 - 22.4. vidaus tvarkos taisykles;
 - 22.5. asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančius specialistus (vardas, pavardė, pareigos, profesinė kvalifikacija);
 - 22.6. galimybę rinktis asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią specialistą;
 - 22.7. prisirašymo prie poliklinikos tvarką;
 - 22.8. paciento pareigą bendradarbiauti su sveikatos priežiūros paslaugas teikiančiu specialistu, vykdyti jo paskyrimus ir nurodymus, pranešti apie bet kokius nukrypimus nuo paskyrimų;
 - 22.9. kreipimusi, skundų, pareiškimų dėl žalos atlyginimo nagrinėjimo tvarką.
23. Poliklinikos patalpose bei interneto svetainėje www.karpol.lt gali būti skelbiama ir kita, Poliklinikos manymu, pacientui aktuali informacija.

VI. INFORMACIJOS TEIKIMO BŪDAI

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

25. Informacija elektroniniu būdu siunčiama:

25.1. naudojantis „e. pristatymo“ pašto dėžute;

25.2. iš SSL-TLS¹ ryšiu apsaugotos elektroninio pašto dėžutės.

26. Informacija popieriniu formatu:

26.1. gali būti atsiimama Poliklinikos Raštinėje. Administratorius perduodamas informaciją įsitikina ją priimančio asmens tapatybę bei teise šią informaciją gauti;

26.2. gali būti siunčiama registruotu laišku prašyme nurodytu adresu.

27. Asmens sveikatos istorijos perduodamos / siunčiamos vadovaujantis 2016-06-22 įsakymu Nr. V1-1.1-54 patvirtintu „VšĮ Karoliniškių poliklinikos pacientų asmens sveikatos istorijų apskaitos tvarkos aprašu“ (su vėlesniais pakeitimais).

28. 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.

¹ Secure Sockets Layer- Transport Layer Security (angl.)