

## **UAB „ORADENTA“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS**

UAB „Oradenta“ vidaus tvarkos taisyklės yra lokalinis teisės aktas, reglamentuojantis odontologinės priežiūros (pagalbos) teikimo tvarką, bendrąsias pacientų aptarnavimo taisykles UAB „Oradenta“ odontologijos kabinete (toliau – Įstaiga), esančiame Šeimos klinikoje II „Tvinksnis“ (į.k. 126309859) (toliau – Klinika), teikiamas gydymo paslaugas pacientams bei darbuotojų veiksmus darbo metu (toliau – Įstaigos vidaus tvarkos taisyklės arba Vidaus tvarkos taisyklės).

### **1. BENDROJI DALIS**

- 1.1. Odontologinės priežiūros (pagalbos) odontologijos kabinetas UAB „Oradenta“:
  - 1.1.1. Juridinio asmens kodas: 303318908,
  - 1.1.2. Registracijos adresas: Vanagų g. 31-1, Geležiai, Vilniaus raj.
  - 1.1.3. Veiklos adresas: Ukmergės g. 283 B, Vilnius.
  - 1.1.4. Veiklos sritys: dantų gydymo, dantų protezavimo, endodontinio gydymo, dantų balinimo, burnos higienos, vaikų odontologijos, estetinio plombavimo, protinių dantų šalinimo, dantų implantacijos paslaugų teikimas pacientams ir kitos Įstaigos veiklos rūšys nurodytos Įstaigos įstatuose.
- 1.2. Įstaigos vidaus darbo taisyklių tikslas - užtikrinti Įstaigos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų sąžiningą darbą, racionalų darbo laiko panaudojimą, pacientų kreipimosi į Įstaigą tvarką, informacijos teikimo tvarką, Įstaigos pacientų teisių ir pareigų įgyvendinimo tvarką, skundų nagrinėjimo ir ginčų sprendimo tvarką, gydytojų odontologų ir kitų Įstaigos specialistų konsultacijų organizavimo ir teikimo tvarką pacientams, ugdyti darbuotojų sąžiningą darbą, darbuotojų ir pacientų drausmės laikymąsi Įstaigoje bei atsakomybę.
- 1.3. Šios Įstaigos vidaus tvarkos taisyklės susideda iš bendrųjų nuostatų dalies, Įstaigoje teikiamų paslaugų sąrašo dalies, Įstaigos darbo laiko ir pacientų aptarnavimo dalies, Įstaigos pacientų (ir jų atstovų) kreipimosi į Įstaigą tvarkos dalies, pacientų ligų istorijų vedimo ir saugojimo tvarkos dalies, bendrųjų Įstaigos darbuotojų pareigų dalies, informacijos teikimo pacientams tvarkos aprašo, pacientų teisių ir pareigų įgyvendinimo tvarkos aprašo, skundų nagrinėjimo ir ginčų sprendimo tvarkos aprašo, Įstaigos specialistų konsultacijų teikimo tvarkos aprašo, baigiamųjų nuostatų dalių.
- 1.4. Šių Vidaus tvarkos taisyklių privalo laikytis visi Įstaigos darbuotojai, pacientai, jų atstovai, pacientų lankytojai ir kiti Įstaigos teritorijoje ir patalpose esantys asmenys.
- 1.5. Šios taisyklės viešai skelbiamos Įstaigos informacinėje lentoje. Šių Vidaus tvarkos taisyklių kopijos yra prieinamos Įstaigos darbuotojams ir pacientams (jų atstovams) susipažinti būnant Įstaigoje, ar pateikiant rašytinį (ar elektroninės formos) prašymą Įstaigos vadovui.

### **2. ĮSTAIGOJE PACIENTAMS TEIKIAMA PAGALBA/PASLAUGOS**

- 2.1. Būtinąją medicinos pagalbą;
- 2.2. Bendrosios praktikos gydytojo odontologo pagalbą;

- 2.3. Dantų gydymo pagalba;
- 2.4. Dantų protezų gamyba (protezavimo paslaugos);
- 2.5. Endodontinio gydymo pagalba;
- 2.6. Protinių dantų šalinimas;
- 2.7. Estetinio plombavimo paslaugos;
- 2.8. Dantų implantacijos paslaugos;
- 2.9. Vaikų odontologijos paslaugos;
- 2.10. Burnos higienisto pagalba;
- 2.11. Dantų balinimo specialisto paslaugos;
- 2.12. Rentgeno nuotraukų gamybos paslaugos;
- 2.13. Gydytojo odontologo pagalba;
- 2.14. Gydytojo odontologo – implantologo pagalba (toliau kartu – gydymo paslaugos).

### **3. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS IR PACIENTŲ APTARNAVIMO LAIKAS**

- 3.1. Įstaigos darbo laikas yra nuo 8.00 val. iki 19.00 val. darbo dienomis (nuo pirmadienio iki penktadienio), išskyrus valstybinių švenčių dienas, tenkančias darbo dienoms.
- 3.2. Pacientai Įstaigoje aptarnaujami Įstaigos darbo valandų metu, iš anksto užsiregistravus pas gydytoją arba atvykus į Įstaigą užsiregistruoti arba dėl konsultacijos, išskyrus ypatingos skubos atvejus.
- 3.3. Kreipimosi į Įstaigą tvarką (apsilankymai, pacientų registracija, informacijos apie teikiamas paslaugas gavimas, kt.) nustato Įstaigos vidaus tvarkos taisyklės.

### **4. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA**

- 4.1. Pacientai gali apsilankyti pas Įstaigos gydytoją iš anksto užsiregistravę telefonu (+370 612 82706), el. paštu ([info@oradenta.lt](mailto:info@oradenta.lt)), Įstaigos internetinėje svetainėje ([www.oradenta.lt](http://www.oradenta.lt)), ar atvykę į Įstaigą (Ukmergės g. 283 B, Vilnius). Ypatingais atvejais (intensyvaus skausmo, būtiniosios pagalbos) pacientai priimami be eilės ir be išankstinės registracijos.
- 4.2. Įstaiga pacientams teikia būtinašias ir planines mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
- 4.3. Norint gauti informaciją apie Įstaigoje teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti juridiniai ir fiziniai asmenys gali raštu arba žodžiu kreiptis į Įstaigos administraciją, Įstaigos vadovą arba Įstaigos gydytojus odontologus (Įstaigos darbuotojus) bet kuriais Įstaigos kontaktais, nurodytais Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėse ir internetinėje svetainėje arba tam tikrą aktualią informaciją gali gauti apsilankę Įstaigos internetinėje svetainėje [www.oradenta.lt](http://www.oradenta.lt).
- 4.4. Pacientai Įstaigoje priimami kiekvieną darbo dieną nuo pirmadienio iki penktadienio, nuo 8.00 val. iki 19.00 val., visus metus (išskyrus valstybinių švenčių dienas, tenkančias tų metų savaitės darbo dienoms).
- 4.5. Atvykęs pacientas, norėdamas užsiregistruoti pas gydytoją arba apsilankyti (jei yra iš anksto užsiregistravęs), arba būtiniosios medicinos pagalbos atvejais (neužsiregistravęs), Įstaigos darbuotojams turi pateikti informaciją apie save: vardą, pavardę, jam paskirtą

registracijos datą, paslaugas dėl kurių kreipiasi ir pasirinktą (arba paskirtą) gydytoją teiksiantį pacientui reikalingas paslaugas.

## **5. PACIENTŲ LIGOS ISTORIJŲ VEDIMO IR SAUGOJIMO TVARKA**

- 5.1. Įstaigoje vedamos kiekvieno paciento ligos istorijos su visa reikalinga informacija apie pacientą ir pridedamomis rentgeno nuotraukomis bei jų aprašais.
- 5.2. Įstaigoje yra pildoma ir vedama visa su pacientų gydymu susijusi privaloma medicininė dokumentacija vadovaujantis Įstaigos vidaus dokumentų ir Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatomis.
- 5.3. Pacientui pateikus rašytinį prašymą Įstaigos vadovui, paciento lėšomis gali būti padarytos jo ligos istorijos ir (ar) kitų dokumentų patvirtintos kopijos vadovaujantis Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių informacijos pacientams (ir jų atstovams) teikimo tvarkos aprašo nuostatomis.

## **6. ĮSTAIGOS DARBUOTOJŲ PAREIGOS**

- 6.1. Teikti pacientams būtinąją medicinos pagalbą.
- 6.2. Teikti efektyvią ir tinkamą odontologinę ir/ar burnos priežiūrą (pagalbą).
- 6.3. Informuoti pacientą apie jo sveikatos sutrikimus, gydymą ir jo eigą bei kitą teikiamą odontologinę ir/ar burnos priežiūrą (pagalbą) kai jis tokios informacijos prašo arba tokios informacijos pacientui neatskleisti, kai jis aiškiai raštu išreiškia, jog gauti tam tikrą informaciją atsisako.
- 6.4. Tirti savo darbo rezultatus, naudoti pažangius gydymo metodus ir tobulinti savo profesines žinias.
- 6.5. Užtikrinti teisę pacientui laisvai pasirinkti odontologijos gydytoją, odontologinės pagalbos rūšį, jeigu atitinkamos paslaugos jam gali būti teikiamos keliais alternatyviais būdais ar naudojant kelias alternatyvias medžiagas (medicininės priemonės, medžiagas).
- 6.6. Teikti medicinos statistikos ir kitą informaciją Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka odontologinės priežiūros įstaigos administracijai, Sveikatos apsaugos ministerijai ir Lietuvos Respublikos odontologų rūmams kai yra pateikiamas motyvuotas rašytinis prašymas.
- 6.7. Atlikti medicininę ekspertizę ir pateikti jos raštiškas išvadas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka to teisėtai reikalaujant teisėsaugai.

## **7. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 7.1. Įstaigos vidaus tvarkos taisyklės susideda iš pagrindinės dalies („Vidaus tvarkos taisyklės“) ir keturių sudedamųjų dalių: 1) Įstaigos informacijos pacientams (ir jų atstovams) teikimo tvarkos aprašas (Vidaus tvarkos taisyklių priedas Nr. 1), 2) Įstaigos pacientų teisių, pareigų bei jų įgyvendinimo tvarkos aprašas (Vidaus tvarkos taisyklių priedas Nr. 2), 3) Įstaigos pacientų (ir jų atstovų) skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas

- (Vidaus tarkos taisyklių priedas Nr. 3), 4) Įstaigos specialistų konsultacijų teikimo tvarkos aprašas (Vidaus tarkos taisyklių priedas Nr. 4). Visi Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių priedai yra neatskiriama Įstaigos Vidaus tvarkos taisyklių dalis.
- 7.2. Įstaigos vidaus tvarkos taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.
  - 7.3. Įstaigos vidaus tvarkos taisyklės gali būti keičiamos ir papildomos keičiantis įstatymams, keičiant darbo organizavimą, reorganizuojant Įstaigą.
  - 7.4. Su Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis ir jų pakeitimais Įstaigos darbuotojai supažindinami pasirašytinai ir privalo vykdyti jų nurodymus.
  - 7.5. Įstaigos vadovas ir darbuotojai turi teisę inicijuoti šių Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių pakeitimus. Vidaus tvarkos taisyklių pakeitimai, prieš Įstaigos vadovo patvirtinimą, derinami su darbuotojų atstovu. Darbuotojų atstovui pritarus pakeitimams ir Įstaigos vadovui patvirtinus naująsias Įstaigos vidaus tvarkos taisykles, jos paskelbiamos viešai Įstaigos informaciniuose stenduose nurodant, jų įsigaliojimo datą.
  - 7.6. Po naujų Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių paskelbimo Įstaigos vadovas ir ar jo įgaliotas asmuo privalo supažindinti visus Įstaigos dirbančiuosius ir naujai priimamus darbuotojus (darbo sutarčių sudarymo metu) su naujomis Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis. Darbuotojų susipažinimas registruojamas „Darbuotojų, supažindintų su Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, registracijos žurnale“ arba darbo sutartyje (nurodant Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių redakcijos datą, t. y. jų patvirtinimo datą).
  - 7.7. Įstaigos darbuotojai pasirašydami, jog yra susipažinę su Įmonės Vidaus tvarkos taisyklėmis kartu patvirtina, kad su jomis susipažino, visus klausimus išsiaiškino, keliamus reikalavimus suprato, įsipareigoja jų laikytis.
  - 7.8. Darbuotojai turi teisę gauti šių Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių kopiją, užtikrinant jų konfidencialumą bei naudojimą tik Įstaigos viduje ir tik darbo tikslais. Įstaigos darbuotojas, norėdamas gauti šio Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių patvirtintą kopiją turi raštu kreiptis į Įstaigos vadovą su prašymu kopiją pateikti.
  - 7.9. Pacientai gali susipažinti su Įstaigos Vidaus tvarkos taisyklių, informacijos pacientams ar jų atstovams) teikimo tvarkos, pacientų teisių ir pareigų įgyvendinimo tvarkos, pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos, specialistų konsultacijų Įstaigoje teikimo tvarkos nuostatomis, sau patogiu laiku, apsilankę Įstaigos internetinėje svetainėje [www.oradenta.lt](http://www.oradenta.lt).
  - 7.10. Pacientai, kuriems Įstaigoje teikiamos odontologinės paslaugos, sutikime dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo pasirašytinai patvirtina, jog yra susipažinę ir sutinka vadovautis Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis ir kitų vidaus tvarką nustatančių dokumentų nuostatomis, kiek jos yra susijusios su pacientų buvimu įstaigoje, medicininių ir kitų paslaugų jiems teikimu, pacientų teisėmis, pareigomis bei jų įgyvendinimo tvarka Įstaigoje, kartu patvirtindamas ir žino, kuri ši informacija yra skelbiama.

## **INFORMACIJOS PACIENTAMS IR JŲ ATSTOVAMS TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS**

UAB „Oradenta“ informacijos pacientams ir jų atstovams teikimo tvarkos aprašas (toliau –tvarkos aprašas) nustato informacijos, susijusios su Įstaigos pacientais, jų gydymu, teiktomis paslaugomis, pacientų asmenine informacija ir kita su paciento asmeniu ar jo gydymu susijusi informacija, teikimo

tvarką Įstaigos pacientams (ir jų atstovams). Taip pat Tvarkos aprašas nustato pacientų kaip duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarką Įstaigoje.

## 1. BENDROJI DALIS

- a. **Konfidenciali informacija** – visa informacija susijusi su pacientu ar jo buvimu Įstaigoje, apie jo gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija susijusi su paciento asmeniu ar jo gydymu, jam teiktomis paslaugomis - turi būti laikoma konfidencialia. Tokia informacija yra laikoma konfidencialia ir po paciento mirties.
- b. **Informacijos apie pacientą teikimo formos** – informacija yra teikiama raštu, pateikiant motyvuotą raštišką prašymą, pateikiant tokią teisę (gauti informaciją) patvirtinantį dokumentą. Informacija telefonu, vadovaujantis teisės aktų reikalavimais, apie pacientus yra neteikiama.
- c. **Informacijos apie pacientą gavėjai** - konfidenciali informacija gali būti suteikiama pacientui, o kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai tokią informaciją turi teisę gauti valstybinė institucija ar pareigūnas, Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

## 2. DUOMENŲ SUBJEKTO IR TEISĖS Į INFORMACIJĄ ĮGYVENDINIMAS

- a. Pacientui, atvykus asmeniškai arba nurodytu paštu ir (ar) el. paštu, pateikus rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją, pacientas gali būti informuotas apie duomenų tvarkymą ir susipažinti su Įstaigos tvarkomais jo asmens duomenimis.
- b. Įstaiga, gavusi paciento paklausimą, nurodytą Vidaus tvarkos taisyklių 2.1. punkte, atsako, informuoja apie duomenų tvarkymą, atsako, ar su juo susiję asmens duomenys yra tvarkomi, ir, jei pacientas prašo, pateikia prašomus duomenis ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo. Vieno mėnesio laikotarpį, Įstaiga gali pratęsti dar dviem mėnesiams, atsižvelgiant į prašymo sudėtingumą ir skaičių, tačiau bet kokių atveju Įstaiga per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo privalo informuoti pacientą apie termino pratęsimą ir nurodyti vėlavimo priežastis.
- c. Pacientas remiantis Vidaus tvarkos taisyklių 2.1 ir 2.2. punktais nustatyta tvarka ir terminais, taip pat gali reikalauti Įstaigos ištrinti duomenis, apriboti asmens duomenų tvarkymą, reikalauti perkelti duomenis bei bet kuriuo metu nesutikti, kad paciento asmens duomenys būtų tvarkomi, kai toks duomenų tvarkymas vykdomas Įstaigos teisėtiems interesams pasiekti, išskyrus kai Įstaiga paciento asmens duomenis tvarko dėl prižasčių, kurios yra viršesnės už paciento interesus, teises ir laises, arba siekiant apginti teisinius reikalavimus.
- d. Įstaiga tenkina Vidaus tvarkos taisyklių 2.1. ir 2.3. punktuose nurodytus pacientų prašymus, išskyrus atvejus, kai tai prieštarauja Lietuvos Respublikos įstatymams ir kitiems teisės aktams.
- e. Vidaus tvarkos taisyklių 2.1. ir 2.3. prašymus nagrinėja ir atsakymus pacientui pateikia Įstaigos paskirtas darbuotojas.
- f. Pacientas, atvykęs asmeniškai arba nurodytu el. paštu, pateikęs rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus ar jų kopijas, taip pat turi teisę į 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. Informacija pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

- g. Informaciją apie sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę pacientui ir jo atstovams teikia gydantis gydytojas.
- h. Gydytojas aukščiau paminėtos informacijos pacientui gali nepranešti tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas nustatyta tvarka raštu atsisako šios informacijos. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa aukščiau paminėta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Atstovui pateikta informacija pateikiama pacientui iš karto, kai išnyksta pavojus, kad jos pranešimas pacientui gali nulemti minėtą žalą.
- i. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti susipažinimui jo medicinos dokumentai. 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 sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.
- j. Sveikatos priežiūros specialistai pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis 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 įstaigos vadovas.
- k. Su nepilnamečio paciento iki 18 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.
- l. Pateikus rašytinį prašymą ir kartu asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus ar jų kopiją, pacientui pageidaujant, Įstaiga nemokamai padaro ir išduoda įstaigos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoda diagnozės ir gydymo aprašymus, kitą informaciją susijusią su paciento asmens duomenimis. Medicinos dokumentų kopijos išduodamos per 1 darbo dieną nuo prašymo pateikimo, diagnozės ir gydymo aprašymai per 10 darbo dienų nuo prašymo pateikimo, o informacija susijusi su paciento asmens duomenimis išduodama Vidaus tvarko taisyklių 2.2. punkte nustatytais terminais. Minėtos kopijos bus daromos paciento lėšomis, kai pacientas per einamuosius metus pateikia pakartotiną identišką prašymą.

### **3. TEISĖS Į PRIVATAUS GYVENIMO NELIEČIAMUMĄ ĮGYVENDINIMAS, INFORMACIJOS APIE PACIENTĄ TEIKIMO KITIEMS ASMENIMS IR INSTITUCIJOMS TVARKA**

- a. Pacientų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie pacientų gyvenimo faktus gali būti renkama pacientų sutikimu ir tik tuo atveju, jei tai yra būtina diagnozuoti ligą ar gydyti.
- b. Įstaigoje draudžiama fotografuoti, filmuoti, daryti garso įrašus be įstaigos vadovo arba jo įgalioto asmens raštiško sutikimo, išskyrus atvejus, kai tai daro pati Įstaiga.

- c. Visa informacija apie paciento buvimą įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti šią informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.
- d. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas, naudojimo tikslai.
- e. Telefonu informacija apie pacientą gali būti teikiama. Įstaiga telefonu gali suteikti informaciją apie paciento vizito laiką, išsiskolinimus už suteiktas paslaugas. Pacientui teikiant informaciją telefonu, Įstaigos darbuotojas pirmiausia turi identifikuoti pacientą. Paciento identifikacijai, paciento prašoma nurodyti vardą, pavardę ir gimimo datą.
- f. Be paciento sutikimo konfidenciali informacija apie pacientą gali būti teikiama:
  - i. Įstaigos medicinos personalui, tiesiogiai dalyvaujančiam gydant pacientą;
  - ii. Sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose gydomas ar slaugomas pacientas, arba atliekama jo sveikatos ekspertizė;
  - iii. Paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (itėviams) ar pilnamečiams vaikams, tiek kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti jeigu pacientas yra iki 18 metų amžiaus arba yra laikomas nesugebančiu protingai vertinti savo interesų;
  - iv. Institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas;
  - v. Teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, savivaldybių vaiko teisių apsaugos tarnyboms bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.
- g. Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų numatytais atvejais (kai reikia pranešti apie nusikaltimą ir pan.) įstaiga konfidencialią informaciją apie pacientą pateikia savo iniciatyva.
- h. Už konfidencialios informacijos teikimą kitoms įstaigoms ir institucijoms atsakingas įstaigos direktorius. Kiti darbuotojai informaciją apie pacientą gali teikti tik įstaigos direktoriaus pavedimu.
- i. Už konfidencialios informacijos tinkamą teikimą kitiems asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant pacientą ir paciento atstovams pagal įstatymą, kai pacientas yra laikomas nesugebančiu protingai vertinti savo interesų, atsakingas pacientą gydantis gydytojas.
- j. Įstaiga turimą informaciją apie pacientą šios tvarkos 3.6.2., 3.6.4. – 3.6.5. punktuose nurodytiems asmenims pateikia ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos. Teikiamą informaciją apie pacientą pasirašo gydantis gydytojas ir įstaigos direktorius. Jeigu gydytojas jau nebedirba įstaigoje – pasirašo įstaigos direktorius.
- k. Medicinos dokumentų nuorašai pateikiami ne vėliau kaip 1 darbo dieną nuo prašymo gavimo dienos, diagnozės ir gydymo aprašymai per 10 darbo dienų nuo prašymo pateikimo, o informacija susijusi su paciento asmens duomenimis išduodama Vidaus tvarko taisyklių 8.2. punkte nustatytais terminais
- l. Be paciento sutikimo konfidenciali informacija, įskaitant ir paciento asmens duomenis, taip pat gali būti teikiami Įstaigos asmens duomenų gavėjams, su kuriais yra sudaryta asmens duomenų gavimo sutartis ir minėtas paciento asmens duomenų perdavimas yra būtinas Įstaigos teikiamų paslaugų suteikimui.
- m. Asmenys, turintys raštišką paciento sutikimą gauti konfidencialią informaciją, norėdami gauti ją raštu turi pateikti raštišką prašymą. Prašyme turi būti nurodyta pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, paciento vardas ir pavardė, prašomos informacijos apimtis. Su prašymu turi būti pateikiamas raštiškas paciento sutikimas suteikti apie jį konfidencialią informaciją. Teikdamas prašymą pareiškėjas turi pateikti pareiškėjo tapatybę patvirtinantį dokumentą. Prašymai registruojami įstaigos registratūroje. Registratūros darbuotojas

padaro pareiškėjo tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją ir prideda ją prie prašymo, prašymą užregistruoja. Raštiška informacija asmenims, turintiems paciento rašytinį sutikimą, pateikiama Vidaus tvarkos taisyklių 3.2. punkte numatyta tvarka. Medicinos dokumentų kopijos daromos nemokamai, išskyrus, atvejus, kai pakartotinis identiškasis prašymas teikiamas antrą kartą per tuos pačius einanmuosius metus.

- n. Raštišką prašymą su aukščiau nurodytais priedais pacientas ar jo atstovas gali siųsti Įstaigai reg. paštu, el. paštu arba pateikti asmeniškai Įstaigos registratūroje, Įstaigos darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 16.00 val.

## **PACIENTŲ TEISIŲ IR PAREIGŲ ĮGYVENDINIMO TVARKOS APRAŠAS**

UAB „Oradenta“ pacientų teisių įgyvendinimo tvarkos aprašas (toliau –tvarkos aprašas) nustato Įstaigos pacientų (ir jų atstovų) teises ir pareigas bei jų įgyvendinimo tvarką Įstaigoje.

### **4. ĮSTAIGOS PACIENTŲ TEISĖS**

- 1.1. Pacientas turi teisę Įstaigoje pasirinkti gydytoją odontologą, burnos priežiūros specialistą ar kitą Įstaigos gydytoją odontologą specialistą.
- 1.2. Pacientas gali sutikti arba atsisakyti siūlomų gydymo, protezavimo ar diagnostikos metodų.
- 1.3. Gauti informaciją apie savo burnos ertmės organų būklę. Jeigu odontologinė priežiūra (pagalba) yra teikiama nepilnamečiams pacientams, tai tokia informacija turi būti suteikta tėvams, tėviams ar globėjams, pateikus Įstaigos darbuotojams nepilnamečio asmens atstovo tapatybę ir atstovavimo teisę patvirtinančius dokumentus.
- 1.4. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeinančias sąlygas ir pagarbų gydytojų odontologų, gydytojų odontologų specialistų, odontologų padėjėjų, kitų Įstaigos pacientų, lankytojų elgesį.
- 1.5. Paciento teisių negalima varžyti ar suteikti pacientams privilegijų dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, šeiminių padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų kitais pagrindais.
- 1.6. Pacientams savo lėšomis turi teisę gauti ir jam turi būti suteikiamos medicininės nuskausminančios priemonės, kad nebūtų priverstas kęsti jaučiamo skausmo ar kitų sveikatos sutrikimų keliamų nemalonių pojūčių.
- 1.7. Pacientas turi būti informuotas apie jį gydančio gydytojo odontologo, gydytojo odontologo specialisto, odontologo padėjėjo (Įstaigos darbuotojo) vardą, pavardę, pareigas, ir jei pageidauja, apie profesinę kvalifikaciją.
- 1.8. Pacientas turi teisę rinktis jam paslaugas teikiančią Įstaigos gydytoją odontologą ar gydytoją odontologą specialistą, jei tai nepažeidžia kitų pacientų teisių ar Įstaigos darbo tvarką reglamentuojančių dokumentų bei darbuotojo teisių, ir, jei paciento pasirinktas specialistas turi reikalingą kompetenciją teikti pacientui reikalingas odontologinio gydymo paslaugas.



- 1.9. Pacientas, pateikęs prašymą, turi teisę gauti informaciją apie Įstaigoje teikiamas mokamas ir kompensuojamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti.
- 1.10. Pacientas turi būti sudarytos galimybės susipažinti, ir jis, pateikęs rašytinį prašymą, turi teisę gauti informaciją apie Įstaigos vidaus tvarką, kiek tai susiję su jo buvimu šioje Įstaigoje ir teikiamomis odontologinio gydymo ar kitomis paslaugomis.
- 1.11. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, kitus medicininius duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę ir kitą su jo gydymu ir burnos ertmės organų būkle susijusią informaciją. Jei pacientas mano, jog įprasta tvarka ir apimti, jam kaip pacientui, teikiamos informacijos nepakanka, pacientas gali raštu prašyti informacijos pas Įstaigos vadovą ar jam odontologines paslaugas teikiantį Įstaigos gydytoją odontologą.
- 1.12. Teikti skundus dėl odontologo, burnos priežiūros specialisto ar dėl kito Įstaigos darbuotojo veiksmų, Įstaigos vadovui, Lietuvos Respublikos odontologų rūmams, Valstybinei medicininio audito inspekcijai, jeigu Įstaigos darbuotojas nevykdo arba netinkamai vykdo savo pareigas.
- 1.13. Pacientas gali prašyti ir sužinoti kito, atitinkamas paslaugas teikiančio, specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir jam siūlomą gydymą.
- 1.14. Informacija pacientui turi būti pateikta jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus. Paciento prašymu gydytojas pacientą informuodamas apie gydymą, turi paaiškinti pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo.
- 1.15. Informacija pacientui neturi būti pateikta prieš jo valią. Atsisakymą gauti informaciją apie savo sveikatą pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.
- 1.16. Pacientui nuo 16 metų Įstaigos gydymo paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, ar kai pacientas negali savo valios išreikšti pats.
- 1.17. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų, gydymo paslaugos teikiamos tik su jo įgaliotų atstovų sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Įstaigos gydytojai odontologai visais atvejais turi parinkti tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią.
- 1.18. Nepilnametis pacientas iki 16 metų, kuris, Įstaigos gydytojo odontologo pagrįsta nuomone, išreikšta medicinos dokumentuose, gali pats teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam reikiamų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytas išimtis.
- 1.19. Kai sveikatos priežiūra turi būti teikiama pacientui nuo 16 metų, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, ir Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo (toliau – Įstatymas) 22 straipsnio 3 dalyje nurodytų asmenų nėra arba jie atsisakė būti atstovais, arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, ar gauti jų informaciją pagrįstą sutikimą laiku, sprendimą dėl pacientui teiktinos sveikatos priežiūros ir jos masto, alternatyvos pasirinkimo priima gydymo paslaugas teikiantis gydytojas, o prireikus – gydytojų konsiliumas, išimtinai vadovaudamasis tik paciento interesais. Sprendimą dėl konsiliumo sudarymo gydytojas pagrindžia paciento medicinos dokumentuose.
- 1.20. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę, suteikiama paciento sutuoktiniui (sugyventiniui), paciento

- tėvams (itėvams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų rašytiniu prašymu ir pateikus tokią teisę patvirtinančius dokumentus.
- 1.21. Teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys Lietuvos Respublikos Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Už gydymo paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats.
  - 1.22. Pacientas turi teisę į informacijos susijusios su jo asmeniu ir gydymu konfidencialumą. Įstaigos gydytojai ir kiti darbuotojai turi gerbti pacientų asmens privatumą (informaciją susijusią su pacientu ir jo gydymu galima teikti tik Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka ir nustatytiems subjektams).
  - 1.23. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar paciento sveikatos būklei periodiškai tikrinti, po gydymo prižiūrėti/apžiūrėti, ar kitais Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytais atvejais.
  - 1.24. Pacientas turi teisę raštu ar žodžiu kreiptis į Įstaigos administraciją visais iškilusiais ginčytiniais klausimais ir prašyti pateikti paaiškinimą.
  - 1.25. Visa būtina informacija pacientui suteikiama (prieinama) jo buvimo Įstaigoje ar lankymosi joje metu, pacientui prašant gali būti teikiama Įstaigos registratūroje arba yra prieinama pacientui Įstaigos internetinėje svetainėje [www.oradenta.lt](http://www.oradenta.lt). Tam tikra aktuali informacija taip pat yra skelbiama Įstaigos informacijos stende.
  - 1.26. Gauti žalos, padarytos jo sveikatai, dėl Įstaigos ar darbuotojų kaltės atlyginimą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
  - 1.27. Pacientas pateikęs rašytinį prašymą turi teisę gauti išsamią informaciją apie tai, ar Įstaiga yra apsidraudusi civilinės atsakomybės už pacientams padarytą žalą privalomuoju draudimu.
  - 1.28. Pacientas turi kitas teises, numatytas Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

## 5. PACIENTŲ PAREIGOS:

- 2.1. Rūpintis savo burnos ertmės ir dantų priežiūra.
- 2.2. Vykdyti odontologijos darbuotojų nurodymus ir rekomendacijas.
- 2.3. Informuoti odontologijos priežiūrą teikiančią darbuotoją apie žinomai esamą infekciją iki pradedant gydymą (AIDS, hepatitą, tuberkuliozę, Veneros ligas, kt.).
- 2.4. Laikytis Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių ir kitų Įstaigos vidaus dokumentų nuostatų.
- 2.5. Atlyginti Įstaigai padarytą žalą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka.
- 2.6. Jeigu pacientui Įstaigoje buvo suprotezuoti dantų, burnos ir/ar veido žandikaulių protezai, pašalintas ar implantuotas dantis/(-ys), jie privalo ne rečiau kaip kas pusę metų atvykti į Įstaigą savo dantų, burnos, veido žandikaulių ir/ar dantų protezų ar implantų būklės apžiūrai ir patikrinimui.
- 2.7. Pacientas Įstaigoje negali reikalauti suteikti bet kokių privilegijų lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, šeiminės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Prioritetas teikiant paslaugas taikomas tik ypatingais (stipraus skausmo, būtiniosios pagalbos) atvejais.
- 2.8. Pacientas privalo asmeniškai susipažinti su Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, pacientų teisių ir pareigų įgyvendinimo tvarkos taisyklėmis, specialistų konsultacijų teikimo tvarkos įgyvendinimo taisyklėmis, sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo bei

pacientų (ar jų atstovų) informavimo taisyklėmis, ir kitais Įstaigos vidaus tvarkos dokumentų nuostatomis, kurios yra viešai skelbiamos ir pacientui laisvai prieinamos Įstaigos internetinėje svetainėje [www.oradenta.lt](http://www.oradenta.lt). Pacientas prieš Įstaigoje jam pradėdant teikti odontologines paslaugas, apie susipažinimą privalo raštu patvirtinti, jog su šiuo dokumentu turiniu susipažino ir jį suprato. Jei pacientui reikalingi tam tikri paaiškinimai, susiję su Įstaigos vidaus tvarkos dokumentų nuostatomis, jis gali raštu kreiptis į Įstaigos vadovą dėl atitinkamų paaiškinimų gavimo.

- 2.9. Pacientas privalo laikytis nurodyto ir su Įstaiga sutarto jo priėmimo laiko.
- 2.10. Pacientas, užsiregistravęs planinei asmens odontologinio gydymo paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti Įstaigos darbuotojus raštu ar telefonu ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios. Apie negalėjimą atvykti pacientas privalo pranešti Įstaigos registratūros telefono numeriu ar kitomis priemonėmis (el. paštu, reg. paštu, atvykęs į Įstaigą).
- 2.11. Pacientai, norėdami Įstaigoje gauti gydymo paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus.
- 2.12. Pacientas turi suteikti maksimalų kiekį informacijos Įstaigos gydytojams odontologams, gydytojams odontologams specialistams ar odontologams padėjėjams apie savo sveikatą, buvusias burnos ertmės ligas (ar kitas pavojingas, užkrečiamas, atsinaujinančias ligas), jam atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti gydymo paslaugas.
- 2.13. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas odontologinio gydymo paslaugas, Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais atvejais, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi išreikšti ir patvirtinti raštu pateikdamas Įstaigos darbuotojams iki numatyto gydymo pradžios.
- 2.14. Pacientas privalo vykdyti Įstaigos gydytojų odontologų paskirtus nurodymus ir rekomendacijas arba šiose taisyklėse nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų gydymo paslaugų.
- 2.15. Pacientas privalo raštu informuoti Įstaigos gydytojus odontologus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo.
- 2.16. Pacientas privalo pagarbiai ir etiškai elgtis su visais Įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais (jų atstovais).
- 2.17. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir/ar gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas gydymo paslaugas, gydymo paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paties paciento sveikatai ar gyvybei.
- 2.18. Laiku sumokėti už jam teiktas mokamas gydymo paslaugas (tyrimus, konsultacijas, odontologinį gydymą ir kt.) pagal tuo metu Įstaigoje galiojančius įkainius kurie yra skelbiami Įstaigos internetinėje svetainėje.
- 2.19. Lankantis Įstaigoje laikytis asmens higienos normų, priešgaisrinės ir elektros saugos taisyklių reikalavimų, atsargiai elgtis savo ir aplinkinių atžvilgiu.
- 2.20. Tinkamai ir atsakingai elgtis su Įstaigoje esančiu inventoriumi ir irtausoti Įstaigos turta.
- 2.21. Įstaigos (teritorijoje ir patalpose) yra draudžiama:
  - 2.22.1. Įeiti į Įstaigos darbuotojų kabinetus be išankstinio susitarimo, negavus leidimo;
  - 2.22.2. Be Įstaigoje nustatyta tvarka išduoto leidimo važinėti bet kokiomis transporto priemonėmis Įstaigos teritorijoje;

- 2.22.3. Įstaigos patalpose ir teritorijoje be nustatyta tvarka gauto leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas ir Įstaigos darbuotojus, kitus pacientus, jų atstovusar kitaip pažeisti jų privatumą;
  - 2.22.4. Trikdyti viešąją rimtį ir tvarką, pažeisti vidaus tvarkos dokumentuose nustatytas Įstaigos vidaus tvarkos taisykles;
  - 2.22.5. Įsivesti (įsinešti) gyvūnus;
  - 2.22.6. Vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ar psichotropines medžiagas bei tabako gaminius.
- 2.22. Pacientai ir jų atstovai už Įstaigai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

## **6. PACIENTO (JO ATSTOVO) TEISIŲ IR PAREIGŲ IR JŲ ĮGYVENDINIMAS:**

- 3.1. Pacientų teises ir pareigas reglamentuoja Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, UAB „Oradenta“ Vidaus tvarkos taisyklės bei šis tvarkos aprašas, kuris yra neatskiriama Įstaigos Vidaus tvarkos taisyklių dalis (įvardijama kaip Vidaus tvarkos taisyklių priedas Nr. 2).
- 3.2. Pacientų teisė į kokybiškas Įstaigos teikiamas gydymo paslaugas:
  - 3.2.1. Kiekvienam pacientui teikiama kokybiška gydymo paslauga. Pacientų teisės nevaržomos dėl jų lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės ar šeiminės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar dėl kokių nors kitų aplinkybių ar asmeninių ypatybių.
  - 3.2.2. Pacientams jų prašymu ir lėšomis, bei esant pagrįstai būtinybei, teikiamos medicininės nuskausminamosios priemonės jei pacientas jaučia skausmą.
  - 3.2.3. Paciento teisę gauti nemokamą gydymo paslaugą, kompensuojamą iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai. Paciento teisę gauti gydymo paslaugas, kompensuojamas iš privalomojo sveikatos draudimo lėšų, nustato Sveikatos draudimo įstatymas. Įstaigoje pacientams gali būti teikiama kompensuojama odontologinė paslauga – dantų protezavimas.
  - 3.2.4. Intervencinės procedūros į paciento sveikatą, įskaitant tokio pobūdžio tyrimus, atliekama pagal Įstaigos vidaus tvarkosdokumentų nuostatas ir vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais.
  - 3.2.5. Paciento labui, siekiant pilnai suteikti odontologinio gydymo paslaugą ar kompleksines odontologinio gydymo paslaugas, pacientas gali būti siunčiamas į kitą odontologijos įstaigą.
- 3.3. Teisė į sveikatos priežiūros prieinamumą:
  - 3.3.1. Įstaiga sudaro pacientams sąlygas, užtikrinančias ekonominių, komunikacinių ir organizacinių odontologinių gydymo paslaugų ir medicinos mokslų principų bei medicinos etikos reikalavimų prieinamumą (atitiktį) paciento reikmėms.
  - 3.3.2. Būtinąją medicinos pagalbą pacientui teikiama neatidėliotinai, pagal Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytą būtiniosios medicinos pagalbos mastą ir teikimo tvarką.

- 3.4. Teisė pasirinkti gydytoją:
- 3.4.1. Pacientas turi teisę pasirinkti gydantį, tiriantį, operuojantį, konsultuojantį, prižiūrintį gydytoją, ir gydymo įstaigą, o taip pat kitą tos pačios kvalifikacijos specialisto nuomonę. Ši teisė gali būti ribojama teisės aktų nustatyta tvarka.
- 3.5. Teisė į informaciją:
- 3.5.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie Įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Šią informaciją pacientų prašymu žodžiu jiems teikia Įstaigos vadovas, gydytojai odontologai ar kiti Įstaigos darbuotojai.
- 3.5.2. Pacientas informuojamas apie jį gydantį gydytoją odontologą ir/ar odontologą padėjėją, nurodant jų vardą, pavardę, pareigas, o jo prašymu ir apie kvalifikaciją.
- 3.5.3. Pacientas, vadovaujantis jo prašymu, turi gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, burnos ertmės ligų diagnozę, prognozę, atliekamus tyrimus ir jų rezultatus, naudojamus gydymo metodus, numatomas atlikti gydymo procedūras, gydymo alternatyvas, rizikos laipsnį, galimas komplikacijas bei laukiamus rezultatus, kas gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes jų atsisakius. Informacija pacientui turi būti pateikiama jam paprašius suprantama forma paaiškinant specialius medicinos terminus, atsižvelgiant į paciento amžių ir sveikatos būklę.
- 3.5.4. Pacientas turi teisę susipažinti su savo ligos istorija ir kitais medicinos dokumentais Įstaigoje arba pateikdamas rašytinį ar žodinį prašymą Įstaigos vadovui.
- 3.5.5. Pacientas turi teisę gauti jo lėšomis padarytas medicininių dokumentų kopijas pateikdamas rašytinį prašymą gydymo paslaugas jam teikusiam gydytojui ar Įstaigos vadovui. Gydantis gydytojas paciento prašymu jam turi paaiškinti medicininių įrašų reikšmę. Pacientas gavęs atitinkamą prašomą informaciją privalo raštu patvirtinti, kad tokią informaciją ar dokumentus (jų kopijas) gavo tokį patvirtinimą pateikdamas Įstaigos vadovui.
- 3.5.6. Paciento rašytiniu prašymu, informacija apie pacientą neteikiama jo prašyme išvardytiems asmenims ar jų grupėms. Ši teisė gali būti ribojama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 3.5.7. Pacientui įstatymų numatytais atvejais išduodami reikiami dokumentai dėl jo tyrimo ir gydymosi Įstaigoje, pateikiant rašytinį prašymą kuriame nurodomos reikiamų dokumentų kopijos ir jų naudojimo tikslai.
- 3.6. Teisė atsisakyti gydymo:
- 3.7.1. Pacientas gavęs informaciją apie siūlomą gydymą gali bet kuriuo metu atsisakyti gydymo paslaugų teikimo apie tai informuodamas savo gydytoją ir jei tai nekelia pavojaus paciento sveikatai ir/ar gyvybei.
- 3.7.2. Būtinoji medicinos pagalba, kai dėl kokios nors priežasties negalima sužinoti paciento valios, dėl gydymo paslaugų teikimo, tačiau paciento gyvybei ar sveikatai gresia pavojus, teikiama ir nesant paciento (ar jo įgalioto atstovo) sutikimo, vadovaujantis gautu Įstaigos vadovo ar kitos gydymo įstaigos rašytiniu nurodymu. Apie tai turi būti daromas įrašas paciento medicinos dokumentuose.

- 3.7. Teisė teikti skundus:
- 3.8.1. Pacientas turėdamas nusiskundimų Įstaigoje teikiamomis gydymo paslaugomis, turi teisę kreiptis į Įstaigos vadovą dėl pažeistų teisių, netinkamų Įstaigos sąlygų, konfliktų su Įstaigos darbuotojais ir kt.
  - 3.8.2. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, Įstaigai gali raštu pateikti skundą, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą, kai kreipiasi paciento atstovas). Skundą turi teisę pateikti ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.
  - 3.8.3. Nesutikdamas su gautu iš Įstaigos atsakymu į skundą, pacientas turi teisę apskusti Įstaigos veiklą, Įstaigos veiklą ar teikiamas paslaugas kontroliuojančioms valstybinėms institucijoms.
- 3.8. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:
- 3.9.1. Pacientų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie pacientų gyvenimo faktus, su gydymu susijusi medicininio pobūdžio informacija, kita informacija būtina diagnozuoti ligą, pacientui gydyti, renkama, kai pacientas sutikimą dėl to išreiškia žodžiu arba raštu.
  - 3.9.2. Visa informacija apie paciento Įstaigoje, apie jo diagnozę, prognozes ir gydymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali. Konfidencialios informacijos teikimo tvarką nustato Įstaigos vidaus tvarkos aprašo informavimo tvarkos aprašas (Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių priedas Nr. 1). Konfidencialios informacijos saugojimo ir teikimo tvarką reglamentuoja Lietuvos Respublikos teisės aktai.
  - 3.9.3. Paciento sutikimas nėra būtinas, jei informacija teikiama įgaliotiems asmenims ar institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę tokią informaciją gauti.
- 3.9. Pacientų pareigų įgyvendinimas:
- 3.10.1. Pacientas turi susipažinti ir laikytis Įstaigoje nustatytų vidaus tvarkos reikalavimų. Pacientas, prieš pradėdamas odontologinį gydymą, raštu patvirtina, jog susipažino su Įstaigos vidaus tvarkos dokumentais ir turi laikytis jų nuostatų.
  - 3.10.2. Siekiant gauti asmens gydymo paslaugas, atvykti į Įstaigą siuntime ar kitame dokumente nurodytu laiku. Atvykus, gydytojui žodžiu paprašius, pacientas privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus.
  - 3.10.3. Teikti Įstaigos gydytojui odontologui ar gydytojui odontologui padėjėjui teisingą ir visą informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą, sveikatos būklės pasikeitimus gydymo metu, ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti odontologines paslaugas.
  - 3.10.4. Vykdyti gydytojo odontologo nurodymus, vartoti paskirtus vaistus, vadovautis pateiktomis rekomendacijomis dėl tolesnės burnos organų ir/ar dantų priežiūros, suteikus gydymo paslaugas. Apie atsisakymą pacientas privalo nurodymą, rekomendaciją paskyrusį gydytoją informuoti raštu nedelsiant.
  - 3.10.5. Rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, vykdyti savo pareigas, bendradarbiauti su Įstaigos darbuotojais.

- 3.10.6. Tinkamai elgtis ir racionaliai naudoti Įstaigoje jam laisvai prieinamą naudotis Įstaigos turta. Pastebėjus pažeidimų ar Įstaigos turto gedimo atvejų, žodžiu informuoti Įstaigos darbuotojus.
- 3.10.7. Laiku mokėti už teikiamas mokamas gydymo paslaugas pagal Įstaigos paslaugų įkainius skelbiamus Įstaigos internetiniame puslapyje [www.oradenta.lt](http://www.oradenta.lt).
- 3.10.8. Pacientas, kuris pažeidžia savo pareigas, savo veiksmais sukelia grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ar gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas odontologinio gydymo paslaugas, gydymo paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paciento gyvybei.
- 3.10.9. Už savo veiksmais Įstaigai ar jos darbuotojams padarytą žalą pacientas turi atsakyti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

## **PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS**

UAB „Oradenta“ pacientų skundų nagrinėjimo ir ginčų sprendimo tvarkos aprašas (toliau –tvarkos aprašas) nustato Įstaigos pacientų (ir jų atstovų) Įstaigai pateiktų skundų nagrinėjimo ir ginčų sprendimo tvarką Įstaigoje.

### **7. PACIENTŲ IR JŲ ATSTOVŲ SKUNDŲ TEIKIMO TVARKA**

- 1.1. Pacientai skundus gali pateikti raštu arba žodžiu.
- 1.2. Žodiniai pacientų skundai gali būti pateikiamitiesiogiai Įstaigos vadovui arba pacientui gydymo paslaugas teikusiam Įstaigos gydytojui, apie tai nedelsiant raštu informuojant Įstaigos vadovą. Raštiški pacientų skundai pateikiami kreipiantis į Įstaigą raštu, siunčiant skundą reg. paštu arba el. priemonėmis (Įstaigos el. paštu [info@oradenta.lt](mailto:info@oradenta.lt)).
- 1.3. Žodiniai skundai ar prašymai priimami tik tuomet, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant paciento ir Įstaigos interesų.
- 1.4. Skundą raštu pateikti gali pacientas arba jo atstovas pateikdamas tokią teisę patvirtinančią dokumentą (jo kopiją).
- 1.5. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento (ar jo atstovo) pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys kontaktui palaikyti, aiškiai išdėstyta skundo esmė.
- 1.6. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, pateikiama atstovavimą patvirtinančio dokumento kopija ir nurodomas pacientas, kurio vardu atstovas kreipiasi bei pateikiama aiškiai išdėstyta skundo esmė.
- 1.7. Neįskaitomi, reikalavimų neatitinkantys skundai gražinami pacientui ar jo atstovui ir nurodoma gražinimo priežastis.
- 1.8. Pacientasteikdamas skundą privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją. Kai toks skundasiunčiamas per jo atstovą, su skundu pateikiama atstovavimą patvirtinančio dokumento kopija bei asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

- 1.9. 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.
- 1.10. Gauti skundai raštu (reg. paštu, el. paštu), ne vėliau kaip per 1 dieną nuo jų gavimo Įstaigoje dienos, pateikiami Įstaigos vadovui.
- 1.11. Apie gautą skundą pacientas ar jo atstovas informuojamas žodžiu arba raštu, skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis.

## **2. PACIENTŲ IR JŲ ATSTOVŲ SKUNDŲ TEIKIMO TVARKA**

- 2.1. Žodinius skundus Įstaigos vadovas ar darbuotojai nagrinėja iš karto. Aptaria su pacientu galimus, abiem pusėms priimtinus problemos sprendimo būdus ir sutaria dėl jų, bei dėl priimtų sprendimų įgyvendinimo terminų.
- 2.2. Priimti sprendimai įforminami raštu ir patvirtinami Įstaigos vadovo ir skundą pateikusio paciento ar jo atstovo parašais.
- 2.3. Rašytiniai skundai nagrinėjami atliekant Įstaigoje vidinį tyrimą. Siekiant tinkamai išnagrinėti paciento ar jo atstovo skundą, Įstaigos darbuotojai, esant būtinybei, susisiekiama su pacientu ar jo atstovu, skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis bei išsiaiškina visas su skundu susijusias aplinkybes.
- 2.4. Atliekant Įstaigoje vidinį tyrimą Įstaigos vadovas surenka Įstaigos darbuotojų raštiškus paaiškinimus susijusius su skunde nurodytomis aplinkybėmis ir visą kitą skundo nagrinėjimui reikalingą informaciją.
- 2.5. Išnagrinėjęs skundą Įstaigos vadovas priima sprendimą dėl:
  - 2.5.1. Skundo/pretenzijos - tenkinimo/netenkinimo;
  - 2.5.2. Galimos finansinės kompensacijos pacientui skyrimo iki 100,00 EUR (šimtas eurų) sumos.
- 2.6. Kompensacijos suteikimas yra įforminamas raštu, kuri parašu patvirtina Įstaigos vadovas ir toks raštas yra pateikiamas skundą pateikusiam pacientui (ir/ar jo atstovui).
- 2.7. Jei skundo nagrinėjimo metu paaiškėja, kad skundas/pretenzija yra sudėtinga, Įstaigos vadovo sprendimu, skundo nagrinėjimas svarstomas sudarant Įstaigos gydytojų skundo nagrinėjimo grupę.
- 2.8. Sudėtingais skundais/pretenzijomis yra laikomi:
  - 2.8.1. Skundai, kuriais pacientui yra nustatyti funkciniai/anatominiai ar asmens sveikatos sutrikimai, ribojantys asmens darbingumą arba sukeltantys neįgalumo reiškinius.
  - 2.8.2. Skundai kai paciento reikalaujama kompensacijos suma yra didesnė nei 500,00 (penki šimtai eurų);
  - 2.8.3. Skundai kurių pagrindu, numanomai, pacientas gali kreiptis į teismą ir procesas gali tęstis teisiniu procesu iš paciento pusės.
- 2.9. Skundas turi būti išnagrinėtas ir pacientui duotas atsakymas raštu per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo Įstaigoje dienos.
- 2.10. Skundo nagrinėjimui, gali būti pasitelkti ir kiti gydytojai ar kiti specialistai iš kitų gydymo ir mokymo įstaigų, kaip medicinos ekspertai, ir apie skundą pateikęs pacientas ir/ar jo atstovas yra informuojamas žodžiu arba raštu.
- 2.11. Skundo nagrinėjimui papildomai pasitelkus kitus medicinos ekspertus, skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, apie tai informuojant pacientą ir/ar jo atstovą raštu.
- 2.12. Galutinį sprendimą dėl pateikto skundo priima ir dėl sprendimą dėl įforminimo būdo nustato Įstaigos vadovas.



- 2.13. Apie priimtą sprendimą Įstaigos vadovas informuoja skundą pateikusį pacientą ar jo atstovą raštu, skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis.
- 2.14. Jeigu pacientas ar jo atstovas nesutinka su Įstaigos vadovo sprendimu ar pasiūlymu, priimtu išnagrinėjus skundą, jis turi teisę kreiptis į valstybines institucijas dėl savo pretenzijų Įstaigai, Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka bei apie tai informuodamas Įstaigos vadovą raštu.

### **3. ATSAKOMYBĖ**

- 3.1. Už tinkamą pacientų ar jų atstovų skundų priėmimą atsako skundą priimančią Įstaigos darbuotoją (Įstaigos administracija, Įstaigos gydytojas ar Įstaigos vadovas, priklausomai nuo to kam ir kokia forma skundas yra pateikiamas).
- 3.2. Už skundų nagrinėjimo organizavimą atsako Įstaigos vadovas.
- 3.3. Už informacijos apie gautą skundą perdavimą per šiame tvarkos apraše nustatytus terminus, Įstaigos vadovui, atsako Įstaigoje skundą priėmęs Įstaigos darbuotojas.
- 3.4. Už skundų nagrinėjimą, raštišką išvadų paruošimą ir pateikimą atsakingas Įstaigos vadovas ir/arba konkretus Įstaigos darbuotojas dėl kurio veiksmų ar neveikimo ar kt. aplinkybių yra pateiktas skundas.

## **ĮSTAIGOS SPECIALISTŲ KONSULTACIJŲ ORGANIZAVIMO TVARKOS APRAŠAS**

UAB „Oradenta“ gydytojų odontologų konsultacijų organizavimo tvarkos aprašas (toliau –tvarkos aprašas) nustato Įstaigoje dirbančių specialistų konsultacijų pacientams organizavimo ir teikimo tvarką Įstaigoje.

### **8. BENDROSIOS NUOSTATOS**

- 1.29. Įstaigoje gydytojo odontologo specialisto konsultaciją pagal savo kompetenciją teikia: gydytojas endodontologas, gydytojas burnos chirurgas, gydytojas vaikų odontologas, kartu su Įstaigos gydytoju konsultaciją gali teikti ir gydytojo odontologo padėjėjas.
- 1.30. Įstaigoje gydytojo odontologo specialisto konsultaciją taip pat teikia gydytojas odontologas, kai viršijamas Pirminės odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų, kompensuojamų iš Privalomojo sveikatos draudimo biudžeto lėšų, mastas (sudėtis), nustatytas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. gegužės 23 d. įsakymu Nr. V-483 „Dėl Pirminės odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų, kompensuojamų iš Privalomojo sveikatos draudimo biudžeto lėšų, masto (sudėties) patvirtinimo“.
- 1.31. Įstaigos gydytojai odontologai, gydytojai odontologai specialistai teikia pirminio lygio konsultacijas vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. gegužės 23 d. įsakymu Nr. V-483 „Dėl Pirminės odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų, kompensuojamų iš Privalomojo sveikatos draudimo biudžeto lėšų, masto (sudėties) patvirtinimo. Taip pat yra teikiamos antrinio ir tretinio lygio

konsultacijos, kurių sąrašą (nomenklatūrą) nustato Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerija.

## **9. GYDYTOJO ODONTOLOGO SPECIALISTO KONSULTACIJOS TEIKIMO ORGANIZAVIMO IR MOKĖJIMO UŽ JĄ TVARKA**

- 2.1. Gydytojo odontologo specialisto ar gydytojo odontologo konsultacija pacientui yra teikiama vizito pas gydytoją metu pagal išankstinę paciento registraciją Įstaigoje, išskyrus ypatingos skubos atvejus. Pacientui konsultacija taip pat yra teikiama iš anksto užsiregistravus odontologinei procedūrai (gydymui), prieš pradėdant atlikti odontologinę procedūrą.
- 2.2. Įstaigos gydytojo pacientui teikiamos konsultacijos apmokamos paciento lėšomis, išskyrus konsultacijas teikiamas pacientams po tam tikrų chirurginių odontologinių procedūrų (danties šalinimo, danties implantacijos) atlikimo praėjus pusės metų laikotarpiui po odontologinės paslaugos suteikimo (patikrinamojo apžiūra).
- 2.3. Jeigu apsilankymo dėl konkrečios priežasties pas Įstaigos gydytoją odontologą specialistą metu nustatoma, kad pacientui būtina pradėti odontologinį gydymą ir jis iškart pradėdamas, toks atvejis nelaikomas konsultacija ir apsilankymo išlaidos įskaičiuojamos į odontologinio gydymo (paslaugos) bazinę kainą.
- 2.4. Į gydytojo odontologo specialisto konsultacijos bazinę kainą įeina gydytojo odontologo specialisto konsultavimo, visų pacientui reikiamų ir Įstaigos teikiamų diagnostinių ir gydomųjų procedūrų sąnaudos, išskyrus šioms procedūroms atlikti sunaudotų odontologinių medžiagų ir vienkartinį priemonių išigijimo išlaidas. Šios išlaidos apmokamos vadovaujantis Mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos, patvirtintos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 1999 m. liepos 30 d. įsakymu Nr. 357 „Dėl Mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašo, kainų nustatymo ir jų indeksavimo tvarkos bei šių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos“, nuostatomis.
- 2.5. Be siuntimų pas antrinio ir tretinio lygio Įstaigos gydytoją odontologą specialistą pacientai gali lankytis, jeigu:
  - 2.4.1. pacientas atvyksta į sveikatos priežiūros įstaigą dėl būtinosios odontologinės pagalbos paslaugų ir Įstaigos registratūros darbuotojas, turintis medicininį išsilavinimą, registruoja pacientą į Įstaigos gydytojo odontologo specialisto konsultaciją;
  - 2.4.2. pacientas lankosi dėl tos pačios priežasties pas tą patį Įstaigos gydytoją odontologą specialistą;
  - 2.4.3. kitais Lietuvos Respublikos teisės aktų numatytais atvejais.
- 2.6. Įstaigos gydytojo odontologo arba gydytojo odontologo specialisto išduodamame siuntime nurodoma trumpa anamnezė, objektyvūs duomenys, atlikti tyrimai, taikytas gydymas, preliminari diagnozė, siuntimo konsultuoti tikslas ir kokio gydytojo odontologo specialisto konsultacijos yra siunčiamas pacientas.
- 2.7. Tos pačios specialybės kelių Įstaigos gydytojų odontologų specialistų konsultacija Įstaigoje yra laikoma Įstaigos gydytojų konsiliumu ir už ją yra mokama kaip už vieną konsultaciją.
- 2.8. Siunčiant pacientą į kitą Įstaigos kabinetą, siuntimai nėra rašomi, bet apie tai įrašoma paciento sveikatos istorijoje. Kai pacientas pasirenka kitos įstaigos gydytoją odontologą specialistą, siuntimas turi būti išrašomas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

- 2.9. Už gydytojo odontologo specialisto konsultaciją mokama, jei pacientas pirmą kartą dėl konkrečios priežasties kreipiasi į Įstaigos gydytoją odontologą specialistą.
- 2.10. Vieno sveikatos priežiūros epizodo metu tos pačios srities Įstaigos gydytojas odontologas specialistas gali teikti skirtingai apmokamas specializuotas paciento gydymo paslaugas. Kiekviena skirtinga odontologinė paslauga, nepriklausomai nuo to ar yra teikiama pacientui vieno apsilankymo Įstaigoje metu ar per kelis kartus, yra apmokama atskirai pagal Įstaigoje nustatytus konkrečius tos odontologinės paslaugos įkainius.
- 2.11. Jeigu paciento antro arba trečio apsilankymo pas tos pačios srities Įstaigos gydytoją odontologą specialistą metu suteikiama brangiau apmokama specializuota asmens sveikatos priežiūros paslauga, tai pirmojo apsilankymo metu suteikta paslauga gali būti pateikta apmokėti brangiau kainuojančios paslaugos bazine kaina.
- 2.12. Jeigu dėl tos pačios priežasties pacientas kreipiasi į tos pačios srities Įstaigos gydytoją odontologą daugiau nei tris kartus, už konsultaciją mokama pakartotinai pagal Įstaigoje nustatytus įkainius. Už vėlesnius apsilankymus mokama tokia pačia tvarka (apsilankymai ir jų metu teiktų konsultacijų skaičius skaičiuojamas iš naujo).
- 2.13. Gydytojai odontologai ir odontologai specialistai, teikiantys pacientams gydymo paslaugas, jas aprašo asmens sveikatos istorijoje (forma Nr. 025-043/a). Joje nurodoma paciento lankymosi data ir laikas, anamnezė, aprašoma paciento būklė, ligos eiga, paskirti tyrimai ir gydymas, siuntimai pas kitus gydytojus odontologus specialistus bei į kitas gydymo įstaigas (nurodant siuntimo tikslą).
- 2.14. Įstaigos paciento sveikatos istorija yra paciento Įstaigos dokumentas, saugomas Įstaigoje ir pateikiamas teritorinės ligonių kasos arba Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos specialistams pagal pareikalavimą ekspertizei atlikti.

## **UAB „ORADENTA“ SUTIKIMO DĖL SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO APRAŠO ĮGYVENDINIMO TVARKA**

Sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo aprašo reikalavimų įgyvendinimo tvarka yra UAB „Oradenta“ (toliau – Įstaiga) lokalinis teisės aktas, kuris nustato bendruosius reikalavimus paciento sutikimui išreiškiamam tam tikrais paciento veiksmais, sutikimui dėl chirurginės operacijos, invazinės ir (ar) intervencinės procedūros atlikimo bei reikalavimus pasirenkant alternatyvų diagnostikos ar gydymo metodą.

### **8. BENDROJI DALIS**

- 1.6. Įstaigos sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo aprašo įgyvendinimo tvarkos aprašo tikslas – užtikrinti, kad Įstaigoje būtų tinkamai įforminti pacientų sutikimai dėl Įstaigoje teikiamų gydytojų odontologijos paslaugų/pagalbos ir dėl chirurginių operacijų, invazinių ir (ar) intervencinių procedūrų teikimo.

- 1.7. Šis Įstaigos sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo aprašo įgyvendinimo tvarkos aprašas susideda iš bendrųjų nuostatų dalies, paciento sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo formos ir turinio reikalavimų dalies ir baigiamųjų nuostatų.
- 1.8. Sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarkos įgyvendinimo tvarkos apraše naudojamos sąvokos:
  - 1.3.1. chirurginė operacija, kuri reiškia medicininę procedūrą, kai Įstaigos gydytojas, siekdamas diagnozuoti, gydyti ar koreguoti ligos ar traumos pažeistų organų ir jų sistemų funkciją, medicinos prietaisais veikia paciento audinius ir (ar) organus, pažeisdamas audinių ir (ar) organų vientisumą.
  - 1.3.2. invazinė ir (ar) intervencinė procedūra, kuri reiškia medicininę procedūrą, kai Įstaigos gydytojas, siekdamas diagnozuoti, gydyti ar koreguoti organų ir jų sistemų funkciją, medicinos prietaisais veikia paciento audinius ir (ar) organus, pažeisdamas audinių ir (ar) organų vientisumą arba jo nepažeisdamas.

## 9. PACIENTO SUTIKIMO FORMOS IR TURINIO REIKALAVIMAI

- 2.1. Sutikimas, kuris išreiškiamas tam tikrais paciento veiksmais, gali, bet neprivalo būti rašytinis.
- 2.2. Sutikimas, išreiškiamas tam tikrais paciento veiksmais, leidžiančiais neįforminti tokio sutikimo atskiru dokumentu, galimas, kai pacientas į Įstaigą, dėl Įstaigoje teikiamų odontologinio gydymo paslaugų (pagalbos) atvyksta savarankiškai arba į namus Įstaigos gydytoją odontologą ar gydytoją odontologą specialistą išsikviečia savarankiškai ir tuo metu pacientas būna žodžiu informuotas ir sutinka, kad Įstaigos gydytojas odontologas, gydytojas odontologas specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir odontologinio gydymo procedūras.
- 2.3. Ši nuostata taikoma ir pacientui, kai Įstaiga užtikrina, kad visa būtina informacija pacientui bus/yra suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi Įstaigoje metu, o Įstaigos darbuotojai atsakys į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija.
- 2.4. Toks paciento sutikimas (išreikštas tam tikrais paciento veiksmais) yra laikomas pagrįstu informacija ir yra tinkamas, jei Įstaiga pacientui sudaro prieinamą šią informaciją:
  - 2.4.1. informacija apie toje sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamų mokamų, iš dalies mokamų paslaugų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti;
  - 2.4.2. informacija apie nemokamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti;
  - 2.4.3. informacija apie siuntimo į kitas sveikatos priežiūros įstaigas tvarką;
  - 2.4.4. informacija apie Įstaigos vidaus tvarkos taisykles.
  - 2.4.5. informacija apie odontologines gydymo paslaugas (pagalbą) teikiančių Įstaigos gydytojų specialistų profesinę kvalifikaciją, galimybę rinktis Įstaigos gydytoją specialistą.
  - 2.4.6. informacija apie paciento pareigą bendradarbiauti su Įstaigos gydytoju, pacientui teikiančiu odontologinio gydymo paslaugas (pagalbą), vykdyti jo paskyrimus ir nurodymus, pranešti apie bet kokius nukrypimus nuo paskyrimų.
- 2.5. Įstaigos gydytojai odontologai sudaro sąlygas, pacientui prašant, sužinoti informaciją apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, apie Įstaigoje taikomus kitus odontologinio gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, pasveikimo prognozę, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo odontologinio gydymo. Prašymą galima pateikti Įstaigos vadovui raštu ar elektroniniu būdu. Atsakymai pacientams yra

- teikiami žodžiu, vizito Įstaigoje metu arba raštu, jei pacientas tokį pageidavimą išreiškia prašyme.
- 2.6. Įstaigos gydytojas odontologas ar gydytojas odontologas specialistas, pacientui klausiant, atsako į visus užduotus klausimus, susijusius su jam teikiamomis odontologinio gydymo paslaugomis (pagalba).
  - 2.7. Jei Įstaigos gydytojas odontologas ar gydytojas odontologas specialistas, atliekantis pacientui odontologinį gydymą, teikiantis odontologines paslaugas (pagalbą), negali atsakyti į paciento klausimus, jis turi nurodyti Įstaigoje atsakingą asmenį, kuris galėtų pacientui atsakyti.
  - 2.8. Tokios informacijos teikimo tvarką nustato Įstaigos informacijos pacientams (ir jų atstovams) teikimo tvarkos aprašas ir Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatos.
  - 2.9. Sutikimo dėl odontologinio gydymo paslaugų (pagalbos) teikimo (ne dėl chirurginių operacijų, invazinio ar intervencinio pobūdžio procedūrų) atlikimo forma nėra privaloma pildyti, jei pacientas atlieka veiksmus, kurie išreiškia jo sutikimą (išreiškiamą tam tikrais veiksmais), kurie nurodyti šiame apraše ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
  - 2.10. Įstaigai paciento duodamas sutikimas dėl chirurginės operacijos, invazinės ar intervencinės procedūros atlikimo, turi būti rašytinis dokumentas.
  - 2.11. Šioje sutikimo formoje nurodoma:
    - 2.11.1. Įstaigos tikslus pavadinimas, Įstaigos kodas, adresas, telefono numeris.
    - 2.11.2. Įstaigos gydytojas odontologas arba gydytojas odontologas specialistas, kuris atliks chirurginę operaciją, invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą, Įstaigos gydytojo vardas, pavardė, profesinė kvalifikacija.
    - 2.11.3. Paciento, kuriam bus atliekama chirurginė operacija, invazinė ir (ar) intervencinė procedūra, vardas ir pavardė, amžius.
    - 2.11.4. Chirurginės operacijos, invazinės ir (ar) intervencinės procedūros pavadinimas, esmė (trumpas ir aiškus aprašymas), pobūdis, darymo tikslai.
    - 2.11.5. Nurodomas chirurginės operacijos, invazinės ir (ar) intervencinės procedūros apimtį keitimo leistinumas gydytojui odontologui iš paciento pusės, jei jos metu su pacientu papildomai to aptarti nebus galimybės, o sutikimo metu to nuspėti nėra įmanoma.
    - 2.11.6. Paaiškinama ketinamos atlikti chirurginės operacijos, invazinės ir (ar) intervencinės procedūros alternatyvių diagnostikos ir gydymo metodų esmė, tikslai, kiekvieno Įstaigoje taikomo diagnostikos ir gydymo metodo ypatumai, rizikos ir kitos paciento apsisprendimui svarbios aplinkybės.
    - 2.11.7. Nurodomos galimos ir svarbios paciento apsisprendimui dėl sutikimo davimo planuojamai chirurginei operacijai, invazinei ir (ar) intervencinei procedūrai, komplikacijos, kurios yra:
      - žinomos ir dažnai odontologinėje praktikoje pasitaikančios;
      - retai pasitaikančios;
      - galimos tam konkrečiam pacientui, įvertinus jo sveikatos būklę.
    - 2.11.8. Kitos aplinkybės, svarbios paciento apsisprendimui.
    - 2.11.9. Nurodoma ar pacientui bus taikoma/netaikoma anestezija. Jei anestezija bus taikoma, nurodoma anestezijos atlikimo būdas, rizika bei galimos komplikacijos.
    - 2.11.10. Paciento (jo atstovo) vardas, pavardė, atstovavimo pagrindas, sutikimo ar atsisakymo faktą patvirtinantis įrašas, data, laikas, parašas.
    - 2.11.11. Įstaigos darbuotojo, užpildžiusio formą, duomenys: vardas, pavardė, pareigos, taip pat formos užpildymo data ir laikas.

- 2.11.12. Sutikimų formose gali būti pateikta ir kita informacija, susijusi su Įstaigoje asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimu pacientui.
- 2.12. Laikoma, kad paciento sutikimas dėl konkrečių (tam tikrų) sveikatos priežiūros paslaugų teikimo yra duodamas visoms atitinkamo gydymo epizodo metu taikomoms toms pačioms invazinėms ir (ar) intervencinėms procedūroms.
- 2.13. Informacija užfiksuota paciento sutikimo formose ir kita sutikimo įforminimo metu sužinota informacija yra laikoma konfidencialios informacijos apie pacientą dalimi ir gali būti atskleidžiama tik Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka bei vadovaujantis Įstaigos informacijos pacientams (ar jų atstovams) teikimo tvarkos aprašo nuostatomis.
- 2.14. Pacientų sutikimai yra pildomi ir kaupiami (saugomi) Įstaigoje kartu su kiekvieno paciento ligos istorija ir kitais privalomais vesti medicininiiais dokumentais.

## **10. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 3.1. Įstaigos sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo aprašo įgyvendinimo tvarkos aprašas įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.
- 3.2. Įstaigos sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo aprašo įgyvendinimo tvarkos aprašas gali būti keičiamas ir papildomas keičiantis įstatymams, keičiant darbo organizavimą, reorganizuojant Įstaigą.
- 3.3. Šis sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo aprašo įgyvendinimo tvarkos aprašas yra viešai skelbiamas Įstaigos internetinėje svetainėje [www.oradenta.lt](http://www.oradenta.lt). Šio sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo aprašo įgyvendinimo tvarkos aprašas, Įstaigos pacientams (jų atstovams), taip pat yra prieinamas susipažinti būnant Įstaigoje, ar pateikiant rašytinį (ar elektroninės formos) prašymą Įstaigos vadovui.
- 3.4. Su Įstaigos sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo aprašo įgyvendinimo tvarkos aprašu ir jų pakeitimais Įstaigos darbuotojai supažindinami pasirašytinai ir privalo vykdyti jų nurodymus.
- 3.5. Įstaigos darbuotojai turi teisę gauti šių Įstaigos sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo aprašo įgyvendinimo tvarkos aprašo kopiją. Įstaigos darbuotojas, norėdamas gauti šio dokumento kopiją turi raštu kreiptis į Įstaigos vadovą su prašymu kopiją pateikti.

Šiuos dokumentus parengė UAB „Oradenta“ administracija vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais.