PATVIRTINTA
UAB „HILA“ generalinio direktoriaus
2026 m. rugpjūčio 12 d. įsakymu
Nr_V_260812_208

UAB „HILA“
VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. UAB “Hila” vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja Hila medicinos centro (visų padalinių) (toliau, kur tinka pagal kontekstą, bendrai – Hila medicinos centras, atskirai – padaliniai) vidaus tvarką, pacientų kreipimosi į Hila medicinos centrą tvarką, paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką, pacientų (toliau – Klientų), jų atstovų, lydinčių asmenų teises ir pareigas Hila medicinos centre, Klientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarką, ginčų ir konfliktų tarp Hila medicinos centro ir Klientų sprendimo tvarką, informacijos Klientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką, ligos istorijų, ambulatorinių kortelių, kitų dokumentų nuorašų darymo, išdavimo Klientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką, Hila medicinos centro darbo laiką, bendrąsias vidaus tvarkos ir darbų saugos nuostatas, Kliento turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo bei saugojimo tvarką, Papildomosios ir alternatyviosios sveikatos priežiūros (PASP) paslaugų teikimo tvarką.

1.2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, kitais įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymais, medicinos bei etikos normomis bei vidaus teisės aktais.

1.3. Taisyklės yra skelbiamos viešai Hila medicinos centre interneto svetainėje www.hila.lt, taip pat Hila medicinos centro Klientų aptarnavimo skyrių informacijos padaliniuose ir Hila medicinos centro Chirurgijos centro stacionare.

2. SĄVOKOS

2.1. Klientas – tai Jūs, kuris naudojasi Hila medicinos centro teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis arba dėl jų kreipiatės į Hila medicinos centrą, nepaisant to, ar Jūs sveikas, ar ligonis.

2.2. Kliento atstovas – Jūsų atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai ar rūpintojai) arba atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka Klientas. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimų įforminimas turi būti atliktas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

2.3. Asmens dokumentas – pasas, asmens tapatybės kortelė, leidimas laikinai (nuolat) gyventi Lietuvoje.

2.4. Paslaugos – Hila medicinos centre teikiamos ambulatorinės (konsultacinės, diagnostinės ir gydymo, reabilitacijos ir kt.), stacionarinės (dienos chirurgijos, dienos stacionaro ir kt.) asmens sveikatos priežiūros ir kitos Hila medicinos centro teikiamos paslaugos.

2.5. Nemedicininės aptarnavimo paslaugos – tai paslaugos, nepriklausančios asmens sveikatos priežiūros paslaugoms, būtinos terapiniams tikslams, numatytiems atitinkamais atvejais teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, pasiekti.

2.6. Medicinos dokumentai – ligos istorija, Kliento patvirtinimai ir sutikimai, kiti dokumentai, kuriuose fiksuojama Kliento sveikatos būklė, jam taikomos sveikatos priežiūros rūšys ir metodai.

2.7. Siuntimas – nustatytos formos gydytojo kreipimasis, naudojantis e.sveikata.lt sistema, pas kitą specialistą, siekiant pasikonsultuoti dėl Jūsų sveikatos būklės, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, pateikiant informaciją apie Jums iki siuntimo nustatytą diagnozę, atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialistų išvadas, taikytą gydymą.

2.8. Hila medicinos centro specialistas – Hila medicinos centre dirbantis asmens sveikatos priežiūros specialistas.

2.9. Darbuotojas – asmuo, sudaręs darbo sutartį su Hila medicinos centru.

3. HILA MEDICINOS CENTRO DARBO LAIKAS

3.1. Hila medicinos centro (visų padalinių) darbo laikas yra skelbiamas ant kiekvieno Hila medicinos centro padalinio pastato durų, taip pat interneto svetainėje www.hila.lt:

3.1.1. Šeimos medicinos centras adresu:

3.1.1.1. Laisvės pr. 10A, Vilnius (I-V 8.00–20.00 val.);

3.1.1.2. Estų g. 1, Vilnius (I-V 8.00–20.00 val.);

3.1.1.3. V.Grybo g. 32, Vilnius (I-V 8.00–20.00 val., VI 8.00–15.00 val.);

3.1.1.4. Bičiulių g. 36-1, Bukiškio k., Avižienių sen., Vilniaus raj., (I-V 7.00–20.00 val.).

3.1.2. Reabilitacijos ir sporto medicinos centras adresu:

3.1.2.1. V.Grybo g. 32-101, Vilnius (I-V 7.00–20.00 val.);

3.1.2.2. Lvivo g. 101, Vilnius (I-V 7.00–20.00 val.);

3.1.2.3. Estų g. 1, Vilnius (I-V 07.00–20.00 val., VI 9:00–15:00val.);

3.1.2.4. Šeimyniškių g. 19C-101, Vilnius (I-V 7.00–20.00 val.);

3.1.2.5. Bičiulių g. 36-1, Bukiškio k., Avižienių sen., Vilniaus raj., (I-V 7.00–20.00 val., VI 9.00–15.00val.)

3.1.2.6. Taikos pr. 62, Klaipėda (I-V 7.00–20.00 val.);

3.1.2.7. Perkūno g. 5, Kaunas (I-V 7.00–20.00 val.).

3.2. Dėl Hila medicinos centro (visų padalinių) darbo laiko Klientai gali pasiteirauti skambindami vienu iš nurodytų telefono numeriu +370 698 00 000, + 370 5 233 3000 .

4. KREIPIMOSI Į HILA MEDICINOS CENTRĄ TVARKA

4.1. Atvykę į Hila medicinos centrą, privalote susipažinti su Taisyklėmis ir jų laikytis.

4.2. Savo viršutinius lauko drabužius privalote nusivilkti ir juos palikti (pakabinti) Darbuotojų nurodytoje vietoje. Drabužiuose nerekomenduojame palikti jokių asmeninių daiktų ar dokumentų. Hila medicinos centras nesaugo paliktų drabužių ir juose esančių daiktų ir už juos neatsako.

4.3. Norėdami gauti informaciją apie Hila medicinos centro teikiamas Paslaugas, jų teikimo tvarką, kainas ir galimybes jomis pasinaudoti, galite apsilankyti Hila medicinos centro interneto svetainėje www.hila.lt arba žodžiu ar raštu kreiptis į Hila medicinos centrą.

4.4. Jei pageidaujate gauti Paslaugas, prašome iš anksto užsiregistruoti vienu iš žemiau nurodytų būdų:

4.4.1. Vienu iš nurodytų telefono Nr.:

+ 370 5 233 3000;

+ 370 698 00000.

Registracija telefonu vykdoma tokiu laiku (išskyrus valstybinių švenčių dienas):

I – V 7:00 – 20:00 val.,

VI – 8:00 – 15:00 val.;

4.4.2. Internetu https://registracija.hila.lt/

4.4.3. https://www.esveikata.lt/naujienos/0/21 (Išankstinę pacientų registracijos sistemą (IPR));

4.4.4. Atvykus į Hila medicinos centrą (Hila medicinos centro konkretaus padalinio darbo valandomis).

4.5. Registracijos metu Jums bus pateikta informacija apie Hila medicinos centro (jei aktualu – konkrečiuose padaliniuose) dirbančius specialistus, jų darbo laiką, teikiamas Paslaugas, jų teikimo tvarką, kainas ir galimybes jomis pasinaudoti, taip pat nurodomas Jūsų galimas apsilankymo laikas. Jums pageidaujant gauti Paslaugas siūlomu laiku, prašysime nurodyti savo vardą, pavardę, gimimo datą ir kontaktinį telefono numerį.

4.6. Jei turėsime Jūsų sutikimą, apie apsilankymo datą ir laiką Jums bus priminta SMS žinute dieną prieš apsilankymą. Prašytume kaip įmanoma anksčiau, bet ne mažiau nei likus 24 val. iki numatomo Paslaugų gavimo laiko pradžios, informuoti Hila medicinos centrą apie tai, jei nebegalite atvykti registracijos metu patvirtintu laiku. Tokiu atveju, esant galimybei, Hila medicinos centras pasiūlys Jums kitą Paslaugų suteikimo datą ir laiką. Jums laiku neinformavus apie neatvykimą bent 2 (du) kartus iš eilės, Hila medicinos centras turi teisę stabdyti Jums Paslaugų teikimą, išskyrus būtinosios pagalbos atveju ir jeigu esate Hila apylinkės pacientas.

4.7. Klientui iki 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos jo atstovo pagal įstatymą sutikimu, išskyrus teisės aktuose nustatytus atvejus.

4.8. Klientui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos jo paties sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos teikimo atvejus, kai pacientas negali pats išreikšti savo valios.

4.9. Paslaugų teikimo metu bus pildomi Jūsų Medicinos dokumentai bei daromi įrašai e.sveikata.lt sistemoje esančioje Jūsų ligos istorijoje.

5. PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA, ASORTIMENTAS IR TEIKIMO TVARKA

5.1. Hila medicinos centras asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikia pagal galiojančią asmens sveikatos priežiūros veiklos licenciją. Aktualią licencijos informaciją pacientai gali rasti Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos interneto svetainėje ir Hila medicinos centro interneto svetainėje, taip pat su ja susipažinti Hila medicinos centro Klientų aptarnavimo skyriuose. Pacientui licencija pateikiama jo prašymu.

5.2. Informacija apie Hila medicinos centro teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų gavimo sąlygas, mokamas paslaugas, jų kainas ir teikimo sąlygas skelbiama Hila medicinos centro interneto svetainėje ir yra prieinama Klientų aptarnavimo skyriuose. Pacientui ši informacija jo prašymu suteikiama ir kitais tinkamais būdais.

5.3. Informaciją apie Hila medicinos centro Laboratorinės diagnostikos centre (toliau – LDC) atliekamus laboratorinius tyrimus, galite rasti Hila medicinos centro interneto svetainėje www.hila.lt (nuoroda https://mano.hila.lt/get_useful_information_document/108); Hila medicinos centro Klientų aptarnavimo skyriaus informacijos padalinyje. Hila medicinos centro interneto svetainėje www.hila.lt skelbiamame laboratorinių tyrimų sąraše yra nurodomi visi laboratoriniai tyrimai (pavadinimas, metodika, normos ribos ir kt. susijusi informacija), atliekami LDC laboratorijose, taip pat laboratoriniai tyrimai, kurie atliekami kitų asmens sveikatos priežiūros įstaigų laboratorijose pagal sudarytą bendradarbiavimo sutartį su Hila medicinos centru. Jūs visada galite kreiptis į Hila medicinos centro specialistą dėl Jus dominančių laboratorinių tyrimų.

5.4. NEMOKAMŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMAS

5.4.1. Hila medicinos centras užtikrina Kliento teisę gauti valstybės laiduojamas (nemokamas) asmens sveikatos priežiūros paslaugas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka ir sąlygomis.

5.4.2. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau – PSDF) biudžeto lėšų, kai Klientas atitinka teisės aktuose nustatytas konkrečios paslaugos gavimo sąlygas ir Hila medicinos centras turi galiojančią sutartį su Valstybine ligonių kasa (toliau – VLK) dėl atitinkamų paslaugų apmokėjimo iš PSDF biudžeto lėšų arba paslauga finansuojama kitu teisės aktuose nustatytu pagrindu.

5.4.3. Kai teisės aktuose nustatyta, kad paslaugai gauti būtinas privalomasis sveikatos draudimas, nemokama paslauga teikiama Klientui, kuris yra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu, išskyrus teisės aktuose nustatytas išimtis.

5.4.4. Kai teisės aktuose nustatyta, kad paslaugai gauti būtinas gydytojo siuntimas, Klientas turi pateikti galiojantį siuntimą teisės aktų nustatyta tvarka. Sutrikus e.sveikata.lt arkitų informacinių sistemų veikimui siuntimas pateikiamas kitu teisės aktuose nustatytu būdu.

5.4.5. Nemokama paslauga Klientui teikiama, kai įvykdytos visos teisės aktuose nustatytos konkrečios paslaugos teikimo sąlygos, įskaitant, kai taikoma, Kliento draustumą privalomuoju sveikatos draudimu, siuntimo reikalavimą ir Hila medicinos centro teisę bei galimybę teikti atitinkamą paslaugą PSDF biudžeto lėšomis.

5.4.6. Hila medicinos centras Klientui netaiko papildomo mokesčio už PSDF biudžeto lėšomis apmokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos sudėtines dalis, kurios pagal teisės aktus yra būtinos tai paslaugai suteikti, išskyrus teisės aktuose aiškiai nustatytus atvejus.

5.4.7. Jeigu PSDF biudžeto lėšomis apmokamai paslaugai taikoma pacientų registravimo ir laukimo eilė, Klientas registruojamas ir paslauga teikiama teisės aktų nustatyta tvarka.

5.4.8. Informacija apie Hila medicinos centro teikiamas PSDF biudžeto lėšomis apmokamas paslaugas, jų gavimo sąlygas, siuntimo reikalavimus, registracijos ir laukimo eilės tvarką bei kitą Klientui aktualią informaciją skelbiama Hila medicinos centro interneto svetainėje, Klientų aptarnavimo skyriuose ir, kai taikoma,

Išankstinėje pacientų registracijos informacinėje sistemoje (IPR). Pacientui ši informacija jo prašymu taip pat suteikiama žodžiu arba kitu tinkamu būdu.

5.4.9. Prieš Klientui pasirenkant mokamą asmens sveikatos priežiūros paslaugą, kai atitinkama paslauga gali būti suteikta PSDF biudžeto lėšomis, Klientui pateikiama informacija apie teisę ją gauti nemokamai, jos gavimo sąlygas ir, kai taikoma, numatomą paslaugos suteikimo datą arba laukimo terminą.

5.4.10. Klientui suteikus šių Taisyklių 5.4.8 papunktyje nurodytą informaciją, sprendimas pasirinkti mokamą paslaugą priimamas Kliento laisva valia ir įforminamas teisės aktų bei Hila medicinos centro nustatyta tvarka.

5.4.11. Informacija apie PSDF biudžeto lėšomis apmokamų paslaugų gavimo sąlygas Klientui pateikiama aiškiai, teisingai ir neklaidinančiai.

5.5. BŪTINOJI MEDICINOS PAGALBA

5.5.1. Hila medicinos centras pagal savo licencijoje nustatytą veiklos apimtį ir kompetenciją užtikrina būtinosios medicinos pagalbos teikimą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

5.5.2. Būtinoji medicinos pagalba Klientams teikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro patvirtintu Būtinosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašu bei kitais būtinosios medicinos pagalbos teikimą reglamentuojančiais teisės aktais.

5.5.3. Būtinoji medicinos pagalba teikiama nedelsiant arba neatidėliojant, atsižvelgiant į Kliento sveikatos būklę, klinikinius požymius ir medicininės indikacijas.

5.5.4. Sprendimą dėl būtinosios medicinos pagalbos poreikio, apimties, prioriteto ir teikimo eiliškumo priima Klientą apžiūrėjęs sveikatos priežiūros specialistas, vadovaudamasis profesine kompetencija ir galiojančiais teisės aktais.

5.5.5. Būtinosios medicinos pagalbos teikimui gydytojo siuntimas nereikalingas.

5.5.6. Teikiant būtinąją medicinos pagalbą pirmenybė teikiama paciento gyvybės išsaugojimui, sveikatos būklės stabilizavimui ir kitų neatidėliotinų medicininių veiksmų atlikimui, būtinų paciento gyvybei ar sveikatai išsaugoti.

5.5.7. Jeigu, įvertinus Kliento sveikatos būklę, nustatoma, kad Hila medicinos centre nėra galimybių suteikti pacientui reikalingos apimties būtinosios medicinos pagalbos, Klientui organizuojamas jo sveikatos būklę atitinkantis perkėlimas ar siuntimas į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

5.5.8. Jeigu Klientui po būtinosios medicinos pagalbos suteikimo reikalingas tolesnis ištyrimas, gydymas ar stebėjimas, tačiau šios paslaugos nepriskiriamos būtinajai medicinos pagalbai, jos organizuojamos Lietuvos Respublikos teisės aktų ir Hila medicinos centro vidaus tvarkų nustatyta tvarka.

5.5.9. Informacija apie Klientui suteiktą būtinąją medicinos pagalbą dokumentuojama medicinos dokumentuose Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

5.5.10. Paciento duomenų registravimas, medicinos dokumentų pildymas, informacijos perdavimas kitoms sveikatos priežiūros įstaigoms bei kiti su būtinosios medicinos pagalbos teikimu susiję veiksmai atliekami laikantis Lietuvos Respublikos teisės aktų, reglamentuojančių asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, medicinos dokumentų pildymą ir asmens duomenų apsaugą.

5.6. MOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS

5.6.1. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos Hila medicinos centre teikiamos tik Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytais atvejais ir pagal Hila medicinos centro vadovo patvirtintą mokamų paslaugų sąrašą bei įkainius.

5.6.2. Mokama paslauga teikiama Klientui jo laisva valia pasirinkus tokią paslaugą ir sutikus ją gauti bei apmokėti Hila medicinos centro nustatyta tvarka.

5.6.3. Kliento pasirinkimas gauti mokamą paslaugą patvirtinamas Kliento parašu arba kitu teisės aktuose leidžiamu būdu ir, kai teisės aktai nustato tokį reikalavimą, pažymimas medicinos dokumentuose.

5.6.4. Klientui prieš mokamos paslaugos teikimą pateikiama informacija apie:

5.6.4.1. paslaugos pavadinimą ir turinį;

5.6.4.2. paslaugos kainą;

5.6.4.3. apmokėjimo tvarką;

5.6.4.4. mokamos paslaugos pasirinkimo ir atsisakymo ją gauti sąlygas;

5.6.4.5. kitą informaciją, kuri pagal teisės aktus turi būti pateikta Klientui prieš pasirenkant ar gaunant mokamą paslaugą.

5.6.5. Informacija apie galimybę konkrečią paslaugą gauti PSDF biudžeto lėšomis, jos gavimo sąlygas ir, kai taikoma, laukimo terminą Klientui teikiama šių Taisyklių 5.4 punkte nustatyta tvarka.

5.6.6. Mokama paslauga neteikiama, jeigu Klientas nepatvirtina savo pasirinkimo ją gauti ir apmokėti, išskyrus teisės aktuose nustatytus atvejus.

5.6.7. Už PSDF biudžeto lėšomis apmokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos būtinas sudėtines dalis Klientui papildomas mokestis netaikomas, išskyrus teisės aktuose nustatytus atvejus.

5.6.8. Mokamų paslaugų sąrašas, jų kainos ir apmokėjimo tvarka tvirtinami Hila medicinos centro vadovo įsakymu ir viešai skelbiami Hila medicinos centro interneto svetainėje bei Hila klientams prieinamose vietose.

5.6.9. Klientas prieš paslaugos teikimą yra informuojamas ir pasirašo savo pasirinkimą ir sutikimą dėl mokamų paslaugų ir už mokamas paslaugas Klientas atsiskaito pagal paslaugos suteikimo dieną galiojančius Hila medicinos centro patvirtintus įkainius.

5.6.10. Mokamos paslaugos suteikimo faktas, paslaugos pavadinimas, kaina, Kliento pasirinkimas ir kiti teisės aktuose nustatyti duomenys registruojami Hila medicinos centro medicinos dokumentuose ir Hila medicinos centro informacinėse sistemose teisės aktų nustatyta tvarka.

5.6.11. Mokėjimo dokumentuose nurodoma teisės aktuose nustatyta informacija apie suteiktą mokamą paslaugą, jos kainą ir apmokėjimą patvirtinančius duomenis.

5.6.12. Informacija apie suteiktas mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiama ir registruojama valstybės informacinėse sistemose teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka.

5.7. SAVANORIŠKOJO SVEIKATOS DRAUDIMO BENDROVIŲ KOMPENSUOJAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS

5.7.1. Jei naudojatės savanoriškojo sveikatos draudimo paslaugomis, Paslaugų kainą ar jos dalį gali apmokėti Jus apdraudusi savanoriškojo sveikatos draudimo bendrovė, atsižvelgiant į tarp Jūsų ir tokios bendrovės sudarytos sutarties sąlygas.

5.7.2. Apie tai, kad už suteiktas Paslaugas gali apmokėti savanoriškojo sveikatos draudimo bendrovė, Jūs privalote informuoti Hila medicinos centro Darbuotoją prieš Paslaugų suteikimą, o taip pat nurodyti tokios savanoriškojo sveikatos draudimo bendrovės pavadinimą, adresą bei pateikti arba informuoti Hila medicinos centrą apie galiojantį sveikatos draudimo polisą (kortelę).

5.7.3. Hila medicinos centras yra sudaręs sutartis ir aptarnauja Lietuvos bei užsienio savanoriškojo sveikatos draudimo bendrovėse apdraustus asmenis. Išsamesnė informacija apie Hila medicinos centro ir savanoriškojo sveikatos draudimo bendrovių sudarytas sutartis teikiama Hila medicinos centro interneto svetainėje www.hila.lt ir Hila medicinos centro Klientų aptarnavimo skyrių registratūrose.

5.7.4. Hila medicinos centras pasilieka teisę reikalauti iš Jūsų apmokėjimo už Paslaugas, jei už jas savanoriškojo sveikatos draudimo bendrovė neapmoka. Hila medicinos centras neatsako už savanoriškojo sveikatos draudimo bendrovių sprendimus neapmokėti arba dalinai neapmokėti už Jums suteiktas Paslaugas. Visais su tuo susijusiais klausimais Jus pakonsultuos Jūsų savanoriškojo sveikatos draudimo bendrovė.

5.8. **IŠKVIETIMAS Į GYVENAMĄJĄ VIETĄ**

5.8.1. Jei gyvenate Vilniaus mieste, Jūsų pageidavimu ir kvietimu žemiau nurodytais atvejais šeimos gydytojo kompetencijoje esančias Paslaugas galime suteikti Jūsų gyvenamojoje vietoje. Paslaugas gyvenamojoje vietoje teikiame:

- naujagimiams, gavus informaciją apie jų išvykimą iš gimdymo namų ir atvykimą į namus, jei jų namuose neaplankė slaugytojas ar akušeris;
- vaikams iki 1 metų amžiaus;
- vaikams, kuriems nustatytas sunkus neįgalumo lygis;
- Klientams, kuriems yra nustatytas ne didesnis nei 25 procentų darbingumo lygis arba specialusis nuolatinės slaugos poreikis;
- jei Jums ūmiai sutriko judėjimo funkcija (negalite savarankiškai judėti);
- jei Jums karščiavimo metu atsirado naujų odos bėrimų;
- jei Jums pakilo aukštesnė kaip 38,5℃ temperatūra, kurios neveikia karščiavimą mažinantys vaistai.

5.8.2. Klientų aptarnavimo koordinatorius Jūsų kvietimą perduos Jūsų apylinkės šeimos gydytojui, kuris susisieks su Jumis telefonu.

5.8.3. Pokalbio metu šeimos gydytojas išsiaiškins galimą iškvietimo į Jūsų gyvenamąją vietą priežastį ir informuos apie atvykimo laiką arba rekomenduos Jums pačiam/-iai atvykti į Hila medicinos centrą.

5.7.3. Šeimos gydytojas pas Jus atvyks baigęs kitų Hila medicinos centro Klientų priėmimą.

5.8. NUOTOLINIŲ AMBULATORINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS

5.8.1. Nuotolinės ambulatorinės paslaugos teikiamos teisės aktuose numatytais atvejais ir tvarka.

5.8.2. Nuotolines ambulatorines paslaugas Hila medicinos centro specialistai (gydytojai ir / ar išplėstinę kompetenciją turintys bendrosios praktikos slaugytojai) Jums suteiks nuotolinėmis ryšio priemonėmis (telefonu, vaizdo ryšiu ar kitomis teisės aktų leidžiamomis priemonėmis).

5.8.3. Prieš teikiant nuotolinę ambulatorinę paslaugą, Hila medicinos centro nustatytu būdu Jus identifikuosime. Jums nesutinkant būti identifikuotam/-ai, nuotolinė ambulatorinė paslauga Jums teikiama nebus.

5.9. CHIRURGIJOS CENTRO STACIONARO PASLAUGŲ TEIKIMAS

5.9.1. Planinė hospitalizacija vykdoma Chirurgijos centro stacionare jo darbo laiku. Planinei hospitalizacijai Jūs privalote atvykti iš anksto paskirtu laiku.

5.9.2. Stacionaro palatoje rekomenduojame pasilikti tik būtinuosius daiktus ir asmens higienos reikmenis, kurie telpa Jums skirtoje spintoje ir (ar) spintelėje. Nerekomenduojame į stacionarą atsivežti didelės vertės ir gydymo metu nereikalingų daiktų. Palatoje laikomų asmeninių daiktų saugumą Klientas turi užtikrinti pats, išskyrus atvejus, kai daiktai perduoti Hila medicinos centrui saugoti teisės aktų ir (ar) Hila medicinos centro nustatyta tvarka.

5.9.3. Į stacionarą Jus palydės Darbuotojas, o Paslaugas suteiks priskirtas/-ti Hila medicinos centro specialistas/-tai.

6. KLIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

6.1. **KLIENTŲ TEISĖS**

6.1.1. Teisė į pagarbą:

- Jūs turite teisę į pagarbų bei mandagų aptarnavimą, į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas, pagarbų elgesį.

6.1.2. Teisė kreiptis:

- Jūs turite teisę kreiptis į Hila medicinos centro Darbuotojus visais su teikiamomis Paslaugomis susijusiais klausimais, taip pat kreiptis į Hila medicinos centro administraciją visais iškilusiais ginčytinais klausimais, gauti atsakymus į savo klausimus.

6.1.3. Teisė žinoti Paslaugų įkainius:

- Jūs turite teisę žinoti visas su Jums teikiamomis Paslaugomis susijusias išlaidas.

6.1.4. Teisė skųstis:

- Manydamas, kad yra pažeistos Jūsų, kaip paciento, teisės, Jūs ar Jūsų atstovas turite teisę kreiptis į Hila medicinos centrą su skundu ir įstatymų nustatyta tvarka gauti atsakymą apie skundo nagrinėjimo rezultatus.

6.1.5. Teisė į žalos atlyginimą:

- Jūs (taip pat kiti įstatymuose nurodyti asmenys) turite teisę į žalos, padarytos teikiant Paslaugas pažeidus Jūsų teises, atlyginimą;

- Dėl žalos atlyginimo Jūs Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtinto Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos aprašo nustatyta tvarka turite kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos.

6.2. Kitos Jūsų teisės yra išvardintos Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme. Savo teisėmis Jūs privalote naudotis sąžiningai, nepiktnaudžiauti, gerbti kitų asmenų teises ir teisėtus interesus. Jūsų teisės gali būti ribojamos tiek, kiek tai numato teisės aktai ir šios Taisyklės.

6.3. **KLIENTŲ PAREIGOS**

6.3.1. Jūs privalote rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Hila medicinos centro specialistais ir Darbuotojais;

6.3.2. Jūs turite pagarbiai ir deramai elgtis su visais Hila medicinos centro specialistais ir Darbuotojais, taip pat kitais Klientais. Draudžiama triukšmauti ar kitaip trukdyti Hila medicinos centro darbui;

6.3.3. Kliento (Paciento) elgesio keliamos grėsmės atveju sveikatos priežiūros paslaugą teikiantis Hila darbuotojas, įvertinęs situaciją ir, jeigu tai įmanoma bei saugu, įspėjęs Klientą apie netinkamo elgesio pasekmes, turi teisę laikinai neteikti arba nutraukti paslaugos teikimą, jeigu Kliento elgesys kelia realią grėsmę darbuotojų, kitų pacientų ar kitų asmenų sveikatai ar gyvybei arba dėl Kliento elgesio objektyviai neįmanoma saugiai ir tinkamai teikti sveikatos priežiūros paslaugų. Apie paslaugos neteikimo ar nutraukimo priežastis ir aplinkybes fiksuojama medicinos dokumentuose ir (ar) Hila medicinos centro nustatyta incidentų registravimo tvarka. Ši nuostata netaikoma, jeigu paciento elgesį lemia jo sveikatos būklė arba būtina suteikti būtinąją medicinos pagalbą;

6.3.4. Norėdamas gauti Paslaugas, privalote pateikti Asmens dokumentą (išskyrus būtinosios pagalbos ir Taisyklių 6.3.4 punkte numatytus atvejus). Atsisakius pateikti Asmens dokumentą, Paslaugos Jums nebus teikiamos;

6.3.5. Paslaugas nepateikus Asmens dokumento ir neatskleidžiant asmens tapatybės (anonimiškai) turite teisę gauti tik tuomet, jei esate ne jaunesnis/-ė nei 16 metų ir/ar sergate Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Paslaugos, teikiamos neatskleidus asmens tapatybės, iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų nekompensuojamos, todėl už jas privalėsite susimokėti pats/-i;

6.3.6. Prašysime Jūsų užpildyti, pasirašytinai susipažinti su Jums pateiktais Medicinos dokumentais. Jums atsisakius tai padaryti, o taip pat patvirtinti sutikimą ar atsisakymą dėl Jums skiriamų Paslaugų teikimo, Paslaugos nebus teikiamos (išskyrus būtinosios pagalbos ir Taisyklių 6.3.5 punkte numatytus atvejus);

6.3.7. Jūs privalote suteikti Hila medicinos centro specialistams išsamią, tikrovę atitinkančią informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus Jums žinomus ir Hila medicinos centro specialistų prašomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti Paslaugas.

6.3.8. Jūs turite rūpestingai elgtis su Hila medicinos centro turtu. Draudžiama niokoti, gadinti ar išsinešti iš Hila medicinos centro turtą ar kitokias materialines vertybes, įjungti, išjungti, reguliuoti Hila medicinos centro medicinos prietaisus, keisti jų parametrus. Privalote laikytis atsargumo reikalavimų, naudodamasis/-i elektros prietaisais ar kita įranga;

6.3.9. Hila medicinos centro patalpose draudžiama rūkyti, įsinešti bei vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ir / ar psichotropines medžiagas (išskyrus paskirtas Hila medicinos centro specialisto), atsivesti gyvūnus.

Atvykęs Paslaugų, privalote būti blaivus/-i, taip pat neapsvaigęs/-usi nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Hila medicinos centras turi teisę atsisakyti teikti Paslaugas (išskyrus būtinąją medicinos pagalbą), jei esate neblaivus/-i ar galimai neblaivus/-i, taip pat galimai apsvaigęs/-usi nuo narkotikų ir / ar psichotropinių medžiagų ir šis faktas fiksuojamas Hila medicinos centro nustatyta vidine tvarka;

6.3.10. Jūs turite pareigą laiku sumokėti už Jums suteiktas mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas pagal paslaugos suteikimo dieną galiojančius Hila medicinos centro patvirtintus įkainius, taip pat už Jūsų pageidavimu pasirinktas papildomas paslaugas, procedūras, tyrimus, medžiagas ar kitas paslaugas, kurios nėra apmokamos Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis, jeigu jų teikimas leidžiamas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

6.3.11. Jūsų pareiga - laikytis asmens higienos reikalavimų, vykdyti Darbuotojų nurodymus, Hila medicinos centro specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų Paslaugų;

6.3.12. Jūs privalote informuoti Hila medicinos centro specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių esate davęs/-usi sutikimą;

6.3.13. Jūs (ar/arba Jūsų atstovas) esate (yra) atsakingas už informacinių ir ryšių technologijų pagalba pateiktų Jūsų (Paciento) identifikacinių duomenų bei duomenų apie Jūsų (Paciento) sveikatos būklę teisingumą.

6.4. ĮRAŠŲ DARYMO IR TREČIŲJŲ ASMENŲ DALYVAVIMO TVARKA

6.4.1. Jei apsilankymo Hila medicinos centre, konsultacijos ar kitos sveikatos priežiūros paslaugos teikimo metu pageidaujate daryti garso ar vaizdo įrašą, privalote apie tai iš anksto informuoti Hila medicinos centro specialistą ir (ar) kitą Darbuotoją. Įrašymas negali trukdyti teikti sveikatos priežiūros paslaugas, pažeisti Hila medicinos centro darbuotojų, kitų pacientų ar kitų asmenų teisės į privatų gyvenimą ir asmens duomenų apsaugą; Hila medicinos centro darbuotojas gali pagrįstai prieštarauti įrašymui, kai jis pažeistų kitų asmenų teises, trukdytų saugiai ir tinkamai teikti paslaugas ar būtų nesuderinamas su teisės aktų reikalavimais. Klientas užtikrina, kad jo padarytas įrašas nebūtų viešinamas, platinamas ar perduodamas tretiesiems asmenims, jeigu toks naudojimas pažeistų kitų asmenų teises ar būtų vykdomas nesilaikant teisės aktų.

6.4.2. Taip pat privalote iš anksto informuoti Hila medicinos centro specialistą, jei konsultacijos metu ketinate įtraukti trečiąjį asmenį (pvz., telefonu ar vaizdo ryšiu). Trečiasis asmuo gali dalyvauti tik tuo atveju, jei jis yra nurodytas Jūsų medicininiuose dokumentuose kaip asmuo, turintis teisę gauti informaciją apie Jus, arba jei pateikiamas Jūsų rašytinis sutikimas dėl tokio asmens dalyvavimo. Klientas turi iš anksto informuoti Hila medicinos centro specialistą apie trečiojo asmens dalyvavimą, o specialistui turi būti sudarytos sąlygos identifikuoti tokį asmenį ir įsitikinti jo teise gauti informaciją. Esant abejonėms, Hila medicinos centro specialistas turi teisę atsisakyti teikti informaciją tokiam asmeniui ir/arba tęsti Paslaugos teikimą.

7. KLIENTŲ LANKYMAS IR NAKVYNĖS PASLAUGOS

7.1. Hila medicinos centro Chirurgijos centro stacionare gydomi Klientai gali būti lankomi I-V (išskyrus valstybinių švenčių dienas) nuo 17 val. iki 20 val.

7.2. Kitu, nei nustatyta Taisyklių 7.1 punkte, laiku Hila medicinos centro Chirurgijos centro stacionare gydomus Klientus galima lankyti tik iš anksto suderinus su gydančiu (budinčiu) gydytoju.

7.3. Lankytojai privalo laikytis asmens higienos bei infekcijų kontrolės reikalavimų, kurie pateikti Hila medicinos centro informacinėse lentose, pranešimuose arba išsakyti Darbuotojų individualiai, taip pat privalo vykdyti teisėtus Hila medicinos centro specialistų nurodymus, netrukdyti jiems atlikti slaugos ir gydymo procedūrų.

7.4. Klientą vienu metu palatoje gali lankyti ne daugiau kaip du asmenys.

7.5. Lankytojai, pageidaujantys slaugyti Hila medicinos centro Chirurgijos centro stacionare gydomą Klientą, privalo gauti gydančio Hila medicinos centro specialisto sutikimą, kuris suteikiamas įvertinus Kliento slaugos poreikį, sveikatos būklę, tyrimų ir gydymo planą, epidemiologinę situaciją, socialinius aspektus bei kitas svarbias aplinkybes.

7.6. Jeigu leidžia Jūsų sveikatos būklė, su lankytojais galite susitikti skyriaus, kuriame esate gydomi, koridoriuose ar poilsio patalpose. Norėdami išeiti iš skyriaus, iš anksto privalote tai suderinti su Hila medicinos centro specialistu.

7.7. Procedūrų, intervencijų, vizitacijų metu bei kitais atvejais, paprašius Hila medicinos centro specialistui ar/arba Darbuotojui, Kliento atstovai, lankytojai (įskaitant Klientą slaugančius), lydintys asmenys privalo išeiti iš palatos.

7.8. Hila medicinos centro Chirurgijos centro stacionare gydomiems Klientams maisto produktų nešti nerekomenduojame. Perduodami maisto produktai turi būti švieži, nepasibaigusio galiojimo termino, sandariai supakuoti. Ant maisto produktų nesant jų galiojimo termino, tokie maisto produktai gali būti laikomi ir vartojami ne ilgiau nei 24 val. nuo nurodytos jų pagaminimo datos. Nerekomenduojame perduoti Klientams trumpo galiojimo, greitai gendančių maisto produktų.

7.9. Lankytojams draudžiama:

7.9.1. lankyti Klientus sergant ūminėmis viršutinių kvėpavimo takų virusinėmis bei žarnyno infekcinėmis ligomis;

7.9.2. lankyti Klientus būnant neblaiviems, apsvaigus nuo narkotinių ir / ar psichotropinių ir / ar kitų medžiagų;

7.9.3. nešti Klientams alkoholinius gėrimus, tabaką (jo gaminius), narkotines ir / ar psichotropines medžiagas, Hila medicinos centro specialistų nerekomenduotus, taip pat pasibaigusio galiojimo maisto produktus.

7.10. Esant nepalankiai epidemiologinei ar ekstremaliai situacijai, Hila medicinos centro turi teisę nustatyti kitą Klientų lankymo tvarką arba lankymą uždrausti.

7.11. **NAKVYNĖS PASLAUGOS PO DIENOS CHIRURGIJOS PASLAUGŲ**

7.11.1. Jeigu po dienos chirurgijos paslaugos, leidžiant Jūsų sveikatos būklei, pageidausite likti Hila medicinos centro Chirurgijos centro stacionare nakvynei, ši paslauga Jums bus suteikta nemokamai. Šios paslaugos metu gydymo priemonės Jums nebus taikomos, o Jūs būsite laikomas/-a išrašytu/-a iš Hila medicinos centro vadovaujantis Taisyklių 8 dalyje numatyta tvarka.

8. KLIENTŲ IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

8.1. Klientas iš Hila medicinos centro išrašomas:

8.1.1. kai tolesnis Jūsų buvimas Hila medicinos centre nėra mediciniškai pagrįstas;

8.1.2. kai Jūs galite tęsti gydymą ambulatoriškai;

8.1.3. kai esate perkeliamas/-a į kitą sveikatos priežiūros įstaigą;

8.1.4. kai gydymą galite tęsti reabilitacijos paslaugas teikiančioje įstaigoje;

8.1.5. Jūsų (Jūsų atstovų) pageidavimu, neatsižvelgiant į tai, ar gydymas ir / ar ištyrimas baigtas;

8.1.6. Jums savavališkai išvykus iš Hila medicinos centro;

8.1.7. Jums pažeidus Taisykles;

8.1.8. kitais teisės aktų nustatytais atvejais.

8.2. Išrašant Jus iš Hila medicinos centro, parengsime visus reikalingus Medicinos dokumentus, nedarbingumo pažymėjimą ir kt. Hila medicinos centro specialistas Jums paaiškins, kur elektroninėje erdvėje (e.sveikata.lt ir kt.) galima susipažinti su Jūsų Medicinos dokumentais, medicininiais įrašais, skirtomis rekomendacijomis. Jūsų prašymu, Hila medicinos centro specialistas išduos atitinkamų dokumentų spausdintas kopijas arba išsiųs jas Jums Jūsų nurodytu el. paštu.

8.3. Jūs galite būti perkeliamas/-a į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jeigu Jūsų sveikatos būklė, Hila medicinos centro specialisto nuomone, reikalauja gydymo (įskaitant reabilitaciją), slaugos, kurios Hila medicinos centro suteikti negali.

8.4. Siunčiant Jus į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jei tai bus reikalinga, išrašysime Siuntimą.

9. KLIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ, PINIGŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA

9.1. Atvykstant į Hila medicinos centrą, rekomenduojama su savimi nesinešti brangenybių, didelių pinigų sumų ir kitų vertingų daiktų, vadovaujantis Hila medicinos centro Taisyklių 5.9.2 papunkčio nuostatomis.

9.2. Hila medicinos centro stacionaro palatoje Kliento turimos materialinės vertybės gali būti laikomos palatoje esančioje rakinamoje spintoje. Klientas, prieš išvykdamas į operacinę ar kitą procedūrą, privalo įsitikinti, kad spinta yra užrakinta, o raktas laikomas saugiai.

9.3. Klientui išvykus iš palatos į operacinį bloką ar kitą gydymo / diagnostikos procedūrą, palatos durys, kai tai įmanoma ir taikytina, yra užrakinamos. Hila medicinos centro darbuotojai į palatą patenka tik vykdydami savo pareigas ir laikydamiesi nustatytos vidaus tvarkos.

9.4. Klientui atvykus į Hila medicinos centrą ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų gauti, jo turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai, pinigai ir kiti vertingi daiktai nėra priimami, registruojami ar saugomi. Už su savimi atsineštus ir Hila medicinos centrui neperduotus saugoti daiktus atsako pats Klientas. Ši nuostata netaikoma būtinosios medicinos pagalbos atvejais, kai dėl Kliento sveikatos būklės jis objektyviai negali pats pasirūpinti savo turimais daiktais.

9.5. Hila medicinos centras neatsako už Kliento palatoje ar kitose Hila medicinos centro patalpose be Hila medicinos centro darbuotojų žinios paliktus ir nenustatyta tvarka perduotus saugoti pinigus, dirbinius iš brangiųjų metalų, brangius protezus ar kitus vertingus daiktus, išskyrus teisės aktuose nustatytus atvejus.

10. IŠRAŠŲ IŠ MEDICININIŲ DOKUMENTŲ BEI JŲ KOPIJŲ DARYMO IR IŠDAVIMO TVARKA

10.1. Informacija apie Jums suteiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir medicinos dokumentai tvarkomi bei, teisės aktų nustatyta tvarka, teikiami per Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (ESPBI IS, e. sveikata).

10.2. Jūs turi teisę susipažinti su savo medicinos dokumentais Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Jeigu medicinos dokumentuose esanti informacija galėtų iš esmės pakenkti Jūsų sveikatai ar sukelti pavojų Jūsų gyvybei, teisė susipažinti su šia informacija gali būti ribojama teisės aktų nustatytais atvejais.

10.3. Jūsų sveikatos (ligos) istorija ir kiti Medicinos dokumentų popieriniai originalai yra saugomi Hila medicinos centre nustatyta LR teisės aktų tvarka.

10.4. Jūsų pageidavimu, pateikus Asmens dokumentą, Jums gali būti leista susipažinti su Jūsų asmens sveikatos istorija ar kitais Medicinos dokumentais. Tokia galimybė nebus sudaryta, jei tai iš esmės galėtų pakenkti Jūsų sveikatai ar sukelti pavojų Jūsų gyvybei.

10.5. Jūsų rašytiniu prašymu, pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, turite teisę susipažinti su savo medicinos dokumentuose esančiais įrašais ir gauti medicinos dokumentų kopijas bei išrašus. Pirmą kartą prašomos medicinos dokumentų kopijos ir diagnozės bei gydymo aprašymai išduodami nemokamai. Pakartotinai teikiamos medicinos dokumentų kopijos, išrašai ir kitos rašytinės informacijos teikimo paslaugos apmokamos pagal Įstaigos vadovo patvirtintus paslaugų įkainius, išskyrus teisės aktuose nustatytas išimtis.

10.6. Rašytinė informacija parengiama ir išduodama per Hila medicinos centro vadovo nustatytą terminą, kuris negali būti ilgesnis kaip 10 darbo dienų. Prašant rašytinę informaciją skubos tvarka, ji parengiama ir išduodama ne vėliau kaip per 3 darbo dienas; už skubos tvarka teikiamą paslaugą gali būti taikomas Hila medicinos centro vadovo patvirtintas papildomas mokestis. Paslaugos teikimo terminas pradedamas skaičiuoti teisės aktų nustatyta tvarka.

10.7. Hila medicinos centras už papildomą mokestį gali parengti išrašą užsienio kalba. Apie tokios paslaugos atlikimo kainą ir laiką informuosime Jus atskirai.

10.8. Išrašus iš medicinos dokumentų ir Medicinos dokumentų kopijas atiduosime tik Jums asmeniškai, pateikus Asmens dokumentą, arba, esant Jūsų prašymui ir apmokėjimui, registruotu paštu išsiųsime Jūsų nurodytu adresu. Pašto paslaugų teikėją pasirinksime patys. Hila medicinos centras neįtakoja ir neatsako už pašto siuntos pristatymo trukmę bei paslaugų kokybę.

10.9. Tretiesiems neįgaliotiems asmenims išrašai iš Medicinos dokumentų ir Medicinos dokumentų kopijos neteikiamos, išskyrus teisės aktuose numatytas išimtis, kurioms esant išrašus iš Medicinos dokumentų, Medicinos dokumentų kopijas parengsime ir pateiksime teisės aktuose nurodytiems asmenims vadovaujantis šiomis Taisyklėmis ir Hila medicinos centro galiojančiomis kainomis.

11. INFORMACIJOS KLIENTUI IR KLIENTO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMAS

11.1. Informaciją apie Jūsų sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis Jums suteiks Jus gydantis gydytojas.

11.2. Teikdamas informaciją apie gydymą, gydytojas Jums paaiškins gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos Jūsų apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius, atsisakius siūlomo gydymo.

11.3. Šią informacija gydytojas Jums pateiks atsižvelgdamas į Jūsų amžių ir sveikatos būklę, taip pat Jums suprantama forma paaiškins specialius medicinos terminus.

11.4. Informacija apie Jūsų sveikatos būklę Jums bus neteikiama tik tais atvejais, kai Jūs pats/-ti nesutiksite ją gauti (esant Jūsų valios pareiškimui) ir tada, kai toks informacijos teikimas būtų aiškia prielaida rimtai žalai Jums atsirasti (pakenktų Jūsų sveikatai ar sukeltų pavojų Jūsų gyvybei). Tokiais atvejais visą Taisyklių 11.1 – 11.2 punkte nurodytą informaciją pateiksime Jūsų atstovui ir tai bus prilyginama informacijos suteikimu Jums.

11.5. Jus gydantis gydytojas pagal savo kompetenciją Jums paaiškins įrašų Jūsų Medicinos dokumentuose prasmę. Esant pagrįstam Jūsų reikalavimui, netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, gydytojas per 15 darbo dienų ištaisys, papildys, užbaigs, panaikins ir (ar) pakeis.

11.6. Informacija apie Jūsų lankymąsi Hila medicinos centre, Jūsų sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo ar gydymo duomenis ir kt. telefonu neteikiama. Jūsų nurodytu el. paštu informaciją pateiksime tik išimtinais atvejais ir užkoduotą. Hila medicinos centro specialisto el. parašu pasirašyti dokumentai prilyginami įprastiems rašytiniams dokumentams. Taip pat su savo medicininiais įrašais ir medicinos dokumentuose esančia informacija galite susipažinti Lietuvos Respublikos elektroninės sveikatos sistemos portale e.sveikata.lt, taip pat kitais teisės aktų nustatytais būdais.

11.7. Jei Jūs negalite būti laikomas/-a gebančiu/-ia protingai vertinti savo interesų, informaciją apie Jūsų sveikatos būklę suteiksime Jūsų sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (įtėviams, globėjams) ir pilnamečiams vaikams jų prašymu. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, informaciją apie Jūsų, kaip negalimo/-os būti laikomu/-os gebančiu/-ia protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteiksime vienam iš Jūsų pilnamečių brolių (seserų), vienam iš pilnamečių vaikaičių arba vienam iš senelių jų prašymu.

11.8. Visą informaciją apie Jūsų buvimą Hila medicinos centre, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes, taip pat visą kitą asmeninio pobūdžio informaciją laikysime konfidencialia ir po Jūsų mirties. Teisę gauti šią informaciją po Jūsų mirties įgis tik Jūsų įpėdiniai pagal testamentą arba pagal įstatymą (sutuoktinis/-ė (partneris/-ė), tėvai (įtėviai, globėjai), vaikai (įvaikiai)).

12. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP HILA MEDICINOS CENTRO IR KLIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

12.1. Jūsų pretenzijos teikiamos ir nagrinėjamos šių Taisyklių bei Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo numatyta tvarka.

12.2. Jei gavote netinkamos kokybės Paslaugas, Jūs turite teisę kreiptis į skyriaus, kuriame buvo teikiamos Paslaugos, vadovą, Hila medicinos centro Medicinos audito skyrių tel. + 370 5 247 64 24 arba el.paštu: kokybe@hila.lt arba pateikti Hila medicinos centro Generaliniam direktoriui rašytinę pretenziją lietuvių kalba, kurioje privalote nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamosios vietos adresą, kontaktinį telefono numerį ar el. pašto adresą, Paslaugų teikimo datą, vietą, Paslaugų pobūdį, Hila medicinos centro specialisto, teikusio Paslaugas, vardą, pavardę, argumentus dėl netinkamos Paslaugų kokybės bei pasirašyti. Rašytinę pretenziją galite pateikti el. paštu kokybe@hila.lt siųsdami ją paštu Hila medicinos centro administracijos adresu: V.Grybo g. 32, Vilnius arba atvykę į Jums artimiausią Hila medicinos centro padalinio registratūrą. Kartu su rašytine pretenzija privalote pateikti ir savo Asmens dokumentą ar jo kopiją.

12.3. El. paštu teikiamos pretenzijos turi būti pasirašomos Jūsų ar Jūsų atstovo el. parašu. Anoniminių ar nepasirašytų pretenzijų, taip pat pretenzijų, pateiktų užsienio kalba, Hila medicinos centras nenagrinėja, išskyrus, jeigu prie pretenzijos yra pridedamas vertimas lietuvių kalba.

12.4. Jeigu kartu su pretenzija pateiksite ne visus, netinkamai įformintus dokumentus ir / ar juose arba pretenzijoje bus pateikta ne visa ir / ar netiksli informacija, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo pretenzijos gavimo Jums nurodysime nustatytus trūkumus ir informuosime, kad Jums per 30 dienų nustatytų trūkumų nepašalinus, Jūsų pretenzija nebus nagrinėjama, o Jūs turėsite teisę ją pateikti iš naujo.

12.5. Jūsų pretenziją išnagrinėsime ir rezultatus Jums pranešime ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo pretenzijos gavimo ar nurodytų trūkumų pašalinimo dienos.

12.6. Nepavykus ginčo išspręsti, Jūs dėl pažeistų teisių, susijusių su paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turite teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą, dėl paslaugų atitikties bioetikos reikalavimams – į Lietuvos bioetikos komitetą, o kitais Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatytais atvejais – į teismą.

13. PAPILDOMOSIOS IR ALTERNATYVIOSIOS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS (PASP) PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

13.1. Hila medicinos centre (padaliniuose) teikiamos papildomosios ir alternatyviosios sveikatos priežiūros (PASP) paslaugos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos papildomosios ir alternatyviosios sveikatos priežiūros įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymu, kitais teisės aktais bei Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro patvirtintomis medicinos normomis.

13.2. Hila medicinos centre teikiamos šios PASP paslaugos:

- endobiogenikos;
- akupunktūros;
- osteopatijos.

13.3. PASP paslaugos (endobiogenika, akupunktūra, osteopatija) yra mokamos, nekompensuojamos PSDF lėšomis ir nėra asmens sveikatos priežiūros paslaugos.

13.4. PASP paslaugas turi teisę teikti tik specialistai, turintys galiojančią teisę verstis atitinkama PASP veikla ir atitinkantys teisės aktuose bei medicinos normose nustatytus kvalifikacinius reikalavimus.

13.5. Prieš pradedant teikti PASP paslaugą pacientui suteikiama aiški ir išsami informacija apie:

13.5.1. paslaugos pobūdį, tikslą ir taikomus metodus;

13.5.2. numatomą naudą ir galimus apribojimus;

13.5.3. galimas rizikas ar nepageidaujamas reakcijas;

13.5.4. alternatyvias sveikatos priežiūros galimybes.

13.6. PASP paslaugos pacientui teikiamos tik gavus teisės aktų nustatyta tvarka paciento informuotą sutikimą.

13.7. PASP paslaugos dokumentuojamos Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka, medicinos dokumentuose nurodant suteiktą paslaugą, jos apimtį, taikytus metodus, specialisto išvadas ir rekomendacijas.

13.8. PASP paslaugos negali pakeisti būtinosios ar kitų pacientui reikalingų sveikatos priežiūros paslaugų, kai jų teikimą reglamentuoja teisės aktai ir jos būtinos paciento sveikatos būklei užtikrinti.

13.9. Teikiant PASP paslaugas užtikrinami pacientų saugos, konfidencialumo, asmens duomenų apsaugos, infekcijų kontrolės, kokybės vadybos bei nepageidaujamų įvykių registravimo reikalavimai.

13.10. Už PASP paslaugų organizavimą, teisėtą teikimą ir kokybės užtikrinimą atsako PASP paslaugas teikiantys specialistai pagal savo kompetenciją.

14. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

14.1. Savo veikloje tvarkydamas asmens duomenis Hila medicinos centras laikosi EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTO (ES) 2016/679 2016 m. balandžio 27 d. dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo bei kitų teisės aktų reikalavimų.

14.2. Klientų, kitų Hila medicinos centre besilankančių ar kitaip su Hila medicinos centro veikla susijusių asmenų asmens duomenų tvarkymo sąlygos, tvarka, Klientų, kitų asmenų, kaip duomenų subjektų, teisės tvarkant Klientų asmens duomenis bei kiti asmens duomenų tvarkymo Hila medicinos centro veikloje aspektai yra aprašyti kituose Hila medicinos centro vidaus tvarkos taisykles aprašančiuose dokumentuose ir pateiktos www.hila.lt.

15. BENDROSIOS VIDAUS TVARKOS IR DARBŲ SAUGOS NUOSTATOS

15.1. Už saugaus darbo Hila medicinos centre užtikrinimą atsako Hila medicinos centro vadovas.

15.2. Hila medicinos centro Darbuotojai yra atsakingi už darbų saugos normatyvinių dokumentų laikymąsi.

15.3. Darbo vietoje laikomės darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovaujamės Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis.

15.4. Darbuotojams draudžiama darbe būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar psichotropinių medžiagų.

15.5. Darbuotojai privalo laikytis infekcijų kontrolės reikalavimų bei vykdyti su tuo susijusius įpareigojimus.

15.6. Darbuotojai privalo nedelsiant pranešti savo tiesioginiams vadovams apie iškilusius konfliktus ar nesusipratimus su Klientais ir / ar jų atstovais, lankytojais, kitais Darbuotojais.

15.7. Darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje Klientai ir/ar jų atstovai, lydintys asmenys būtų tik Darbuotojui esant.

15.8. Darbuotojai privalo teisės aktų nustatyta tvarka užtikrinti Klientų asmens duomenų saugumą.

15.9. Klientai ir kiti tretieji asmenys privalo:

15.9.1. Vykdyti Hila medicinos centro specialistų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais;

15.9.2. Pastebėjus nenormalų Hila medicinos centro patalpose esančios įrangos darbą (padidėja triukšmas, vibracija, pakyla temperatūra, atsiranda specifinis kvapas ir kt.) ir apie kitas priežastis, keliančias pavojų sveikatai ar gyvybei, nedelsiant pranešti apie tai skyriaus, kuriame esate gydomas, Darbuotojams;

15.9.3. Vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų Jūsų ir kitų šalia esančių asmenų sveikatai ar gyvybei;

15.9.4. Nesinaudoti jokia medicinos ar buitinės technikos įranga, išskyrus ta, kurios naudojimui (-si) esate gavęs/-usi skyriaus, kuriame Jūs gydomas/-a, nurodymą ir / ar leidimą, buvote supažindintas/-a su jos naudojimo tvarka;

15.9.5. Nepalikti įrangos be priežiūros, išskyrus tą, kuri turi ar gali būti įjungta nuolatos;

15.9.6. Nesinaudoti vizualiai techniškai netvarkingais elektrotechniniais įrenginiais, savarankiškai nešalinti jokių įrenginių gedimų;

15.9.7. Drėgnomis rankomis neliesti įjungtų elektrotechninių įrenginių, laidų, kištukinių lizdų, kištukų, nevalyti jų drėgna pašluoste. Neištraukti kištukų iš lizdo traukiant už laido, nesinaudoti netinkamu prietaiso kištukui kištukiniu lizdu ar techniškai netvarkingu (suskilusiu, kibirkščiuojančiu) kištukiniu lizdu;

15.9.8. Nesiliesti tuo pačiu metu kūno dalimis prie įžemintų dalių (centrinio šildymo radiatorių, vamzdžių ir pan.) ir elektrotechninio įrenginio, neatidarinėti elektros skydelių, jėgos spintų;

15.9.9. Savavališkai nekeisti palatoje esančių įrenginių ir baldų padėties;

15.9.10. Imtis visų atsargumo priemonių judant paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų, o taip pat prausiantis vonioje ar dušo kabinoje;

15.9.11. Hila medicinos centro teritorijoje eiti šaligatviais arba pėsčiųjų takais.

16. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

16.1. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

16.2. Taisyklės gali būti keičiamos Hila medicinos centro vadovo sprendimu. Taisyklių pakeitimai įsigalioja jų paskelbimo dieną.

16.3. Taisyklės skelbiamos: www.hila.lt, Hila padaliniuose (Taisyklių 1.3 punktas).