

PATVIRTINTA

UAB Medicina practica laboratorija direktoriaus
2025 – 12 – 11 įsakymu Nr. V25-09



UAB MEDICINA PRACTICA LABORATORIJA VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

1. BENDROJI DALIS

- 1.1. UAB Medicina practica laboratorija (toliau – laboratorija) yra asmens sveikatos priežiūros įstaiga, teikianti medicinos tyrimų paslaugas.
- 1.2. Laboratorija veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Sveikatos sistemos, Sveikatos priežiūros įstaigų, Sveikatos draudimo ir kitais įstatymais, LR Vyriausybės nutarimais bei kitais teisės aktais ir normatyviniais dokumentais, reguliuojančiais sveikatos priežiūros įstaigų veiklą, savo įstatais ir šiomis darbo tvarkos taisyklėmis.
- 1.3. Laboratorija apsidraudusi civilinės atsakomybės už pacientams padarytą žalą draudimu.
- 1.4. Laboratorija užsiima veikla, kuri nurodyta jos įstatuose.
- 1.5. Laboratorijos vidaus tvarkos taisyklės reglamentuoja darbuotojų, pacientų, jų artimųjų tarpusavio santykių principus ir elgesio normas.
- 1.6. Šių taisyklių privalo laikytis visi darbuotojai, pacientai ir jų artimieji.

2. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į LABORATORIJĄ TVARKA

- 2.1. Norėdami gauti informaciją apie laboratorijoje teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti juridiniai ir fiziniai asmenys gali raštu arba žodžiu kreiptis į laboratorijos administraciją arba padalinių vadovus bei darbuotojus.
- 2.2. Avykęs pacientas turi pateikti laboratorijos administracijai pasą ar kitą jo asmenį patvirtinantį dokumentą.

3. NEMOKAMŲ IR MOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

- 3.1. Nemokamos paslaugos:
 - 3.1.1. Laboratorija nemokamų paslaugų pacientams neteikia, nes teikia paslaugas tik pagal galiojančias sutartis su kitomis asmens sveikatos priežiūros įstaigomis.
 - 3.1.2. Laboratorijos pacientams būtinoji medicinos pagalba užtikrinama (suteikiama ir organizuojama) pagal laboratorijos kompetenciją nemokamai.
 - 3.1.3. Būtinoji medicinos pagalba pacientams teikiama remiantis LR SAM 2004 m. balandžio 8 d. įsakymo Nr. V-208 “Dėl Būtiniosios medicinos pagalbos ir Būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo” reikalavimais.
- 3.2. Mokamos paslaugos:
 - 3.2.1. Mokamai teikiamos visos Įmonės kainyne išvardintos asmens sveikatos priežiūros paslaugos.
 - 3.2.2. Mokamos paslaugos Įmonėje teikiamos Įmonės direktoriaus patvirtinta tvarka.
 - 3.2.3. Už mokamas paslaugas atsiskaitoma grynais pinigais arba kortele. Po apmokėjimo už Paslaugas pacientui išduodami apmokėjimą patvirtinantys dokumentai, o esant pageidavimui – išrašoma sąskaita faktūra.
 - 3.2.4. Mokamų paslaugų kainynas skelbiamas Įmonės internetiniame tinklalapyje ir (arba) informaciją apie kainas pateikia Įstaigos Skambučių centro ir padalinio registratūros darbuotojai (telefonu, atvykus į Įstaigą).

4. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

- 4.1. Pacientų teisė į sveikatos priežiūrą:
 - 4.1.1. pacientams turi būti suteikta kvalifikuota sveikatos priežiūra;

- 4.1.2. pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimo ar pažiūrų, neįgalumo;
- 4.1.3. pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas, sveikatos priežiūros personalo pagarbų elgesį;
- 4.1.4. būtinoji medicinos pagalba turi būti suteikta neatidėliotinai. Jeigu nėra galimybių laiku suteikti tinkamą būtinąją medicinos pagalbą arba jei įstaiga pagal savo kompetenciją pacientui būtiniosios pagalbos suteikti negali, laboratorijos darbuotojas iškviečia greitąją medicinos pagalbą, kad pacientas, kaip įmanoma greičiau būtų pervežtas į kitą sveikatos priežiūros įstaigą;
- 4.1.5. pacientui turi būti suteikiama aktuali, tiksli, svarbi ir aiški informacija apie jo tyrimus laboratorijos darbuotojų kompetencijos ribose;
- 4.1.6. teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis;
 - 4.1.6.1. sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarką reglamentuoja Vyriausybė ar jos įgaliota institucija;
- 4.1.7. pacientui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats;
- 4.1.8. nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus.
- 4.2. Pacientų ir jų atstovų teisė į informaciją:
 - 4.2.1. pacientai ir jų atstovai turi teisę gauti informaciją apie įstaigoje teikiamas medicinos ir ne medicinos paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti. Informaciją apie visas teikiamas paslaugas teikia įstaigos darbuotojai. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis sveikatos priežiūros įstaiga privalo padaryti ir išduoti sveikatos priežiūros įstaigos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu ar raštu į asmens sveikatos priežiūros įstaigą dienos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
 - 4.2.2. pacientas ir jo atstovas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją;
 - 4.2.3. esant galimybei rinktis diagnostikos metodikas pacientas ir/ar jo atstovas turi teisę susipažinti su šių metodikų ypatybėmis ir jam turi būti suteikta pasirinkimo galimybė. Visais atvejais pacientų diagnostikos metodikų pasirinkimas įforminamas raštu. Už pacientus iki 16 metų, taip pat už kitus pacientus, kurie dėl savo būklės negali objektyviai vertinti diagnostikos metodikų, pasirenka ir pasirašo jų atstovai. Jeigu yra nesutarimų tarp paciento iki 16 metų ir jo atstovų, tai diagnostikos metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į paciento interesus.
 - 4.2.4. jeigu pacientas raštu pateikė pageidavimą nežinoti informacijos apie savo medicininio tyrimo duomenis, jam ši informacija neteikiama;
 - 4.2.5. pageidavimus dėl informacijos suteikimo, medicinos dokumentų ar jų kopijų pateikimo, prašymo paaiškinti įrašus jo medicininėje dokumentacijoje, pagrįsto prašymo ištaisyti, užbaigti, panaikinti ir/ar pakeisti netikslius, neišsamius duomenis pacientas pareiškia laboratorijos vadovui;
 - 4.2.6. pacientas, jo įstatyminis atstovas dėl netinkamai suteiktos laboratorinės diagnostikos paslaugos turi teisę skųstis. Konfliktų ir ginčų sprendimų tvarka nustatyta šių taisyklių 2.1 punkte;
 - 4.2.7. pacientas įstatymų nustatyta tvarka turi teisę gauti atlyginimą už žalą, padarytą pacientams teikiant sveikatos priežiūros paslaugas dėl laboratorijos darbuotojų kaltės Konfliktų ir ginčų sprendimų tvarka nustatyta šių taisyklių 5.1 punkte.
- 4.3. pacientų pareigos:
 - 4.3.1. pacientas privalo:
 - 4.3.1.1. susipažinti su šiomis taisyklėmis ir kitais įstaigos nustatytais dokumentais, kurie turi būti prieinami pacientui jo buvimo ar lankymosi įstaigoje metu, ir turi vykdyti nurodytas

- paciento pareigas, o įstaigos darbuotojai privalo atsakyti į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija;
- 4.3.1.2. rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su įstaigos specialistais ir darbuotojais;
 - 4.3.1.3. pacientas, norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, išskyrus būtiniosios sveikatos priežiūros atvejus bei šių taisyklių 1.1.6 punktą;
 - 4.3.1.4. pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, turimą ypač pavojingų užkrečiamų ligų infekciją, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas;
 - 4.3.1.5. prieš atliekant pacientui invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą, turi būti gautas informacija pagrįstas paciento sutikimas, kad jam būtų atliekama konkreti invazinė ir (ar) intervencinė procedūra. Toks sutikimas turi būti išreikštas raštu, pasirašant „Paciento sutikimą dėl kraujo paėmimo procedūros“.
 - 4.3.1.6. atvykti tinkamai pasiruošus tyrimams;
 - 4.3.1.7. vykdyti medicinos personalo nurodymus;
 - 4.3.1.8. laiku ir pilnai pagal galiojančius įkainius sumokėti už suteiktas paslaugas;
 - 4.3.1.9. tausoti įstaigos turtą, saugoti atsineštus savo asmeninius daiktus;
 - 4.3.1.10. laikytis higienos reikalavimų;
 - 4.3.1.11. pacientas turi atlyginti įmonei padarytą žalą įstatymų nustatyta tvarka.
- 4.3.2. Įstaigoje draudžiama:
- 4.3.2.1. triukšmauti;
 - 4.3.2.2. rūkyti;
 - 4.3.2.3. trukdyti laboratorijos darbuotojams ir kitiems pacientams;
 - 4.3.2.4. perduoti informaciją apie kitus pacientus.

5. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

- 5.1. Pacientas ar jo įstatyminis atstovas gali kreiptis į laboratorijos vadovą žodžiu arba raštu, laikydamasis šioje taisyklių dalyje nustatyto pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos reikalavimų, jei yra nepatenkintas sveikatos priežiūra ar mano, kad yra pažeistos jo teisės, kilus ginčui ar konfliktui tarp darbuotojo ir paciento:
- 5.1.1. 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;
 - 5.1.2. skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis;
 - 5.1.3. pacientas kartu su skundu privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą;
 - 5.1.4. įstaiga, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų;
 - 5.1.5. pacientas, tik nepatenkintas skundo nagrinėjimu įstaigoje, turi teisę kreiptis į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas - LR Sveikatos apsaugos ministeriją, Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Lietuvos bioetikos komitetą, teisumą;
 - 5.1.6. kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas civiline atsakomybe apdraudusiai draudimo

- įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą;
- 5.2. pacientų skundus nagrinėjančių valstybės institucijų sprendimus pacientai ir jų atstovai turi teisę apskusti įstatymų nustatyta tvarka.

6. INFORMACIJOS PACIENTUI ARBA JO ATSTOVUI APIE JO MEDICININĘ DOKUMENTACIJĄ TEIKIMO TVARKA

- 6.1. Pacientui arba jo įstatyminiam atstovui paprašius ir pateikus asmens tapatybę patvirtinanti dokumentą įstaigos administratoriui, šis turi ne vėliau kaip per 5 darbo dienas suteikti informaciją apie medicininius dokumentus. Paciento įstatyminis atstovas turi pateikti paciento atstovavimo dokumentus;
- 6.2. su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.

7. INFORMACIJOS APIE PACIENTO MEDICININĘ DOKUMENTACIJĄ TEIKIMO TVARKA KITIEMS ASMENIMS

- 7.1. Informacijos teikimas kitiems asmenims:
- 7.1.1. visa informacija apie paciento lankymąsi įstaigoje, diagnozę, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra konfidenciali. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą;
- 7.1.2. jei informacija yra suteikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientus, atliekantiems pacientų sveikatos ekspertizę, teisėsaugos institucijoms taip pat institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę kontroliuoti sveikatos priežiūros veiklą, sutikimas nėra būtinas;
- 7.1.3. telefonu informacija neteikiama.

8. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS

- 8.1. Administracijos darbo laikas: I – V nuo 8.00 – 17.00 val.
- 8.2. Kiekvieno padalinio darbo laikas nurodytas įmonės internetiniame tinklapyje www.medicinapractica.lt ir kiekvieno padalinio skelbimų lentoje.

9. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ NUOSTATOS

- 9.1. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, pareiginių instrukcijų reikalavimais ir procedūrų atlikimo taisyklėmis, kitais direktoriaus įsakymais.
- 9.2. Saugaus darbo organizavimui ir vykdymui laboratorijoje rengiamos darbų saugos instrukcijos, su kuriomis darbuotojai supažindinami pasirašytinai. Ne rečiau kaip kartą per 12 mėn. organizuojami periodiniai instruktavimai bei mokymai darbų saugos klausimais.
- 9.3. Pacientų sveikatos apsaugos tikslais klinikoje medicinos darbuotojai pagal nustatytą grafiką privalo pasitikrinti sveikatą. Darbuotojas, atsisakęs nustatytu laiku pasitikrinti sveikatą, nušalinamas nuo darbo ir jam nemokamas darbo užmokestis. Toks atsisakymas laikomas darbo drausmės pažeidimu.
- 9.4. Už darbų saugą ir darbuotojų sveikatą atsako įstaigos direktorius arba jo įgaliotas asmuo.
- 9.5. Laboratorijos darbuotojams draudžiama laboratorijoje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.
- 9.6. Laboratorijos elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais ir kanceliarinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.
- 9.7. Darbo metu laboratorijos darbuotojai privalo turėti galiojančius darbo pažymėjimus, išduotus direktoriaus nustatyta tvarka.
- 9.8. Laboratorijos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.
- 9.9. Darbo aplinka ir darbo vietos turi atitikti saugos darbe ir sveikatos norminių aktų reikalavimus.
- 9.10. Laboratorijoje leidžiama naudoti tik techniškai tvarkingas, atitinkančias saugos ir sveikatos reikalavimus darbo priemones. Darbuotojai aprūpinami individualiosios saugos priemonėmis, LR

Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo nustatyta tvarka apmokomi ir instruktuojami darbui su kenksmingomis ir pavojingomis medžiagomis.

- 9.11. Įstaigos darbuotojai, atlikdami darbineis pareigas, privalo:
 - 9.11.1. mokėti saugiai dirbti, žinoti ir vykdyti darbų saugos ir sveikatos instrukcijų reikalavimus;
 - 9.11.2. laikytis medicinos prietaisų eksploatavimo taisyklių; nedirbti su techniškai netvarkingomis darbo priemonėmis ir apie tai informuoti įmonės direktorių;
 - 9.11.3. naudoti individualiosios saugos priemonės;
 - 9.11.4. imtis priemonių ir pagal galimybes bei kompetenciją pašalinti priežastis, dėl kurių gali įvykti nelaimingi atsitikimai, apie tai nedelsiant informuoti įstaigos direktorių.
- 9.12. laboratorijos darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.
- 9.13. Laboratorijos administracija neatsako už darbuotojų asmeninius daiktus, nesusijusius su tiesioginiu darbu ir paliktus darbo vietoje.

10. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, PINIGŲ, DOKUMENTŲ SAUGOJIMO TVARKA

- 10.1. Už paciento turimus vertingus daiktus, pinigus, mobiliuosius telefonus ir kitus asmeninius daiktus įstaiga neatsako.

11. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 11.1. Atstovai iš kontroliuojančių įstaigų bei kiti asmenys, atvykstantys į įstaigą susipažinti su jos veikla ir kitais klausimais, privalo prisistatyti įstaigos direktoriui arba jo įgaliotam atstovui.
- 11.2. Prireikus šios taisyklės gali būti keičiamos ar papildomos Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka ir tvirtinamos įstaigos direktoriaus.