

## **VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS NACIONALINIO KRAUJO CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS DONORAMS**

### **I. BENDROJI DALIS**

1. Viešoji įstaiga Nacionalinis kraujo centras (toliau – NKC) yra viešoji asmens sveikatos priežiūros ne pelno įstaiga, vykdanči kraujo donorystės, laboratorinės diagnostikos ir farmacinę veiklą.

2. Įstaiga savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymais, kitais teisės aktais, NKC vidaus teisės aktais.

3. Visi NKC darbuotojai turi pareigybių aprašymus, patvirtintus VŠĮ Nacionalinio kraujo centro direktoriaus įsakymais.

4. Šios NKC vidaus tvarkos taisyklės donoram (toliau – Taisyklės) reglamentuoja tvarką, kurios turi laikytis asmuo, norintis duoti kraujo ar kraujo sudėtinių dalių, NKC, jo filialuose bei mobiliuose punktuose.

5. Taisyklių paskirtis:

5.1. suteikti donoram informaciją apie NKC paslaugų teikimo tvarką;

5.2. užtikrinti donorų ir darbuotojų saugą ir sveikatą;

5.3. užtikrinti NKC gaminamų produktų saugumą.

6. Taisyklės yra įstaigos kokybės vadybos sistemos dokumentas ir tvirtinamos NKC direktoriaus įsakymu.

### **II. DONORŲ APTARNAVIMO ĮSTAIGOJE TVARKA**

7. Donorai į NKC/mobilų punktą gali atvykti ir kreiptis savanoriškai, NKC kvietimu ar kitos asmens sveikatos priežiūros įstaigos siuntimu.

8. Donorų priėmimo NKC/mobiliame punkte tvarka:

8.1. donorai NKC priimami darbo dienomis darbo laiku, kuris nurodytas NKC internetinėje svetainėje bei viešai iškabinamas NKC donoram matomoje vietoje, taip pat mobiliuose punktuose, šių punktų darbo metu;

8.2. neatlygintini donorai priimami be eilės.

9. Asmuo, norintis duoti kraujo ar kraujo sudėtinių dalių, turi kreiptis į registratūrą (mobiliuose kraujo ėmimo punktuose į registratoriaus funkcijas atliekančią darbuotoją). Su savimi privalo turėti asmens tapatybę įrodančius dokumentus. Donoras privalo pateikti informaciją ryšiams palaikyti.

10. Registratūros darbuotojas (mobiliuose kraujo ėmimo punktuose – registratoriaus funkcijas atliekantis darbuotojas):

10.1. patikrins NKC jau turimą (jei donoras yra ne pirmą kartą duodantis kraują ar jo sudėtines dalis) informaciją apie donorą, paaiškins kokia tvarka vyks donoro sveikatos tikrinimas bei kraujo ar jo sudėtinių dalių davimo procedūra. Pirmą kartą besikreipiančio asmens paprašys kitą kartą atvykstant atnešti savo nuotrauką “Kraujo donoro pažymėjimui” gauti;

10.2. užpildys Donoro įskaitos kortelę (toliau donoro kortelė), nukreips susipažinimui su šiomis Taisyklėmis, Informacija kraujo donorui, bei kita mokomąja medžiaga donoram, pateiks jam Donoro (-ės) sutikimo/nesutikimo aferezės procedūrai ir/arba Donoro (-ės) sutikimo/nesutikimo duoti kraujo formą (toliau - sutikimas), Donoro apklausos anketą ir nukreips privalomiems tyrimams atlikti.

11. Kol atliekami tyrimai, donoras laukiamajame privalės perskaityti visą pateiktą rašytinę informaciją (Informaciją kraujo donoram ir šias Taisykles bei kitą mokomąją medžiagą donoram), užpildyti ir pasirašyti Donoro apklausos anketą.

12. Kraujo donorų medicininė atranka ir privalomieji tyrimai atliekami vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. kovo 27 d. įsakymu Nr. V-411 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2005 m. vasario 4 d. įsakymo Nr. V-84 „Dėl kraujo donorų sveikatos tikrinimo tvarkos aprašo, privalomųjų tyrimų sąrašo, reikiamų rodiklių ir kraujo donorų apklausos anketos patvirtinimo“ pakeitimo patvirtintu Kraujo ir kraujo sudėtinių dalių donorų sveikatos tikrinimo ir donorų kraujo ir kraujo sudėtinių dalių paėmimo tvarkos aprašu.

13. Gydytojas, gavęs tyrimų rezultatus, kviečia donorą medicininei atrankai:

13.1. pirmą kartą kraujo duodančiam donorui gydytojas suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus, paaiškina kraujo/kraujo sudėtinių dalių davimo procesą, atsakys į klausimus apie asmens sutikime duoti kraujo ar jo sudėtinių dalių aprašytas rizikas, šalutinį poveikį, galimas komplikacijas ir kitas aplinkybes, kurios galėtų turėti įtakos sutikimui duoti kraujo ar jo komponentų. Kiekvieną kartą prieš duodant kraujo ar jo sudėtinių dalių, apžiūrės donorą, įvertins tyrimų rezultatus ir donoro atsakymus į Donoro apklausos anketos klausimus;

13.2. kiekvieną kartą donorui pateiks informaciją apie tai, kad pakartotinai gavus reaktyvius atrankinių tyrimų dėl hepatito B, hepatito C, ŽIV ar sifilio rezultatus, paimtas kraujo vienetas bus sunaikintas, o gavus teigiamus patvirtinamųjų tyrimų rezultatus – donorui bus uždrausta duoti kraujo;

13.3. donoras, gavęs informaciją, Donoro (-ės) sutikimą/nesutikimą aferezės procedūrai ir/arba Donoro (-ės) sutikimą/nesutikimą duoti kraujo, sutikimo ar atsisakymo faktą turi patvirtinti išbraukdamas nereikalingą žodį „Sutinku“ arba „Nesutinku“, įrašydamas savo vardą, pavardę, datą ir pasirašydamas. Šis sutikimas/nesutikimas rodo, kad kraujo donoras yra pilnai informuotas apie kraujo/kraujo komponento ėmimo procedūrą bei galimą riziką ir komplikacijas;

13.4. informuos donorą apie tai, kad donoro asmens duomenys yra reikalingi ruošiant kraują ir jo komponentus VŠĮ Nacionaliniame kraujo centre, todėl, pasirašydamas Sutikimą, sutinka, kad donoro asmens duomenys: vardas (-ai), pavardė, asmens kodas, lytis, gimimo metai, pilietybė, deklaruotos bei faktinės gyvenamosios vietos adresas, telefono, mobiliojo telefono numeris (-iai), elektroninio pašto adresas, nuotrauka ir kiti demografiniai duomenys, donacijų duomenys, sulaikymai nuo donorysčių, kraujo ištyrimo rezultatai, komentarai, medicininės anketos, tyrimų istorija, kraujo atskyrimo (padalinimo į kraujo komponentus) ir išdavimo vartotojams duomenys, bei kiti duomenys, numatyti kraujo donorystės įstaigos informacinėje sistemoje, būtų tvarkomi VŠĮ Nacionalinio kraujo centro informacinėje sistemoje eProgesa ir būtų pateikti Kraujo donorų registrai.

13.5. savo spaudu, parašu ir data patvirtins donoro sutikimą ar atsisakymą Sutikime kraujo ar kraujo sudėtinių dalių donorystei;

13.6. įvertinęs, kad donoras gali duoti kraujo ar jo sudėtinių dalių, nukreips donorą kraujo ar kraujo sudėtinių dalių davimui;

14. Jei gydytojas nustatys, kad donoras kraujo ar jo sudėtinių dalių duoti laikinai negali, paaiškina priežastis, numatys kito apsilankymo datą, pažymės tai donoro įskaitos kortelėje ir pasirašys.

15. Jei gydytojas nustatys, kad donorui kraujo ar jo sudėtinių dalių donorystė uždraudžiama, paaiškina uždraudimo priežastis, esant reikalui donorui duos siuntimą pas šeimos gydytoją ar gydytoją specialistą, pažymės tai donoro įskaitos kortelėje ir pasirašys; gavęs tokią informaciją, donoras turi patvirtinti tai parašu donoro įskaitos kortelėje.

16. Po kraujo davimo neatlygintiniams kraujo donorams bus įteiktos neatlygintiniams kraujo donorams skirtos skatinimo priemonės, o atlygintini donoriai sugrįš į registratūrą (mobiliuose kraujo ėmimo punktuose – pas registratoriaus funkcijas atliekančią darbuotoją), kur bus išmokėta pinigine kompensacija.

17. Po donacijos atlikus privalomuosius kraujo tyrimus ir radus jų nukrypimus nuo normos, VŠĮ Nacionalinis kraujo centras donorą laišku kvies atvykti pokalbiui su gydytoju į VŠĮ Nacionalinį kraujo centrą/mobilų punktą, tokiu atveju donoras bus priimamas be eilės.

18. Donorui, esant reikalui, suteikiama būtinoji medicinos pagalba.

19. Donorai NKC nelankomi, į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas donorai neperkeliami.

### III. DONORŲ TEISĖS IR PAREIGOS

20. Donoras turi šias teises:

20.1. gauti Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos ir VšĮ Nacionalinio kraujo centro norminiuose teisės aktuose nustatytus reikalavimus atitinkančias paslaugas;

20.2. gauti informaciją apie paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą ir jo profesinę kvalifikaciją;

20.3. bet kuriuo metu pateikti klausimą ir suprantama forma gauti informaciją apie iš jo paimto kraujo ar jo sudėtinių dalių kiekį, galimą riziką, komplikacijas ir šalutinį poveikį;

20.4. duoti arba bet kuriuo metu atsisakyti duoti/atšaukti savo sutikimą duoti kraujo ar jo sudėtinių dalių;

20.5. pateikus asmens tapatybę įrodančius dokumentus susipažinti su Kraujo donorų registre saugomais jų pateiktais ir į Kraujo donorų registrą įrašytais duomenimis, įrašais savo medicininuose dokumentuose, laboratorinių tyrimų rezultatais ir, nustačius pokyčius, būti nukreiptas specialisto konsultacijai ir tolesniam stebėjimui;

*KEISTA:*

*2015-11-10 įsakymu Nr. B-439 (nuo 2015-11-11)*

20.6. būti atleistas nuo darbo kraujo ar kraujo sudėtinių dalių davimo dieną. Įmonių, įstaigų, organizacijų administracija neturi kliudyti darbuotojui kraujo ar kraujo sudėtinių dalių davimo dieną išvykti į kraujo donorystės įstaigą (Lietuvos Respublikos darbo kodekso 218 straipsnis);

20.7. VšĮ Nacionalinio kraujo centro registratūroje gauti NKC nustatytos formos pažymą, patvirtinančią kraujo ar jo sudėtinių dalių davimą;

20.8. kraujo ar kraujo sudėtinių dalių davimo dieną Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka iš valstybės biudžeto gauti Lietuvos Respublikos norminiais teisės aktais nustatyto dydžio kompensaciją;

20.9. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka gauti Donorystės žymūno, Nusipelnusio donoro ar Garbės donoro vardą. Garbės donoras įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę gauti valstybinę pensiją;

20.10. skųstis dėl aptarnavimo ir teikiamų paslaugų kokybės;

20.11. į turtinės ir neturtinės žalos, padarytos pažeidus nustatytas teises NKC duodant kraujo ar jo sudėtinių dalių, atlyginimą;

20.12. į privataus gyvenimo neliečiamumą bei į visą jo asmeninio pobūdžio informacijos bei duomenų apie sveikatos būklę konfidencialumą;

20.13. susipažinti su NKC teikiamų mokamų paslaugų nomenklatūra;

20.14. reikalauti, kad NKC sveikatos priežiūros specialistas pagal kompetenciją paaiškintų donorui įrašų jo medicininuose dokumentuose, Kraujo donorų registre prasmę ir, donorui argumentuotai bei teisėtai reikalaujant, panaikintų, ištaisytų, pakeistų netikslius, dviprasmiškus duomenis, nesusijusius su kraujo ar jo sudėtinių dalių davimu.

*KEISTA:*

*2015-11-10 įsakymu Nr. B-439 (nuo 2015-11-11)*

21. Donorų pareigos:

21.1. privalomai susipažinti su jam pateiktomis vidaus tvarkos taisyklėmis donorams, Informacija kraujo donorams, mokomąja medžiaga donorams ir kitais NKC nustatytais dokumentais. Apie susipažinimą patvirtinti parašu Sutikime ir vykdyti dokumentuose nurodytas pareigas;

21.2. privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą, pateikus suklastotą asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą, atsako įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka

*Keista:*

*2015-11-10 įsakymu Nr. B-439 (nuo 2015-11-11)*

21.3. gavęs visą jį dominančią informaciją, patvirtinti raštu Donoro (-ės) sutikimą/nesutikimą aferezės procedūrai ir/arba Donoro (-ės) sutikimą/nesutikimą duoti kraujo;

21.4. suteikti donoro turimą informaciją, kada ir kiek paskutinį kartą davė kraujo ar jo sudėtinių dalių;

21.5. privalo bendradarbiauti su NKC specialistais ir darbuotojais ir suteikti informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas ir kitus donorui žinomus duomenis;

21.6. informuoti kraujo donorystės įstaigą, apie bet koki vėlesnį įvykį, dėl kurio anksčiau duotas kraujas galėtų tapti nebetinkamas transfuzijai tam, kad kraujo komponentai esantys NKC ekspedicijoje, laiku būtų išimti, nepatektų į gydymo įstaigas, o jau išdavus ir panaudojus kraujo komponentus, būtų galima susekti recipientus, juos laiku iširti ir taikyti profilaktines ar gydomąsias priemones;

21.7. vykdyti NKC sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir nurodymus;

21.8. pagarbiai ir deramai elgtis su visais NKC darbuotojais ir kitais donoriais;

21.9. laikytis asmens higienos ir vykdyti mitybos režimo reikalavimus;

22.10. privalo patvirtinti, kad visa jo pateikta informacija yra teisinga.

22. Donorui, kuris nevykdo savo pareigų, tuo sukeldamas grėsmę savo, kitų donorų ir recipientų sveikatai ir gyvybei arba trukdo gauti kokybiškas paslaugas, kraujo donorystė gali būti nutraukta ir apie tai pranešta atitinkamoms institucijoms.

#### **IV. DONORŲ INFORMAVIMO TVARKA. DONORO SUTIKIMAS**

23. Informacija donorui apie NKC teikiamas paslaugas yra pateikta informaciniuose stenduose, bukletuose ir šiose Taisyklėse.

24. Donorą aptarnaujantys darbuotojai atsako į visus donoro klausimus, susijusius su kraujo/ kraujo sudėtinių dalių davimu arba nukreipia pas kompetentingą specialistą.

25. Sutikimą duoti kraujo ar kraujo sudėtinių dalių donoras išreiškia raštu, gavęs pakankamą ir aiškią informaciją.

26. Sutikimo formą, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. kovo 8 d. įsakymo Nr. V-184 „Dėl sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo formos reikalavimų aprašo patvirtinimo“ nuostatomis, tvirtina NKC direktorius įsakymu.

#### **V. INFORMACIJOS APIE DONORO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA. DONORO MEDICININIŲ DOKUMENTŲ KOPIJŲ DARYMO IR IŠDAVIMO DONORUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**

27. Donoro sveikatos būklė vertinama vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro ir VŠĮ Nacionalinio kraujo centro norminiuose teisės aktuose nustatytais reikalavimais.

28. Nustačius ar įtarus netinkamumą donorystei dėl donoro sveikatos būklės, gydytojas, laikydamasis konfidencialumo reikalavimų, donorui suprantama kalba paaiškindamas specialiuosius medicinos terminus, paaiškina donoro laikino arba nuolatinio netinkamumo kraujo donorystei priežastis.

29. Donorui pageidaujant, pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, jo lėšomis NKC daro ir išduoda donoro medicininių dokumentų kopijas.

30. Konfidenciali informacija apie donoro sveikatos būklę gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį donoro sutikimą. Be donoro sutikimo, teisės aktų nustatyta tvarka, konfidenciali informacija gali būti suteikta valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą prieš jo valią.

#### **VI. DONORŲ SKUNDŲ, GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP DONORŲ IR ĮSTAIGOS NAGRINĖJIMO TVARKA**

31. Kilus ginčui ar konfliktui tarp donoro ir NKC aptarnaujančio personalo, donoras ar jo atstovas turi teisę kreiptis į Donorystės, Kraujo laboratorinio ištyrimo, Kraujo ir jo komponentų ruošimo ar Donorų ir kraujo komponentų ruošimo ir ištyrimo skyriaus vedėją, priklausomai nuo ginčo ar konflikto pobūdžio. Nepavykus ginčo ar konflikto išspręsti su skyriaus vedėju, donoras turi teisę kreiptis į administraciją.

32. Donoras ar jo atstovas, kilus ginčui ar konfliktui, turi teisę pateikti skundą NKC, jei, donoro manymu, buvo pažeistos jo teisės dėl aptarnavimo, teikiamų paslaugų kokybės, jų teikimo tvarkos ar dėl kitų priežasčių, jei tai nėra susiję su žalos atlyginimu.

33. Donoras turi teisę pareikšti raštišką skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

34. Nagrinėjami tik tie skundai, kurie yra donoro pasirašyti, nurodyta vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta, duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė.

35. Donoras kartu su skundu privalo pateikti asmens tapatybę įrodantį dokumentą.

36. Jei skundą pateikia donoro atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir donoro, kurio vardu kreipiamasi, asmens duomenys.

37. Administracijos darbo laiku skundai gali būti pateikiami NKC/filialo Sekretoriato darbuotojui arba siunčiami paštu ar per pasiuntinį.

38. Administracijos darbo laikas: I – IV nuo 7:45 val. iki 16:30 val., V - nuo 7:45 val. iki 15:15 val.

39. Kai skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar donorą atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

40. Neįskaitomi ir reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami nurodant grąžinimo priežastis.

41. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas donorai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundo nagrinėjimu NKC.

42. NKC, gavusi donoro skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti donorui/jo atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

## **VII. DARBŲ SAUGOS IR SVEIKATOS PAGRINDINĖS NUOSTATOS**

43. Atliekant donorų kraujo paėmimo ir ištyrimo procedūras, naudojamos tik vienkartinės darbo priemonės.

44. NKC turi evakuacijos planus, kurie pakabinti pastebimose vietose.

45. NKC patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

46. Donorams ir NKC darbuotojams draudžiama NKC patalpose ir teritorijoje būti neblaiviams ar apsvaigusiams nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

47. Saugos ir sveikatos darbe valdymo funkciją NKC vykdo darbdavys, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais ir kitais norminiais teisės aktais, reglamentuojančiais darbuotojų saugą ir sveikatą.

48. NKC direktoriaus įsakymu paskirtas asmuo, atsakingas už NKC darbuotojų saugos ir sveikatos, gaisrinės saugos reikalavimų įgyvendinimo ir vykdymo kontrolę.

49. Naudojamos tik techniškai tvarkingos darbo priemonės, kiekvieno darbuotojo darbo vieta ir aplinka saugi, patogi ir nekenksminga sveikatai, įrengta pagal darbuotojų saugos ir sveikatos norminių teisės aktų reikalavimus. Konkrečios darbo priemonės saugaus naudojimo reikalavimai nustatomi darbo priemonės dokumentuose, kuriuos kartu su darbo priemone pateikia priemonės tiekėjas (gamintojas). NKC darbuotojai apmokyti ir instruktuoti saugiai dirbti, kiekvienoje darbo vietoje įrengtos kolektyvinės apsaugos priemonės, darbuotojai aprūpinami asmeninėmis apsaugos priemonėmis.

50. Asmenys, kurių darbas NKC susijęs su galimos profesinės rizikos sąlygomis (kenksmingi, pavojingi veiksniai ir užkrečiamos ligos), privalo pasitikrinti sveikatą prieš įsidarbinti, o dirbdami - sveikatą tikrintis periodiškai, pagal NKC direktoriaus įsakymu patvirtintą grafiką.

## **VIII. REIKALAVIMAS ATLYGINTI PACIENTUI PADARYTĄ ŽALĄ**

51. NKC yra apdraudusi savo civilinę atsakomybę civilinės atsakomybės draudimu padarytai turtinei ir neturtinei žalai atlyginti.

52. Draudžiamuoju įvykiu laikoma dėl NKC ar jos darbuotojų kaltės teikiant teisėtas paslaugas padaryta turtinė ir neturtinė žala.

53. Jei donorui buvo padaryta turtinė ar neturtinė žala, pažeidžiant nustatytas donoro teises ir donoras turi teisę į žalos atlyginimą ir nori gauti jos atlyginimą, privalo su pareiškimu kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos.

54. Pareiškimai Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisijai paduodami raštu. Prašymas turi atitikti nustatytus turinio ir formos reikalavimus.

55. Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisija yra privaloma ikiteisminė institucija ginčams dėl pacientų teisių pažeidimo fakto.

## **IX. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

56. Donorai NKC ir mobiliuose kraujo ėmimo punktuose privalo dirbinius iš brangiųjų metalų, brangius protezus ir pinigus turėti kartu su savimi.

57. Taisyklės donorams gali būti keičiamos ar papildomos. Galioja tik tie pakeitimai ir papildymai, kurie patvirtinti NKC direktoriaus įsakymu.

58. Su Taisyklėmis donorai ir NKC darbuotojai supažindinami pasirašytinai.

59. Donorai ir NKC darbuotojai privalo laikytis šiose taisyklėse numatytos tvarkos ir nustatytų reikalavimų.

---