

PATVIRTINTA

VšĮ Šiaulių rajono Gruzdžių ambulatorijos direktoriaus

2019 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. V- 22

VIEŠOJI ĮSTAIGA ŠIAULIŲ RAJONO GRUZDŽIŲ AMBULATORIJA

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROJI DALIS

1. Viešoji įstaiga Šiaulių rajono Gruzdžių ambulatorija (toliau – Įstaiga), įstaigos kodas 175892888, įsteigta 1998 m. gruodžio 22 d. iš savivaldybės turto ir lėšų, yra Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos (toliau – LNSS) viešoji sveikatos priežiūros ne pelno įstaiga, ribotos civilinės atsakomybės viešasis juridinis asmuo, teikiantis jos įstatuose numatytas asmens sveikatos priežiūros paslaugas pagal Įstaigai suteiktas licencijas.

Įstaiga savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos draudimo įstatymu, Lietuvos Respublikos viešųjų įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Lietuvos Respublikos standartais, , taip pat tarptautiniais ir užsienio šalių standartais, įteisintais Lietuvos Respublikos nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos medicinos ir higienos normomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymais, VšĮ Šiaulių rajono Gruzdžių ambulatorijos įstatais (toliau – Įstatai) ir kitais teisės aktais.

2. **Vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės)** parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, medicinos normomis, etikos bei deontologijos normomis, Šiaulių rajono savivaldybės bei lokaliniais teisės aktais, reguliuojančiais bei reglamentuojančiais sveikatos priežiūros veiklą, asmens duomenų apsaugą.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas ar ligonis;

3.2. **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) arba atstovas pagal pavedimą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;

3.3. **nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);

3.4. **Įstaigos darbuotojas** – asmuo, kurio pareigas reglamentuoja darbo sutartis, pareigybės aprašymas, saugos darbe instrukcija, įstaigos vadovo įsakymai;

3.5. **asmens sveikatos priežiūros paslaugos (toliau – paslaugos)** – paslaugos, kurių tikslas laiku diagnozuoti asmens sveikatos sutrikimus ir užkirsti jiems kelią, patikrinti, padėti atgauti ir sustiprinti sveikatą, teikiamos turint Valstybės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos išduotą licenciją;

3.6. **mokamos paslaugos** – asmens sveikatos priežiūros įstaigos teikiamos paslaugos, už kurias moka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys norminių bei lokalinių teisės aktų nustatyta tvarka;

3.7. **nemokamos paslaugos** - paslaugos, apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ir savivaldybių biudžto, Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka ir dėl kurių Įstaiga yra sudariusi sutartį su teritorine ligonių kasa ar savivaldybe;

3.8. **siuntimas** - tai gydytojo kreipimasis į kitą gydytoją, siekiant pasikonsultuoti dėl paciento sveikatos būklės, diagnozės nustatymo ar patikslinimo. Gydytojas (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, pateikiant informaciją apie pacientui iki siuntimo nustatytą diagnozę, atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialist išvadas, taikytą gydymą bei užpildant Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. V-636 “Dėl siuntimų ambulatorinėms specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti ir brangiesiems tyrimams bei procedūroms atlikti informavimo, išdavimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo” nustatytos formos dokumentus;

3.9. **duomenų subjekto (paciento) sutikimas** – konkretus ir nedviprasmiškas tinkamai informuoto duomenų subjekto (paciento) valios išreiškimas sutikimu arba vienareikšmiais veiksmais, kuriais jis sutinka, kad būtų tvarkomi su juo susiję asmens duomenys, su fizine ar psichine fizinio asmens sveikata, įskaitant duomenis apie sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, atskleidžiantys informaciją apie jo fizinio asmens sveikatos būklę. Pacientas ar jo atstovas susipažįsta patvirtindamas parašu pateikiamose sutikimų ir kitų medicininių dokumentų formose;

3.10. **asmens duomenys** – informacija apie fizinį asmenį, kurio tapatybę nustatyta arba kurio tapatybę galima nustatyti (duomenų subjektas/pacientas), visų pirma pagal identifikatorių, kaip antai, vardą ir pavardę, asmens kodą, buvimo vietos duomenis ir interneto identifikatorių arba pagal vieną ar kelis to fizinio asmens fizinės, fiziologinės, genetinės, psichinės, ekonominės, kultūrinės ar socialinės tapatybės požymius;

3.11. **duomenų tvarkymas** – bet kokia automatizuotomis (informacinių technologijų priemonėmis) arba neautomatizuotomis priemonėmis (susistemintose rinkmenose, pvz. popierinėse ambulatorinėse kortelėse ir pan.) su asmens duomenimis ar asmens duomenų rinkiniais atliekama operacija ar operacijų seka, kaip antai, rinkimas, įrašymas, rūšiavimas, sisteminimas, saugojimas, adaptavimas ar keitimas, išgava, susipažinimas, naudojimas,

atskleidimas persiunčiant, platinant ar kitu būdu sudarant galimybę jais naudotis, taip pat sugretinimas ar sujungimas su kitais duomenimis, apribojimas, ištrynimasis arba sunaikinimas.;

3.12. **nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga** – naudojantis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis, kuriomis galima identifikuoti asmenį, eikiama šeimos gydytojo ar šimos gydytojo komandos narių. Paslaugos paskirtis- skirti asmeniui pakartotinius tyrimus, tęsti vaistinių preparatų ar medicinos pagalbos priemonių skyrimą.

4. Privalomasis sveikatos draudimas – valstybės nustatyta asmens sveikatos priežiūros ir ekonominių priemonių Sistema, Lietuvos Respublikos sveikatos draudimo įstatymo nustatytais pagrindais ir sąlygomis garantuojanti privalomuoju sveikatos draudžiamiesiems asmenims, įvykus draudimui įvykiui, sveikatos priežiūros paslaugų teikimą bei išlaidų už suteiktas paslaugas, vaistus ir medicinos pagalbos priemones kompensavimą.

5. Papildomasis (savanoriškasis) sveikatos draudimas – papildomojo (savanoriškojo) sveikatos draudimo sutartyse nustatytos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, atlyginamos pagal šias sutartis po papildomojo sveikatos draudimo draudiminio įvykio. Papildomasis (savanoriškasis) sveikatos draudimas vykdomas Lietuvos Respublikos sveikatos draudimo įstatymo, Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

6. Taisyklės reglamentuoja Įstaigos vidaus darbo organizavimo tvarką, jos darbuotojų, pacientų bei jų atstovų teises, pareigas ir elgesį.

7. Taisyklės skelbiamos pacienrams ir darbuotojams matomoje vietoje bei internetinėje svetainėje www.gruzdziuambulatorija.lt

II. ĮSTAIGOS STRUKTŪRA IR DARBO LAIKAS

8. Įstaigos struktūrą sudaro: Gruzdžių ambulatorija, Verbūnų medicinos punktas ir Šiupylų medicinos punktas.

8.1. administracija: Įstaigos vadovas - direktorius ir buhalteris;

8.2. darbuotojai: šeimos gydytojai, gydytojas odontologas (-ė), gydytojo odontologo padėjėjas (-a), bendrosios praktikos slaugytojai (-os), akušeris (-ė), slaugytojo padėjėjas (-a), kineziterapeutas (-ė), masažuotojas (-a) ir pagalbinis personalas;

8.3. paliatyviosios pagalbos paslaugas teikia specialistų komanda: gydytojas, slaugytojai, slaugytojų padėjėjai, socialiniai darbuotojai, medicinos psichologas.

9. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos pacientams teikiamos darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 val. arba nuo 8.00 iki 19.00 val., pagal suderintą priėmimo laiką su šeimos gydytojų darbo laiku (S. Dariaus ir S.Girėno g. 19A, Gruzdziai);

Informacija visais klausimais teikiama tel. (8 41) 372331 nuo 8.00 iki 17.00 val.

Registracija pas šeimos gydytojus, gydytoją odontologą, akušerį, kineziterapeutą vykdoma tel. (8 41) 372331 nuo 8.00 iki 17.00 val.

Verbūnų ir Šiupylių medicinos punktuose bendrosios praktikos slaugytojas (-a) teikia paslaugas pagal individualų darbo laiko režimą, informacija ir registracija vykdoma mob. 8 683 02433

Administracijos tel. (8 41) 372405, mob. 8 686 70204, darbo laikas nuo 8.00 iki 17.00 val.; prieš poilsio dienas administracijos darbo laikas iki 15.45 val.

Iškvietimai į namus registruojami darbo dienomis nuo 8.00 iki 12.00 val. tel. (8 41) 372331.

Įstaigoje taikoma penkių darbo dienų savaitė su dviem poilsio dienomis šeimos gydytojams ir slaugytojams, pagalbiniam personalui; šeštadieniai ir sekmadieniai – nedarbo dienos.

Paliatyviosios pagalbos specialistų komanda dirba šešias dienas per savaitę ir paslaugas teikia: darbo dienomis nuo 8.00 iki 20.00 val., šeštadienį – nuo 8.00 iki 15.00 val.

10. Įstaigos personalas dirba pagal nekintančio darbo dienos laiko režimo grafiką (LR DK 113 str. 2 d.) ir/ar pagal individualų darbo laiko režimą (LR DK 113 str. 2 d.), patvirtintus Įstaigos direktoriaus įsakymu.

10.1. Įstaigos personalas darbo metu gali pasinaudoti viena 15 min. poilsio pertraukėle bei pietų pertrauka - 30 min.

10.2. Darbuotojas, negalintis laiku atvykti į darbą arba visai negalintis atvykti į darbą, apie tai nedelsdamas turi informuoti savo Įstaigos vadovą ir nurodyti vėlavimo ar neatvykimo priežastis.

10.3. Darbuotojai turi laikytis Įstaigoje nustatyto darbo laiko režimo.

10.4. Įėjimas į Įstaigą nedarbo laiku galimas tik su direktoriaus leidimu.

11. Po Įstaigos darbo valandų, poilsio ir švenčių dienomis pagal sudarytą sutartį su Respublikine Šiaulių ligonine pirminės ambulatorinės būtiniosios medicinos pagalbos paslaugos teikiamos:

~ **suaugusiems** – Respublikinės Šiaulių ligoninės priėmimo skyriuje, V. Kudirkos g. 99, tel. (8 41) 524 252;

~ **vaikams** – Moters ir vaiko klinikoje, Architektų g. 77, tel. (8 41) 523 028;

~ **ūmiai susirgus, esant neatidėliotinoms indikacijoms**, kviečiama greitoji medicinos pagalba (GMP) **bendruoju pagalbos telefonu 112 arba 03 (TEO), 103 (Omnitel), 033 (Bitė, Tele2).**

12. Įstaigos darbuotojų darbo ir poilsio laikas nustatomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Darbo kodeksu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos šakos kolektyvine sutartimi.

III. PACIENTŲ KREIPIMOSI IR REGISTRACIJOS ĮSTAIGOJE TVARKA

13. Pacientas, pageidaujantis prisirašyti prie Įstaigos bei pasirinkti ar pasikeisti šeimos gydytoją, norintis gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kreipiasi į registratūrą.

14. Prisirašymui reikia turėti asmens dokumentą (pasą ar asmens kortelę), jei vaikas – vaiko gimimo liudijimą.

15. Pacientų prisirašymo prie Įstaigos tvarką reglamentuoja Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001 m. lapkričio 9 d. įsakymas Nr. 583 "Dėl gyventojų prisirašymo prie pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigų tvarkos" su pakeitimais ir papildymais.
16. Prisirašant prie Įstaigos užpildomas bei pasirašomas "Prašymas gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje" forma Nr. 025-025-1/a. Pildant prašymą galima pasirinkti konkretų šeimos gydytoją.
17. Užpildęs prašymą (forma Nr. 025-025-1/a), asmuo patvirtina suprantas ir sutinkas, kad Įstaiga tvarkys jo asmens duomenis – vardą, pavardę, asmens kodą, gimimo data, gyvenamąją vietą, telefoną, elektroninio pašto adresą, socialinio draudimo numerį bei informaciją apie draustumą, taip pat ypatingus duomenis apie sveikatą. Duomenys bus tvarkomi paslaugų teikimo tikslu.
18. Savanoriškai į Įstaigą atvykęs arba į namus iškvietęs pirminės asmens sveikatos priežiūros specialistą, pacientas yra informuotas ir sutinka, kad jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimo ir gydymo procedūras (pasirašo apžiūros dokumente).
19. Pacientas patenka pas gydytoją užsiregistravęs (atvykęs į registratūrą ar telefonu) ir gavęs taloną ar paskirtą konkretų laiką.. Registruojantis pas gydytoją telefonu, registratūros darbuotoja nurodo atvykimo pas gydytoją datą ir laiką, o talonas išduodamas atvykus į Įstaigą ir pateikus asmens tapatybę įrodantį dokumentą.
20. Nedrausti asmenys už apžiūros ir gydymo paslaugas moka registratūroje, užpildant pinigų priėmimo kvitą, pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nustatytus įkainius. Nedraustiems asmenims nemokamai teikiama tik būtinoji medicinos pagalba.
21. Medicinos personalas pateiks papildomus klausimus, leidžiančius identifikuoti pacientą, įsitikinęs autentiškumu, gali suteikti nuotolinę sveikatos priežiūros paslaugą.
22. Registracijos talonai išduodami tai pačiai dienai arba registruojama iš anksto bet kuriai kitai savaitės dienai. Talone yra nurodyta: eilės numeris, gydytojo pavardė, data ir priėmimo laikas; pacientai priimami talonų eilės tvarka.
23. Be eilės priimami pacientai būtinajai medicininei pagalbai, vaikai, sergantys ir kūdikiai iki 1 metų amžiaus.
24. Registratūroje paruoštą paciento asmens sveikatos istoriją ir/ar kitus medicininius dokumentus į gydytojo kabinetą pristato bendrosios praktikos slaugytojas ar slaugytojo padėjėjas, gydytojui odontologui – odontologo padėjėjas.
25. Pasibaigus gydytojo pacientų priėmimo laikui, bendrosios praktikos slaugytojas ar slaugytojo padėjėjas asmens sveikatos istorijas grąžina į registratūros kartoteką.
26. Jei dėl svarbių priežasčių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.
27. Į namus pacientus aptarnauti vyksta gydytojas ir/ar slaugytojas, kai pacientas negali atvykti į įstaigą (pacientas nevaikštantis, jam reikalinga nuolatinė kito asmens priežiūra ir pagalba,

karščiuojantys ~ per 38° C, sergantys vaikai). Gydytojas pacientus namuose aptarnauja laisvu nuo priėmimo laiku kreipimosi dieną.

28. Įstaigoje naudojami ir tvarkomi pacientų asmens duomenys šiais tikslais: paciento gydymo ir diagnostikos, medicininės dokumentacijos pildymo, paslaugų apskaitos ir dokumentavimo, pažymų išdavimo, gydymo paslaugų įkainių analizei, statistikai, audito organizavimui ir vykdymui, pacientų ir personalo saugumo užtikrinimui.

29. Asmens duomenų tvarkymo ir teisėtumas. Prievolė ir būtinybė:

~ tvarkyti duomenis būtina, kad būtų įvykdyta duomenų valdytojo (Įstaigos) taikoma teisinė prievolė,

~ siekiant apsaugoti gyvybinius duomenų subjekto (paciento) ar kito fizinio asmens interesus,

~ siekiant atlikti užduotį, vykdomą viešojo intereso labui arba vykdant duomenų valdytojo pavestas viešosios valdžios funkcijas,

30. Numatyta pareiga duomenų valdytojo ir duomenų tvarkytojo darbuotojams užtikrinti asmens duomenų konfidencialumą, nurodant, kad pareiga saugoti asmens duomenų paslaptį galioja ne tik perėjus į kitas pareigas, bet ir pasibaigus darbo santykiams.

IV. PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

31. Įstaigoje teikiamos pirminio lygio ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių nomenklatūra ir asortimentas nurodyti išduotoje asmens sveikatos priežiūros licencijoje.

32. Pirminio lygio nemokamos paslaugos, dėl kurių apmokėjimo iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų sudaryta sutartis su teritorine ligonių kasa, teikiamos norminių ir lokalinių teisės aktų nustatyta tvarka visiems prie Įstaigos prisirašiusiems pacientams.

33. Teisę į nemokamas paslaugas turi socialiai apdrausti asmenys (privalomuoju sveikatos draudimu yra draudžiami Lietuvos Respublikos piliečiai ir kitų valstybių piliečiai, nuolat gyvenantys Lietuvos Respublikoje, taip pat laikinai Lietuvos Respublikoje gyvenantys kitų valstybių piliečiai bei asmenys be pilietybės, jei jie teisėtai dirba Lietuvos Respublikoje bei nepilnamečiai jų šeimos nariai), prisirašę šioje Įstaigoje, o taip pat drausti valstybės lėšomis.

34. Būtinoji medicinos pagalba teikiama nemokamai kiekvienam besikreipiančiam į Įstaigą, nepriklausomai nuo jo gyvenamosios vietos, prisirašymo prie Įstaigos ir socialinių garantijų.

35. Prisirašiusiems ir socialiai apdraustiems asmenims šeimos gydytojai ir bendrosios praktikos slaugytojai norminių ir lokalinių teisės aktų nustatyta tvarka teikia pirmines ambulatorines paslaugas paciento namuose.

36. Prisirašiusiems ir socialiai apdraustiems asmenims atliekami kraujo, šlapimo, instrumentiniai bei kiti tyrimai pagal Šeimos gydytojo medicinos normą, atliekama imunoprofilaktika, vykdant skiepijimus.

37. Prisirašiusiems ir socialiai apdraustiems asmenims atliekamas nemokamų programinių paslaugų teikimas: priešinės liaukos vėžio ankstyvoji diagnostinė programa (vyrams nuo 50-69 metų); asmenų, priskirtų širdies ir kraujagyslių ligų didelės rizikos grupei, atrankos ir prevencinių priemonių programa (vyrams nuo 40-55 metų, moterims nuo 50-65 metų); atrankinės mamografinės patikros dėl krūties vėžio programa (moterims nuo 50-69 metų); gimdos kaklelio piktybinių navikų prevencinių priemonių programa (moterims nuo 25-60 metų); storosios žarnos vėžio ankstyvosios diagnostikos programa (asmenims nuo 50-74 metų vieną kartą per 2 metus); vaikų krūminių dantų dengimas silantais (vaikams nuo 7-14 metų) pagal patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos rekomendacijas.

38. Nemokamas dantų protezavimas atliekamas socialiai apdraustiems asmenims, vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymais nustatyta tvarka.

39. Nemokamos odontologinės paslaugos prisirašiusiems asmenims teikiamos pagal pirminės odontologinės pagalbos paslaugų, kompensuojamų iš PSDF lėšų, mastą (sudėtį) bei pagal gydytojo odontologokonsultacijos metu atliekamų procedūrų sąrašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu.

40. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos yra tos, kurių išlaidos nekompensuojamos iš PSDF biudžeto; valstybės ir savivaldybės biudžeto; valstybės, savivaldybės, įmonių ir kitų organizacijų sveikatos fondų bei lėšų, skiriamų sveikatos programoms finansuoti.

41. Už mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios suteikiamos Įstaigoje, moka:

~ patys pacientai arba už juos gali sumokėti kiti fiziniai ar juridiniai asmenys,

~ savanoriško sveikatos draudimo įstaigos.

42. Įstaiga teikia mokamas profilaktinio sveikatos tikrinimo paslaugas, kurių teikimą ir apmokėjimą už jas reglamentuoja teisės aktai ir vadovo įsakymai.

43. Mokamos nemedicininės paslaugos: rašytinės informacijos, kopijų iš medicininių dokumentų teikimas ir kt.

44. Mokamos ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos:

~ socialiai nedraustiems asmenims;

~ pacientui pačiam pageidaujant tyrimo, ar gydymo, brangesnės paslaugos, medžiagų ir pan.

45. Mokamos paslaugos teikiamos bei jų įkainiai nustatomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. 357 „Dėl mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašo, kainų nustatymo ir jų indeksavimo tvarkos bei šių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos“ su pakeitimais ir papildymais bei lokaliniais teisės aktais.

46. Mokamų paslaugų kainynas skelbiamas internetinėje svetainėje www.gruzdziuambulatorija.lt, skelbimų lentoje prie šeimos gydytojų kabineto.

47. Planinės paslaugos neteikiamos neblaiviems, apsvaigusiems nuo narkotikų ar psichotropinių medžiagų asmenims (išskyrus būtinąją medicininę pagalbą). Kilus įtarimų dėl paciento blaivumo,

apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų, paslaugą teikiantis darbuotojas pasiūlo pacientui patikrinti dėl blaivumo ar apsvaigimo. Paciento atsisakymas patikrinti laikomas neblaivumo ir/ar atitinkamo apsvaigimo fakto pripažinimu bei fiksuojamas medicininiuose dokumentuose.

48. Medicininio ar asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą telefonu neteikiama.

49. Sveikatos priežiūros paslaugų apimtys nurodytos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintose medicininiuose normose.

50. Teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas nepilnamečiams pacientams, privalo dalyvauti jų atstovai.

V. PACIENTŲ TEISĖS ĮSTAIGOJE

51. Pacientas turi teisę laisvai pasirinkti (vaikams iki 16 m., neveiksniams asmenims parenka tėvai arba globėjai) pirmines sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir gydytoją.

52. Kiekvienas socialiai apdraustas asmuo, prisirašęs prie gydymo įstaigos, turi teisę gauti nemokamas sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) lėšų, taip pat lėšų, kurios skirtos sveikatos programoms finansuoti teisės aktu numatyta tvarka ir sąlygomis. Būtiniosios medicinos pagalbos paslaugos teikiamos neatidėliotinai ir nemokamai pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nustatytą tvarką.

53. Kiekvienas pacientas turi teisę gauti kvalifikuotas ir kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas. Sveikatos priežiūros įstaigoje pacientų teisių negalima varžyti dėl jo lyties, rasės, amžiaus, pilietybės, kalbos, socialinės padėties, pažiūrų, seksualinės orientacijos, neįgalumo ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.

54. Pacientui paslaugos teikiamos vadovaujantis medicinos etikos kodeksu, abipusės pagarbos principais, nežeminant jo garbės ir orumo bei pagarbium darbuotojo elgesiu, teikiant medicininės paslaugas. Kiekviena intervencija į paciento sveikatą, įskaitant tyrimus, atliekama laikantis atitinkamų profesinių standartų ir pareigų.

55. Pacientas gydomas pagarbiai ir užtikrinant jo diagnozės ir gydymo privatumą, taip pat kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia net ir po jo mirties.

56. Pacientui suteikiama informacija apie Įstaigoje teikiamas visas nemokamas paslaugas, jų pasirinkimo alternatyvą ir galimybes jomis pasinaudoti.

57. Pacientas turi teisę į sveikatos priežiūros paslaugas neatskleidžiant jo asmens tapatybės (ne jaunesni kaip 16 m. pacientai, sergantys Vyriausybės nustatyto sąrašo ligomis). Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats, išskyrus teisės aktu nustatytas išimtis.

58. Pacientas turi teisę nežinoti. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, Įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką,

komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Informacijos atsisakymą pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.

59. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininių tyrimų duomenis, gydymo metodus, prognozę.

60. Pacientas, manydamas, kad pažeistos jo teisės, raštu kreipiasi į Įstaigos vadovą, kuris įvertina skundo pagrįstumą ir ne vėliau kaip per 20 darbo dienų raštu praneša pacientui nagrinėjimo rezultatus.

61. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žala, jos atlyginimo sąlygos ir tvarka nustatyta LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, LR civiliniu kodeksu, kitais teisės aktais. Sveikatos priežiūros įstaigos privalo drausti savo civilinę atsakomybę už pacientams padarytą žalą Privalomuoju Sveikatos priežiūros įstaigos civilinės atsakomybės už pacientams padarytą žalą draudimu.

VI. PACIENTŲ PAREIGOS

62. Pacientas, norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios pagalbos atvejus.

63. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, nepiktnaudžiauti savo teisėmis, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir kitais darbuotojais.

64. Pacientas nedelsdamas privalo informuoti Įstaigos registratūros darbuotojus apie pasikeitusį adresą ar kitus svarbius duomenis.

65. Įstaigoje pacientas privalo laikytis nustatytos registracijos ir priėmimo pas gydytoją ar kitus sveikatos priežiūros specialistus tvarkos, pasirašytinai susipažinti su Įstaigos Vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros Įstaigos dokumentais bei vykdyti juose nurodytas pareigas.

66. Pacientas, užsiregistravęs planinei gydytojo konsultacijai, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti gydytoją ar Įstaigos registratorę ne vėliau kaip prieš 24 valandas iki numatomos paslaugos gavimo laiko pradžios. Atšaukdamas vizitą pas gydytoją, pacientas gali suderinti kito vizito laiką ir datą.

67. Pacientas privalo suteikti sveikatos priežiūros specialistams teisingą informaciją apie ankstesnes bei persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartojamus vaistus, sveikatos būklės pasikeitimą gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai siuteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

68. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo privalo patvirtinti raštu.

69. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba pagal numatytą tvarką, raštiškai atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų.

70. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių davė savo sutikimą.

71. Pacientas privalo:

~ laikytis nustatytos registracijos ir paslaugų teikimo tvarkos;

~ laikytis viešosios tvarkos: nešiukšlinti, netriukšmauti, nerūkyti, nevirtoti alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui, laikytis asmens higienos ir kita;

~ draudžiama į Įstaigą ar jos teritoriją atsinešti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą bei atsivesti (atsinešti) gyvūnus;

~ tausoti Įstaigos turtą, turto sugadinimo ar sunaikinimo atveju atlyginti Įstaigos patirtą žalą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;

~ deramai ir pagarbiai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.

72. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ar kitų pacientų sveikatai ar gyvybei arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei grėstų pavojus paciento gyvybei.

VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

73. Kilus ginčui ar konfliktui tarp paciento ir gydytojo ar kito medicinos darbuotojo, nesutarimą sprendžia Įstaigos vadovas.

74. Jei gydantis gydytojas ar Įstaigos vadovas negali priimti sprendimo dėl kilusio nesutarimo, gydymo ir/ar kitais klausimais, tenkinančiais abi puses – pacientą išklauso ir apžiūri Gydytojų konsultacinė komisija (GKK), kuri organizuojama kitą artimiausią Įstaigos darbo dieną.

75. Jei paciento netenkina Įstaigos administracijos atsakymas ar sprendimas, pacientas turi teisę kreiptis į kitas valstybines institucijas teisės aktų nustatyta tvarka.

76. Jei pacientas elgiasi agresyviai, grasina, yra apsvaigęs nuo alkoholio, toksinių, psichotropinių ar narkotinių medžiagų, Įstaigos personalas turi teisę iškviesti policiją.

VIII. SVEIKATOS ISTORIJŲ IR KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO IR IŠDAVIMO PACIENTAMS BEI KITIEMS ASMENIMS TVARKA

77. Sveikatos priežiūros įstaigos gydytojai ir slaugos darbuotojai privalo pildyti SAM nustatytos formos ir rūšių pacientų dokumentus (asmens sveikatos istorijas, nėščiųjų korteles bei kitus medicininius dokumentus) ir saugoti juos Lietuvos Respublikos įstatymų bei LR Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.

78. Asmens sveikatos istorija yra Įstaigos dokumentas ir saugomas jos registratūroje ar archyve. Nei pacientas, nei kiti asmenys neturi teisės patys šio dokumento laikyti (saugoti) ar išsinešti iš Įstaigos.

79. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis sveikatos priežiūros Įstaiga padaro ir išduoda sveikatos priežiūros įstaigos patvirtintas paciento medicininių dokumentų kopijas. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

80. Paciento asmens sveikatos istorijos bei kiti medicininiai dokumentai su lydraščiu išduodami teisėsaugos institucijoms bei kitoms gydymo įstaigoms, esant jų raštiškam prašymui. Praėjus būtinumui, asmens sveikatos istorijos gražinamos Įstaigai.

81. Pacientui persirašius į kitą gydymo įstaigą, jo asmens sveikatos istorija (f 025/a, f 025/a-112/a) tai gydymo įstaigai išsiunčiama pagal pastarosios raštišką prašymą.

IX. PACIENTO SIUNTIMO KONSULTACIJAI IR/AR STACIONARINIAM GYDYMUI TVARKA

82. Paciento gydymo stacionarinėje įstaigoje ir specialisto konsultacijos tikslingumą nustato gydantis gydytojas.

83. Gydytojas, nukreipdamas pacientą kito gydytojo-specialisto konsultacijai, siuntimą rašo e. sveikatos informacinėje sistemoje. Registratūroje dirbanti specialistė padeda pacientui užsiregistruoti specialisto konsultacijai kitoje gydymo įstaigoje.

84. Gydytojas, nukreipdamas pacientą kito gydytojo-specialisto konsultacijai kitoje sveikatos priežiūros įstaigoje, išduoda jam siuntimą pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymo Nr. V-636 “Dėl siuntimų ambulatorinėms specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti ir brangiesiems tyrimams bei procedūroms atlikti įforminimo, išdavimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo” e. sveikatos informacinėje sistemoje.

85. Pacientui atsisakius vykti specialisto konsultacijai ar stacionariniam gydymui, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas tai patvirtina savo parašu.

X. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

86. Konfidenciali informacija apie pacientą teikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame nurodyti informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicininiuose dokumentuose nurodęs, kam teikti informaciją, jos teikimo mastą ir terminus. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti teikiama paciento atstovui, sutuoktiniui, tėvams ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

87. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamus gydymo ir tyrimo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozes bei padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Ši informacija pacientui pateikiama jam suprantama forma bei paaiškintais medicininiais terminais.

88. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neteikti informacijos motyvus pažymima medicininuose dokumentuose. Informacija pacientui teikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Paciento psichikos ligoonio teisė gauti informaciją ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

89. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais gali susipažinti jo atstovai. Jei yra nesutarimų tarp nepilnamečio iki 16 metų ir jo atstovų, diagnostikos ir gydymo metodikas parenka gydytojų konsultacinė komisija, atsižvelgdama į nepilnamečio interesus.

90. Po paciento mirties, apie jo buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą ir kitą asmeninio pobūdžio informaciją gali gauti įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

XI. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

91. Visi įstaigos darbuotojai ir pacientai privalo laikytis LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatyme nustatytų reikalavimų.

92. Darbo vietoje ir įstaigoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės, elektros saugos reikalavimų, vadovaujantis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymų bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, Įstaigos direktoriaus įsakymais.

93. Už darbų saugą Įstaigoje atsakingas direktorius ir/ar Darbuotojų saugos ir sveikatos specialistas.

94. Įstaigos personalas, turintis tiesioginį kontaktą su pacientu, privalo vilkėti švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.

95. Įstaigos darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą, vadovaujantis LR teisės aktuose nustatyta tvarka.

96. Įstaigos elektroniniais, telefono ryšiais, biuro įranga, kanceliariinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.

97. Įstaigos patalpose draudžiama be raštiško direktoriaus sutikimo filmuoti, fotografuoti, daryti garso įrašus.

98. Įstaigos personalas savo veikla privalo nepažeisti aplinkos kokybės normatyvų ir standartų, laikytis atliekų nukenksminimo, transportavimo, sandėliavimo, šalinimo tvarkos.

99. Įstaigos administracija neatsako už darbuotojų ir pacientų asmeninius daiktus, paliktus ne tam pritaikytose vietose (koridoriuje, laukiamajame, prie rūbinės ir t. t.).

100. Už nepilnamečių saugumą įstaigos patalpose atsako juos atlydėję asmenys.

XII. BENDRIEJI VIDAUS TVARKOS REIKALAVIMAI

101. Siekiant, kad Įstaiga tenkintų pacientų ir darbuotojų lūkesčius, joje turi būti užtikrinta darbo drausmė, maksimalus dėmesys pacientui ir pavyzdinė aptarnavimo kultūra.

102. Kiekvienoje darbo vietoje bei patalpose turi būti švaru ir tvarkinga. Darbo prietaisai bei įrengimai laikomi tvarkingi ir švarūs. Įrengimai naudojami tik pagal paskirtį.

103. Įstaigos patalpose:

~ draudžiama rūkyti; leidžiama rūkyti lauke tik tam skirtose pažymėtose vietose;

~ turi būti vengiama nereikalingo triukšmo, palaikoma dalykinė atmosfera;

~ turi būti griežtai laikomasi priešgaisrinės saugos reikalavimų: sukomplektuotos gaisro gesinimo priemonės (gesintuvai), neužkrauti praėjimai prie gaisro gesinimo priemonių ir elektros paskirstymo spintų, pažymėti evakuaciniai išėjimai;

~ riboto lankomumo zonose asmenys, nedirbantys Įstaigoje, turi būti lydimi Įstaigos vadovo ar įgalioto asmens;

~ kabinetuose draudžiama laikyti greitai užsidegančius ir kitus pašalinius su pagrindinėmis darbo funkcijomis nesusijusius daiktus bei inventorių;

104. Įstaigoje turi būti užtikrinta, kad pašaliniai asmenys negalėtų susipažinti su Įstaigos informacija, nebūtų leidžiama naudotis Įstaigos organizacine technika (kompiuteriais, telefonais, fakais, spausdintuvais ar kopijavimo aparatais), nebūtų paliekami pašaliniai asmenys vieni kabinetuose ar kitose patalpose;

105. Kabinetų raktus gali turėti tik tie darbuotojai, kurie juose dirba; perduoti raktus kitiems asmenims draudžiama; vienas komplektas raktų nuo visų patalpų turi būti paliekamas pas atsakingą asmenį registratūroje;

106. Įstaigos elektroniniais, kompiuteriniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, kanceliariinėmis ir kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.

107. Valstybinių institucijų pareigūnams bet kokia informacija teikiama tik su Įstaigos vadovo leidimu.

108. Įstaigoje draudžiama filmuoti, fotografuoti, daryti garsinius įrašus. Leidžiama tai atlikti tik turint tam tikrų institucijų leidimą ar Įstaigos vadovo leidimą.

XIII. BENDROSIOS DARBUOTOJŲ PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

109. Įstaigos darbuotojams draudžiama:

109.1. vartoti darbo vietoje ir darbo metu alkoholinius gėrimus arba atvykti į darbą neblaiviems, apsvaigusiems nuo narkotinių ar toksinių medžiagų;

109.2. sudaryti prielaidų korupcinio pobūdžio nusikalstamoms veikoms – kyšininkavimui, neteisėtam priėmimui turtinės ar kitokios asmeninės naudos už atlikimą arba neatlikimą veiksmų pagal einamas pareigas;

109.3. laikyti asmeninių maisto produktų ir gėrimų matomoje vietoje pacientų ir kitų asmenų aptarnavimo vietose bei juos vartoti asmenų aptarnavimo metu;

109.4. patikėti ar užleisti savo darbo vietą, darbo priemones, pareigų vykdymą kitam darbuotojui arba imtis darbų, nesusijusių su darbo užduoties vykdymu;

109.5. darbo metu vartoti necenzūrinius žodžius ir posakius ar darbo vietoje laikyti necenzūrinio ar žeminančio asmens garbę ir orumą turinio informaciją.

110. Darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, inventorių, medicininę įrangą, elektros energiją ir kitus materialinius Įstaigos išteklius bei laikytis nustatytos materialinių vertybių ir dokumentų saugojimo tvarkos.

111. Darbuotojas, kuris yra darbe neblaivus ir kuriam apie tai surašytas aktas bei jis nušalintas nuo darbo, gali būti atleistas iš darbo.

112. Įstaigos darbuotojas privalo:

112.1. darbe būti tvarkingos išvaizdos, vilkėti švarią ir tvarkingą profesinę aprangą;

112.2. bendraujant su pacientais, parodyti jiems dėmesį, būti mandagiems, atidiems, suteikti jiems teisingą ir suprantamą informaciją savo profesinės kompetencijos ribose, prisilaikant asmens duomenų apsaugos taisyklių;

112.3. saugoti savo ir nekenkti kitų darbuotojų bei pacientų sveikatai, dirbti saugiai, profesionaliai, prisilaikant saugos darbe reikalavimų;

112.4. ateiti į darbą ir išeiti nustatytu laiku, pagal sudarytą darbo grafiką;

112.5. jeigu į darbą negali ateiti dėl svarbių priežasčių (liga, avarija, nelaimingas atsitikimas, stichinė nelaimė ar pan.) nedelsiant pranešti apie tai Įstaigos vadovui;

113. Darbuotojams darbo užmokestis mokamas vadovaujantis Darbuotojų darbo apmokėjimo tvarka, patvirtinta Įstaigos stebėtojų tarybos posėdyje;

113.1. darbuotojų darbo apmokėjimo tvarka rengiama vadovaujantis Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos šakos kolektyvine sutartimi, Darbo kodeksu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais ir kt. teisės aktais.

113. Už Vidaus tvarkos taisyklių nevykdymą ar pažeidimą darbuotojai gali būti baudžiami drausminėmis nuobaudomis.

XIV. PACIENTO TURIMŲ PINIGŲ BEI JUVELYRINIŲ IR KITŲ BRANGIŲ DIRBINIŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA

114. Pacientui pageidaujant, prieš atliekant tyrimus ar procedūras, kurių metu gali būti tam tikro laipsnio sąmonės sutrikimas, paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai gali būti registruojami ir saugomi seife, surašant turimų vertybių sąrašą dviem egzemplioriais, kurių vienas atiduodamas pacientui, kitas dedamas į voką. Voke sudedamos sąrašė išvardintos vertybės, vokas uzkljuojamas ir saugomas ambulatorijos seife.

115. Po procedūros vokas grąžinamas pacientui, kurį jis atplėšia gydytojo akivaizdoje, pasirašo tame sąrašė, kad vertybes gavo.

116. Paciento pasirašytas vertybių sąrašas įkljuojamas į jo medicininę kortelę saugojimui.

XV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

117. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo datos.

118. Taisyklės yra privalomos visiems Įstaigos darbuotojams, pacientams bei jų atstovams. Visi Įstaigos darbuotojai turi būti supažindinti su Vidaus tvarkos taisyklėmis pasirašytinai. Pacientai ir jų atstovai supažindinami pasirašant jiems asmens sveikatos kortelėse.

120. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys, norintys filmuoti ir/ar fotografuoti Įstaigos teritorijoje, privalo tai suderinti su Įstaigos administracija. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ir/ar jį filmuoti, fotografuoti Įstaigoje ar jos teritorijoje gali tik suderinę su Įstaigos administracija bei gavę to paciento sutikimą.

121. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus darbo organizavimui ar teisės aktams.
