

UAB IGNALINOS SVEIKATOS CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB Ignalinos sveikatos centras (toliau – Centras) vidaus tvarkos taisyklės reglamentuoja įstaigos vidaus tvarką, apibrėžia jos darbuotojų, pacientų, jų atstovų ir besilankančių jame teises, pareigas ir elgesį.
2. Centras savo veikloje vadovaujasi Įstaigos įstatais, LR akcinių bendrovių įstatymu, Lietuvos Respublikos įstatymais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, medicinos ir higienos normomis bei kitais įstatymais ir teisės aktais, reguliuojančiais sveikatos priežiūros įstaigų veiklą.
3. Be šių Taisyklių, Centro darbuotojų darbinės funkcijas ir pareigas apibrėžia darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai (instrukcijos), Centro direktoriaus įsakymai, kokybės vadybos sistemos dokumentai.
4. Šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių teisinių santykių nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.
5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 5.1. **Centras** – įstaiga, kuri teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
 - 5.2. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Centro teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi teisės aktais nustatytas teises ir pareigas;
 - 5.3. **nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų;
 - 5.4. **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėvovai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą, kurio įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;
 - 5.5. **nemokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) lėšų, kaip tai numatyta Sveikatos draudimo įstatyme ir dėl kurių Centras turi sudaręs sutartį su teritorine ligonių kasa (TLK);
 - 5.6. **mokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, už kurias susimoka patys pacientai arba už jas gali mokėti kiti fiziniai ar juridiniai asmenys, kaip numatyta teisės aktuose ar centro direktoriaus įsakymuose.
 - 5.7. **siuntimas** – tai Sveikatos apsaugos ministro įsakymu nustatyta tvarka įformintas teikiančio gydytojo kreipimasis į gydytoją specialistą ar kitą sveikatos priežiūros specialistą, siekiant pasikonsultuoti dėl paciento sveikatos būklės, tyrimų, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, arba įformintas ir išduotas kreipimasis dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo.
 - 5.8. **nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga (toliau – NSPP)** – tai gydytojo, šeimos gydytojo komandos nario, psichiatro, medicinos psichologo, bendrosios praktikos slaugytojo, psichikos sveikatos slaugytojo ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslauga (konsultacija), teikiama pacientui ir paslaugas teikiančiam asmens sveikatos priežiūros specialistui tuo pačiu laiku esant skirtingose vietose, naudojant nuotolinio ryšio priemones, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį pagal įstaigoje nustatytą tvarką.

- a. atvykęs į Centrą – kreipiasi į registratūrą ir pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Registratorė paciento duomenis suveda į įstaigos informacinę sistemą;
- b. telefonu – registratūros darbuotojas, pacientui nurodžius savo asmens duomenis, suderinęs su pacientu, nurodo priėmimo datą, laiką, gydytojo pavardę ir kabineto numerį. Registratorė paciento duomenis suveda į įstaigos informacinę sistemą.
- c. internetu – pacientai atlieka veiksmus, kurie nurodyti internetinėje registracijos programoje www.esveikata.lt.

22. Informacija ir registracija pacientams teikiama Centro registratūroje tel. 8386 70181, 8386 70346, mob. tel. +370 640 51392.

23. Yra atskira procedūra priėmimo pas gydytojus, kurioje nurodoma, kad ne visada asmens sveikatos priežiūros specialistai priima pacientus registracijoje numatytu laiku.

IV. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR JŲ TEIKIMO TVARKA

24. Centre teikiamos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių nomenklatūra ir asortimentas nurodyti išduotoje įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje ir dėl kurių teikimo bei apmokėjimo iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų sudaryta sutartis su teritorine ligonių kasa.

25. Prisirašiusiems ir privalomuoju sveikatos draudimu draustiems asmenims, gydytojo paskyrimu, Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka Centre ir/ar paciento namuose teikiamos slaugos paslaugos bei ambulatorinės paliatyvios pagalbos vaikų ir suaugusiųjų paslaugos namuose.

26. Būtinoji medicinos pagalba visiems besikreipiantiems į Centrą pacientams teikiama nemokamai. Skubi medicinos pagalba nemokamai teikiama Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymo Nr. V-208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašo patvirtinimo“ galiojančioje redakcijoje nurodyta apimtimi.

27. Paslaugos teikimo metu paslaugos teikimo vietoje gali būti tik pacientas, jo atstovas, paslaugas teikiantys asmens sveikatos priežiūros specialistai.

28. Nepilnamečiams pacientams iki 16 m. paslaugos teikiamos tik gavus jų atstovų rašytinį sutikimą. Nepilnamečiai pacientai nuo 16 m., sugebantys vertinti ir suprasti patys gali pasirašyti sutikimą dėl paslaugų teikimo.

29. Norminių teisės aktų ir vidaus dokumentų nustatyta tvarka šeimos, akušeriai ginekologai, gydytojai psichiatrai, medicinos psychologai, bendrosios praktikos ar bendruomenės slaugytojai, psichikos sveikatos slaugytojai, socialiniai darbuotojai teikia nuotolines pirminės ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas (nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga - NSPP).

30. Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka prie Centro prisirašiusieji ir privalomuoju sveikatos draudimu drausti asmenys kviečiami dalyvauti nemokamose prevencinėse programose.

31. Gydytojų paskyrimu, prirašytiems ir draustiems pacientams atliekamos nemokamos procedūros: pirminis žaizdų sutvarkymas, perrišimai, siūlų išėmimas, vaistinių preparatų injekcijos (į poodį, į raumenis ir į veną) ir lašinės infuzijos, vaikų ir suaugusiųjų skiepijimas pagal LR SAM patvirtintas programas.

32. Gydytojų paskyrimu, prirašytiems ir draustiems pacientams yra atliekami nemokami laboratoriniai ir kiti tyrimai, kurie yra įtraukti į LR Sveikatos apsaugos ministro įsakymais patvirtintas šeimos gydytojo medicinos normą ir tvarką.

33. Nemokamai teikiamos pirminės odontologinės pagalbos paslaugos, kompensuojamos iš PSDF biudžeto lėšų pagal gydytojo odontologo, burnos higienisto medicinos normas bei patvirtintą paslaugų teikimo sudėtį. Gyventojai, gaunantys odontologijos paslaugas, moka už plombines medžiagas, atsižvelgiant į sunaudotų medžiagų kiekį. Vaikams 6-14 m. amžiaus nuolatiniai krūminiai dantys nemokamai dengiami silantinėmis medžiagomis.

VI. PACIENTŲ, JŲ ATSTOVŲ IR LANKYTOJŲ TEISĖS IR PAREIGOS

40. Paciento teisės ir pareigos apibrėžia Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas bei poįstatyminiai teisės aktai.
- Pacientų teisės:
- 40.1. gauti nemokamas paslaugas, kompensuojamas iš privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų;
 - 40.2. į kvalifikuotas ir kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;
 - 40.3. garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį;
 - 40.4. negali būti varžomos dėl lyties, rasės, amžiaus, pilietybės, kalbos, socialinės padėties, pažiūrų, neįgalumo, seksualinės orientacijos ar dėl kitų aplinkybių;
 - 40.5. turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekentėtų dėl savo sveikatos sutrikimų;
 - 40.6. pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą. Sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarką nustato sveikatos priežiūros įstaigos vadovas. Įgyvendinant teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą teisės aktų nustatyta tvarka gali būti ribojama;
 - 40.7. pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiantį sveikatos priežiūros specialistą ir apie jo profesinę kvalifikaciją;
 - 40.8. į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę;
 - 40.9. gauti informaciją apie teikiamas nemokamas ir mokamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Informacija skelbiama informaciniame stende;
 - 40.10. atsisakyti gydymo. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiamos paslaugos prieš jo valią, jeigu įstatymais nenustatyta kitaip. Atsisakius paslaugų, gydytojas pacientui (jo atstovui) privalo išaiškinti riziką bei perspėti apie galimas komplikacijas.
 - 40.11. savo valią (sutikimą ar atsisakymą) pareikšti raštu dėl trečiosios šalies dalyvavimo teikiant jam sveikatos priežiūros paslaugas;
 - 40.12. turi teisę pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo, susipažinti su įrašais medicininiuose dokumentuose. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus;
 - 40.13. informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas atsisako šios informacijos. Atsisakymą gauti informaciją apie savo sveikatos būklę pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu savo asmens sveikatos istorijoje. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Paciento, psichikos ligonio, teisės gauti informaciją ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas;
 - 40.14. privataus gyvenimo neliečiamumą. Informacija apie paciento gyvenimo faktus renkama asmens duomenų tvarkymo reguliavimo teisės aktų nustatyta tvarka, tokia, kokia būtina paciento diagnozei nustatyti, gydyti ar slaugyti;
 - 40.15. į žalos, padarytos pažeidus jo teises, teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas, įvertinimo ir atlyginimo tvarką, kuri nustatyta Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, poįstatyminiais ir kt. teisės aktais.

41. Pacientų pareigos:

- 41.1. privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti,

- 44.2. asmeniui, nurodytam įstaigos vidaus dokumente paciento valios pareiškime dėl informacijos apie sveikatos būklę teikimo, patvirtintame paciento parašu;
- 44.3. atstovui, veikiančiam paciento vardu, pateikus atstovavimo teisę įrodantį dokumentą;
- 44.4. atstovui pagal įstatymą.
45. Pacientas turi teisę pasirinkti žinoti ar nežinoti informaciją apie savo sveikatos būklę, diagnozes, tyrimo duomenis, gydymą, prognozes. Toks paciento apsisprendimas įrašomas į jo ambulatorinę sveikatos istoriją ir savo sprendimą pacientas patvirtina parašu.
46. Ambulatorinė asmens sveikatos istorija yra įstaigos dokumentas ir saugomas registratūroje ar archyve įstatymų nustatyta tvarka bei terminais. Nei pacientas, nei kiti asmenys neturi teisės šio dokumento laikyti (saugoti) ar išsinešti iš įstaigos.
47. Medicininiai dokumentai, jų išrašai ar kopijos į teismus, policiją, kitas teisėtvarkos institucijas, sveikatos priežiūros įstaigas, valstybines institucijas, turinčias teisę gauti informaciją į raštiškus paklausimus, siunčiami su lydraščiu teisės aktais nustatyta tvarka be paciento sutikimo.
48. Pacientui pageidaujant, pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus bei užpildžius prašymą registratūroje, paruošiami ir išduodami paciento medicininių dokumentų išrašai, dokumentų kopijos per 3 darbo dienas skubos tvarka arba per 10 darbo dienų, už paslaugą sumokant įstaigos kasoje ar mokėjimo pavedimu.

VIII. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA

49. Pacientams nerekomenduojama su savimi į Įstaigą atsivežti didesnių pinigų sumų, brangių asmeninio naudojimo daiktų bei dirbinių iš brangiųjų metalų (toliau-vertingų daiktų), kadangi Įstaiga už jų apsaugą neatsako.
50. Brangūs daiktai ir pinigai saugojimui nepriimami.
51. Už laukimo patalpose – koridoriuose ir kt. paliekamų papuošalų, protezų, pinigų ir kitų daiktų saugojimą įstaigą neatsako.
52. Paciento pamestus vertingus daiktus ir pinigus radęs darbo vietą tvarkantis darbuotojas:
- 52.1. nedelsiant informuoja telefonu administracijos darbuotoją ir pacientą, ar jo atstovą pagal įstatymą, jei su pacientu nėra galimybės susisiekti.
- 52.2. administracijos darbuotojas daiktus užregistruoja tam skirtame žurnale ir padeda saugoti į seifą iki atvyks atsiimti teisėtas jų savininkas.
53. Daiktai atiduodami tik įsitikinus, kad tai asmeniui priklausantys daiktai, pateikus paciento ar jo atstovo ir paciento asmens tapatybę liudijančius dokumentus.

IX. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP CENTRO IR PACIENTO SPRENDIMO TVARKA

54. Kilus ginčui ar konfliktui tarp paciento ir gydytojo ar kito asmens sveikatos priežiūros specialisto, nesutarimą sprendžia Centro direktoriaus paskirtas asmuo.
55. Jei direktoriaus paskirtas asmuo negali priimti sprendimo dėl kilusio nesutarimo ar gydymo, kuris tenkintų abi puses – pacientą išklauso ir apžiūri gydytojų konsiliumas ir/ar gydytojų konsultacinė komisija. Nesutikęs su sprendimu, pacientas gali raštu kreiptis į įstaigos vadovą ar jo pavaduotoją. Atsakymas į raštišką paciento kreipimąsi pateikiamas teisės aktų nustatyta tvarka.
56. Skundą administracijai pateikti gali pacientas ar jo atstovas. Skunde privalo būti nurodyta paciento vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė ir pasirašyta. Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas paciento atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas. Neįskaitomi, reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.
57. Prašymas ar skundas išnagrinėjamas per 20 darbo dienų nuo jo gavimo ir įregistravimo Centre dienos. Jei nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų bei per 2 dienas nuo sprendimo priėmimo turi pranešti asmeniui raštu ir nurodyti nagrinėjimo pratęsimo priežastis.