

PATVIRTINTA;

Viešosios įstaigos Radviliškio rajono
pirminės sveikatos priežiūros
centro direktoriaus

2014-07-28 įsakymu Nr.61

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS RADVILIŠKIO RAJONO PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Radviliškio rajono pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – įstaiga) vidaus tvarkos taisyklės reglamentuoja įstaigos vidaus tvarką, jos darbuotojų ir besilankančių joje pacientų, santykius bei elgesį.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, medicinos normomis, etikos bei deontologijos normomis.

Be šių Taisyklių, įstaigos darbuotojų darbinės funkcijas ir pareigas apibrėžia galiojančios darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai, įstaigos direktoriaus įsakymai, Kokybės vadybos sistemos procedūros ir darbo tvarkos.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. asmens duomenų tvarkymas – bet kuris su asmens duomenimis atliekamas veiksmas: rinkimas, užrašymas, kaupimas, saugojimas, klasifikavimas, grupavimas, jungimas, keitimas (papildymas ar taisymas), teikimas, paskelbimas, naudojimas, loginės ir (arba) aritmetinės operacijos, paieška, skleidimas, naikinimas ar kitoks veiksmas arba veiksmų rinkinys.

3.2. asmens dokumentas – pasas, asmens tapatybės kortelė, leidimas laikinai (nuolat) gyventi Lietuvoje;

3.3. 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 Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos išduotą licenciją;

3.4. asmens sveikatos priežiūros specialistas – įstaigos darbuotojas, teikiantis paslaugas;

3.5. 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 lokaliųjų aktų nustatyta tvarka;

3.6. nemokamos paslaugos – paslaugos apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybių biudžeto, Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka ir dėl kurių įstaiga yra sudariusi sutartį su teritorine ligonių kasa ar savivaldybe;

3.7. nepilnametis pacientas – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis, kuriuos teismas pripažino veiksniais (emancipuotais);

3.8. pacientas – asmuo, kuris naudojasi įstaigos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis;

3.9. paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą gali pasirinkti pacientas nuo 16 metų. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;

3.10. įstaigos darbuotojas – asmuo, sudaręs darbo sutartį su įstaiga;

3.11. siuntimas – tai gydytojo kreipimasis į kitą gydytoją, siekiant pasikonsultuoti dėl paciento sveikatos būklės, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, pateikiant informaciją apie pacientui iki siuntimo nustatytą diagnozę, atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialistų 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 įforminimo, išdavimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2008, Nr. 76-3028 su vėlesniais pakeitimais) nustatytos formos dokumentus.

II. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

4. Pacientų prisirašymo prie įstaigos tvarką reglamentuoja 2001 m. lapkričio 9 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymas Nr. 583 „Dėl gyventojų prisirašymo prie pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigų tvarkos“ (Žin., 2001, Nr.96-3400 su vėlesniais pakeitimais).

5. Asmuo, pageidaujantis prisirašyti prie įstaigos, darbo laiku turi kreiptis į statistikos kabinetą bei pateikti savo asmens dokumentą. Jei prie įstaigos norima prirašyti nepilnametį asmenį, pateikiamas jo gimimo liudijimas bei jo atstovo asmens dokumentas.

6. Prisirašant prie įstaigos užpildomas bei pasirašomas „Prašymas gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr. 025-025-1/a). Pildant prašymą

būtina pasirinkti konkretų įstaigoje dirbantį šeimos gydytoją. Prašymas pildomas remiantis ta patybę liudijančiu dokumentu.

7. Jei paciento pasirinkto šeimos gydytojo aptarnaujamų gyventojų skaičius viršija 2005 m. gruodžio 5 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakyme Nr.V-943 „Dėl pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų organizavimo ir apmokėjimo tvarkos aprašo bei pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų ir bazinių kainų tvirtinimo“ (Žin., 2005, Nr. 143-5205 su vėlesniais pakeitimais) nustatytą aptarnaujamų gyventojų skaičiaus maksimalų normatyvą, sveikatos statistikė parenka pacientui kitą gydytoją.

8. Jei asmuo, pildantis prašymą, yra neraštingas, prašymą už jį gali užpildyti įstaigos darbuotojas. Prašyme įrašoma, dėl kokių priežasčių jį užpildė įstaigos darbuotojas. Prašymas tvirtinamas dviem įstaigos darbuotojų parašais.

9. Užpildęs ir pasirašęs „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr. 025-025-1/a) asmuo patvirtina, sutikimą, kad jo asmens duomenys būtų, kaupiami, saugojami, įtraukiami į kompiuterines duomenų bazines. Nepilnamečių prašymus pasirašo vienas iš tėvų, jeigu tėvų nėra – globėjas. Duomenų įtraukimo į prisirašiusių prie įstaigos asmenų kompiuterines bazines tvarką nustato Valstybinė ligonių kasa.(Žin.2001, Nr.96-3400 ir vėlesni pakeitimai).

10. Prisirašydamas prie įstaigos, asmuo moka 2001 m. lapkričio 9 d. Sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. 583 „Dėl gyventojų prisirašymo prie pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigų tvarkos“ (Žin., 2001, Nr. 96-3400 su vėlesniais pakeitimais) nustatyto dydžio mokestį, kurio dydis priklauso nuo pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos keitimo dažnumo.

11. Prisirašymo prie šeimos gydytojo pakeitimo atvejai:

11.1. paciento iniciatyva. Šiuo atveju pacientas statistikos kabinete turi užpildyti Prašymą (forma 025-025-2/a) gydytis pas kitą gydytoją;

11.2. gydytojui nutraukus darbo teisinius santykius su įstaiga;

11.3. gydytojui pakeitus specialybę.

12. Pacientas dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų be siuntimo gali kreiptis šeimos medicinos gydytojus bei kitus pirminio lygio specialistus, t. y. chirurgą, odontologą, akušerį - ginekologą. Esant reikalui, minėti gydytojai pacientą nukreipia konsultacijai pas reikiamą specialistą.

13. Skubos tvarka priimami pacientai, kuriems reikalinga būtinoji medicinos pagalba.

14. Nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos tik patikrinus ar asmuo apdraustas Privalomuoju sveikatos draudimu.

15. Pacientai, atvykę į įstaigą, kreipiasi į Registratūrą ir pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą: Lietuvos Respublikoje galiojantį pasą, asmens tapatybės kortelę arba gimimo liudijimą (ne vyresni nei 16 metų).

16. Pacientai pas pirminio lygio gydytojus (šeimos medicinos, vaikų ligų gydytojus, chirurgus, akušerius ginekologus ir odontologus) iš anksto gali užsiregistruoti atvykę į įstaigos Registratūrą, paskambinę telefonu.

17. Registruodamiesi atvykę į įstaigą, pacientai gauna vizito lapelį, kuriame nurodyta priėmimo data ir laikas, gydytojo pavardė, kabineto numeris.

18. Registruodamiesi telefonu priėmimui pas gydytoją, pacientai Registratūros darbuotojui nurodo arba vardą, pavardę ir gimimo datą arba asmens kodą. Pacientai privalo įsiminti ar užsirašyti Registratūros darbuotojo nurodytą priėmimo pas gydytoją datą ir laiką bei gydytojo kabineto numerį.

19. Pacientai pas gydytoją priimami tik šiam priėmimui užregistruotu atitinkamu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją, jo priėmimas nėra užtikrinamas.

20. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku, bet ne vėliau kaip po 30 min.

21. Jei pacientas negali atvykti į priėmimą nustatytu laiku, jis privalo apie tai pranešti paskambindamas telefonu į Registratūrą arba gydytojui į kabinetą, ir tuo pačiu gali susitarti dėl kito priėmimo laiko.

22. Gydytojui susirgus ir nesant galimybės aptarnauti iš anksto pas jį užsiregistravusius jo pacientus, pastarieji apie tai informuojami skambučiu, jei yra nurodę aktualų kontaktinį telefono numerį.

23. Jei pacientas nėra apdraustas Privalomuoju sveikatos draudimu (išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos atvejus), už gydytojo konsultaciją (pagal galiojančius paslaugų įkainius) turi susimokėti pats įstaigos buhalterijoje.

24. Išankstinės registracijos atveju, paciento asmens sveikatos istorija ar vaiko sveikatos raidos istorija nurodytam laikui turi būti pristatyta į gydytojo kabinetą.

25. Pacientų kreipimosi į įstaigą tvarką be šių Taisyklių reglamentuoja ir kiti Lietuvos Respublikoje galiojantys teisės aktai, įstaigos Kokybės vadybos sistemos dokumentai.

III. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

26. Įstaigoje teikiamos pirminio lygio ambulatorinės paslaugos, kurių nomenklatūra ir asortimentas nurodyti išduotoje Įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje, ir kitos ne asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių teikimui nereikalinga licencija.

27. Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų ir bazinių kainų sąrašas, patvirtintas LR Sveikatos apsaugos ministro 2005 m. gruodžio 5 d. įsakymu Nr.V-943 nustato, kad apdraustiesiems už paslaugas teikiamas pagal šeimos gydytojo, bendrosios praktikos slaugytojo, bendruomenės slaugytojo, akušerio medicinos normų reikalavimus, pirminės odontologinės priežiūros paslaugas apmokamas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto mokama metinė prisirašiusiojo gyventojo sveikatos priežiūros bazinė kaina.

28. Įstaiga teikia mokamas paslaugas (asmens sveikatos priežiūros ir nemedicines), kurių teikimą ir mokėjimą už jas reglamentuoja norminiai ir kiti teisės aktai.

29. Būtinoji medicinos pagalba teikiama nemokamai kiekvienam besikreipiančiam į įstaigą, nepriklausomai nuo jo gyvenamosios vietos, prisirašymo prie įstaigos ir socialinių garantijų.

30. Šeimos gydytojai, bendruomenės ir/ar bendrosios praktikos slaugytojai norminių ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka teikia pirmines ambulatorines paslaugas paciento namuose.

31. Laikoma, kad savanoriškai į įstaigą atvykęs arba į namus pirminės asmens sveikatos priežiūros specialistą iškviėtęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras.

32. Teikiant paslaugas, paslaugos teikimo vietoje gali būti tik pacientas, jo atstovas, paslaugą teikiantys asmens sveikatos priežiūros specialistai. Atstovai savo veiksmais neturi teisės trukdyti paslaugas teikiantiems asmens sveikatos priežiūros specialistams.

33. Paslaugos nepilnamečiams pacientams iki 16 metų teikiamos tik su jų atstovų sutikimu.

34. Planinės paslaugos neteikiamos neblaiviems, apsvaigusiems nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų asmenims (išskyrus būtinąją medicinos pagalbą). Kilus įtarimų dėl paciento blaivumo, apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų, paslaugą teikiantis darbuotojas pasiūlo pacientui pasitikrinti dėl blaivumo ir/ar apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Paciento atsisakymas pasitikrinti laikomas neblaivumo ir/ar atitinkamo apsvaigimo fakto pripažinimu bei fiksuojamas medicininėje dokumentacijoje.

35. Iš anksto neužsiregistravusiam pacientui, kuris neturi vizito lapelio paslaugos teikiamos pagal galimybę. Būtiniosios medicinos pagalbos paslaugos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. V-208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos ir būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos

bei masto patvirtinimo“ (Žin., 2004, Nr. 55-1915 su vėlesniais pakeitimais) ir įstaigos vyr.gydytojos įsakymu patvirtinta „Būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarka“.

36. Jeigu, priimant iš anksto neužsiregistravusį pacientą be eilės, kitiems laukiantiems pacientams kyla klausimų, su gydytoju dirbantis slaugytojas informuoja apie priėmimo ne pagal išankstinės registracijos laiką priežastis bei tolesnę pacientų priėmimo tvarką.

37. Asmens sveikatos istorija yra įstaigos dokumentas, saugomas jos Registratūroje ar archyve. Nei pacientas, nei jo atstovai neturi teisės patys šio dokumento laikyti (saugoti), ar išnešti iš įstaigos. Pacientui prisirašius į kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jo asmens sveikatos istorija išsiunčiama tai įstaigai pagal jos raštišką prašymą (forma 025-025-3/a).

38. Už pacientų aptarnavimo tvarkos reguliavimą pacientų priėmimo metu atsakingas su gydytoju dirbantis slaugytojas.

39. Prireikus, paciento asmens sveikatos istoriją ir/ar kitus medicininius dokumentus (tyrimų rezultatus, rentgeno nuotraukas ir pan.) iš vieno gydytojo kabineto į kitą gali pernešti įstaigos darbuotojai.

40. Pasibaigus gydytojo darbo laikui, su juo dirbantis slaugytojas užtikrina asmens sveikatos istorijų grąžinimą į Registratūrą. Paciento asmens sveikatos istorija gali būti negrąžinta į Registratūrą tik gydytojui paskyrus pakartotiną apsilankymą, kuriam duodamas vizito lapelis.

41. Gydytojas, nukreipdamas pacientą kito gydytojo konsultacijai kitoje sveikatos priežiūros įstaigoje, išduoda jam siuntimą pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28 d. 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“ (Žin., 2008, Nr. 76-3028 su vėlesniais pakeitimais) reikalavimus.

42. Gydytojas, matydamas pakartotinio apsilankymo pacientui reikalingumą, suderina su pacientu kito jo vizito datą. Su gydytoju dirbantis slaugytojas išduoda pacientui vizito lapelį, sekančiam apsilankymui.

IV. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

43. Paciento teisės ir pareigas apibrėžia Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas (Žin., 1996, Nr. 102-2317; 1998, Nr. 52-1425; 2004, Nr. 115-4284; 2009 Nr. Nr.145-6425 ir vėlesniais pakeitimais), šios taisyklės bei kiti norminiai teisės

aktai. Pacientų atstovų ir lankytojų teises ir pareigas apibrėžia šios taisyklės bei kiti norminiai teisės aktai.

44. Pacientas turi teisę gauti nemokamas paslaugas, kompensuojamas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų, valstybės ar savivaldybių biudžetų, taip pat lėšų, skirtų sveikatos programoms finansuoti teisės aktų numatyta tvarka ir sąlygomis.

45. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie įstaigoje teikiamas mokamas ir nemokamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti. Informacija apie teikiamas nemokamas paslaugas bei mokamų paslaugų kainynas yra informacijai skirtoje vietoje bei interneto svetainėje www.radviliskioapoliklinika.lt.

46. Paciento teisių negalima varžyti dėl jo lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų, pažiūrų ar dėl kokių nors kitų teisės aktais nepagrįstų aplinkybių.

47. Pacientas turi būti informuotas apie jam paslaugas teikiančio asmens sveikatos priežiūros specialisto vardą, pavardę, pareigas.

48. Pacientas turi teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą. Informacija apie paciento gyvenimą gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tik tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti.

49. Pacientas turi teisę atsisakyti gydymo. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiamos paslaugos prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip. Pacientas savo sutikimą ar atsisakymą apie jam skiriamas paslaugas, patvirtina pasirašytinai. Atsisakius paslaugų, gydantis gydytojas pacientui ar jo atstovui privalo išaiškinti riziką sveikatai bei perspėti apie galimas komplikacijas.

50. Pacientas turi teisę kreiptis dėl netikslių, neišsamių, dviprasmiškų duomenų arba duomenų, nesusijusių su diagnoze, gydymu ar slauga, ištaisymo, papildymo, panaikinimo ar pakeitimo į įrašus padariusius sveikatos priežiūros specialistus.

51. Pacientas privalo:

51.1. asmens sveikatos priežiūros specialistui suteikti visą teisingą informaciją apie ankstesnes ligas, operacijas, vartojamus (vartotus) vaistus, sveikatos būklės pasikeitimą gydymo metu, medikamentų netoleravimą ir pan., nes tik suteikęs visą išsamią informaciją apie save, pacientas gali tikėtis tinkamo gydymo;

51.2. vykdyti asmens sveikatos priežiūros specialistų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką;

51.3. laikytis nustatytos registracijos ir paslaugų teikimo tvarkos;

51.4. negalėdamas atvykti konsultacijai paskirtu laiku, atšaukti vizitą pas asmens sveikatos priežiūros specialistą;

51.5. netrukdyti asmens sveikatos priežiūros specialistams vykdyti savo pareigų;

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

51.7. rūbinės darbo metu, naudotis jos paslaugomis atvykstant asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijai, kitoms diagnostinėms ar gydymo procedūroms. Viršutinių rūbų (paltų, striukių ir panašiai) rūbinėje nepalikę pacientai ir/ar jų atstovai neaptarnaujami;

51.8. gerbti įstaigos darbuotojus, kitus pacientus bei lankytojus, pagarbiai ir deramai su jais elgtis, nepažeisti jų teisių ir teisėtų interesų;

51.9. tausoti įstaigos turtą, turto sugadinimo ar sunaikinimo atveju atlyginti įstaigai patirtą žalą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;

51.10. nedelsdamas informuoti įstaigos Registratūros darbuotoją apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis;

51.11. pacientai supažindinami su įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis ir privalo jų laikytis.

52. Pacientui draudžiama:

52.1. asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijos, kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu naudotis mobiliuoju telefonu;

52.2. savavališkai įeiti bei lankytis tarnybinėse patalpose;

52.3. į įstaigą ar jos teritoriją atsinešti šaltąjį ir/ar šaunamąjį ginklą;

52.4. į įstaigą atsivesti (atsinešti) gyvūnus.

53. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir/ar kitų pacientų sveikatai ir/ar gyvybei, arba trukdo pacientams gauti kokybiškas paslaugas, gali būti atsisakyta teikti paslaugas, išskyrus būtinąją medicinos pagalbą ir atvejus, kai reikiamų paslaugų suteikimas planine tvarka kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje sukeltų grėsmę paciento gyvybei.

54. Pacientų atstovai padeda pacientui įgyvendinti jų teises naudodamiesi tomis pat teisėmis bei pareigomis kaip ir pacientai.

V. PACIENTŲ SIUNTIMAS Į KITAS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS

55. Gydytojas, siųsdamas pacientą stacionarinėms paslaugoms gauti, išduoda siuntimą. Siuntime turi būti aprašyta paciento anamnezė, būklė, atliktų tyrimų rezultatai, diagnozė, taikytas gydymas bei hospitalizacijos tikslas.

56. Asmens sveikatos priežiūros įstaiga, į kurią pacientas siunčiamas stacionarinėms paslaugoms parenkama vadovaujantis 2010 m. vasario 11 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. V-110 „Dėl pacientų siuntimo į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigas dėl stacionarių skubių ir planinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2010, Nr. 21-1010 su vėlesniais pakeitimais).

57. Pacientas, turėdamas siuntimą, gali vykti į rekomenduojamą stacionarines sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią įstaigą arba laisvai rinktis bet kurią atitinkamo lygio stacionarinę asmens sveikatos priežiūros įstaigą.

58. Pacientui atsisakius stacionarių paslaugų, gydytojas atsisakymą įrašo į paciento asmens sveikatos istoriją, o pacientas savo sprendimą patvirtina pasirašydamas.

VI. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP PACIENTŲ IR ĮSTAIGOS SPRENDIMO TVARKA

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

60. Jei įstaigos vadovas negali priimti sprendimo dėl gydymo, tenkinančio abi puses - pacientą išklauso ir apžiūri Gydytojų konsultacinė komisija, kuri organizuojama kitą artimiausią įstaigos darbo dieną.

61. Jei pacientas elgiasi agresyviai, grasina, yra apsvaigęs nuo alkoholio, toksinių ar narkotinių medžiagų, įstaigos medicinos personalas turi teisę iškviesti policiją.

62. Jei pacientas turi nusiskundimų dėl įstaigos darbo tvarkos, juos gali pateikti raštu arba žodžiu įstaigos administracijai .

62.1. 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.

62.2. Pacientas skunde 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.

62.3. 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.

62.4. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu sveikatos priežiūros įstaigoje, kurioje, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.

62.5. Sveikatos priežiūros įstaiga, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų.

62.6. Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas sveikatos priežiūros įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

63. Jeigu paciento netenkina įstaigos administracijos atsakymas ar sprendimas, pacientas turi teisę kreiptis į kitas valstybės institucijas teisės aktų nustatyta tvarka.

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

64. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties. Konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos teisės aktai. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint raštišką paciento sutikimą, arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymai.

65. Be rašytinio paciento sutikimo informacija apie jo sveikatą gali būti atskleista:

65.1. asmens sveikatos priežiūros įstaigoms bei darbuotojams, kurie teikia pacientui paslaugas;

65.2. nepilnamečio paciento įstatyminiams atstovams, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos suteikimas gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams;

65.3. teisėsaugos institucijoms apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika;

65.4. rašytiniu motyvuotu teismo, prokuratūros, policijos ar kitų valstybės institucijų, turinčių teisę teisės aktų nustatyta tvarka gauti informaciją apie paciento sveikatą, prašymu;

65.5. po paciento mirties – jo įpėdiniams pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktiniui (partneriui), tėvams, vaikams.

VIII. AMBULATORINIŲ KORTELIŲ IR KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO IR IŠDAVIMO PACIENTUI TVARKA

66. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis pagal įstaigoje nustatytus mokamų paslaugų įkainius, būtų padarytos jo medicininių dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

67. Pacientas ar jo atstovas pageidaujantis asmeniškai gauti medicininių dokumentų kopijas kreipiasi į sekretorę, užpildo prašymą, nurodydamas norimos gauti informacijos pobūdį ir pasirašo, kad sutinka sumokėti nustatytą mokestį.

68. Paciento lėšomis dokumentų kopijos padaromos ir išduodamos ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo paciento kreipimosi raštu į įstaigą. Paciento teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose užtikrina LR Sveikatos apsaugos ministro 2011 m. liepos 1 d. įsakymas Nr.V-658 (Žin., 2011, Nr.82-4019).

IX. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS IR KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

69. Paslaugos įstaigoje teikiamos pirmadieniais - penktadieniais nuo 8.00 val. iki 19.00 val.

70. Asmens sveikatos priežiūros specialistai dirba pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Gydytojų darbo laikas skelbiamas įstaigos interneto svetainėje www.radviliskipoliklinika.lt, informacinėse lentose.

71. Įstaigos nedarbo metu paslaugos prie jos prisirašiusiems gyventojams, susirgus, teikiamos VšĮ Radviliškio ligoninės priėmimo - skubios pagalbos skyriuje, su kuria įstaiga yra sudariusi sutartį.

72. Poliklinikos administracijos darbo laikas pirmadieniais – ketvirtadieniais – nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 iki 15.45 val., pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val.

73. Darbuotojų pietų pertraukos laikas nurodomas ant kabineto durų. Pietų pertraukos metu darbuotojas neprivalo būti darbo vietoje. Darbuotojui esant darbo vietoje, pietų pertraukos metu pacientai, jų atstovai, ir/ar lankytojai neapartunaujami.

74. Greitosios medicinos pagalbos centras paslaugas teikia visą parą.

X. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ IR KITŲ TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS

75. Įstaigos teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.

76. Įstaigos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

77. Įstaigos darbuotojams draudžiama įstaigoje būti neblaiviems ar apsvaigusiams nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

78. Įstaigos darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius.

79. Įstaigos elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais ir kanceliarinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.

80. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų norminių ir lokalinių teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis.

81. Įstaigos darbuotojai savo veikla privalo nepažeisti higienos normų, laikytis atliekų nukenksminimo tvarkos, privalo žinoti (pagal savo kompetenciją) reagentų sandėliavimo, išfasavimo ir transportavimo tvarką, nukenksminimo būdus.

82. Asmens sveikatos priežiūros specialistai ir Registratūros darbuotojai privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą darbo aprangą.

83. Įstaigos darbuotojai privalo laikytis darbo drausmės, ateiti ir išeiti iš darbo laiku, pagarbiai ir dalykiškai bendrauti su darbuotojais, lankytojais bei pacientais, vykdyti įstaigos vadovo, administracijos darbuotojų nurodymus.

84. Įstaigos darbuotojai privalo nedelsiant pranešti savo tiesioginiams vadovams apie iškilusius konfliktus ar nesusipratimus su pacientais ir/ar jų atstovais, lankytojais ar kitais darbuotojais.

85. Įstaigos darbuotojai persirengti, laikyti darbo aprangą, ne darbo drabužius, asmeninius daiktus, valgyti turi specialiai tam skirtose patalpose.

86. Įstaigos darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pacientai ir/ar jų atstovai būtų tik darbuotojui esant.

87. Įstaigos darbuotojas, paskutinis patalpoje baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.

88. Įstaigos darbuotojai privalo teisės aktų nustatyta tvarka užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą.

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

89. Pacientams nerekomenduojama su savimi į įstaigą vežtis didelių pinigų sumų, brangių asmeninio naudojimo daiktų bei dirbinių iš brangiųjų metalų, nes įstaigos personalas už jų apsaugą neatsako.

90. Paciento būklei staiga pablogėjus, atliekant intervencines gydymo bei diagnostines procedūras, personalas turi teisę paaimti pas pacientą esamus pinigus ir vertingus daiktus saugojimui. Pinigai ir daiktai pacientui grąžinami būklei pagerėjus.

91. Pacientas gali dirbinius iš brangiųjų metalų, brangius protezus ir pinigus perduoti saugoti kartu su rūbais ir kitais paciento daiktais. Apie šių dirbinių priėmimą apsaugai surašomas aprašas 3 egzemplioriais, aprašui suteikiant ligonių registracijos knygos numerį. Pacientas, patvirtinęs ar viskas teisingai dokumentuota, pasirašo visus 3 aprašo egzempliorius. Vienas šio aprašo egzempliorius įteikiamas pacientui, antrasis dedamas į ligonio kortelę, o trečiasis – prie ligonio paliekamų daiktų. Dirbinius iš brangiųjų metalų ir pinigus apsaugai priima slaugytoja.

92. Paciento būklei pagerėjus, jam grąžinami priimti saugoti daiktai, apie tai pacientas pasirašo žurnale. Pacientui mirus įstaigoje, daiktai grąžinami vienam iš mirusiojo artimųjų jam apie tai pasirašant žurnale bei nurodant giminybę, vardą ir pavardę.

93. Už koridoriuje paliekamų papuošalų, protezų, pinigų ir kitų daiktų saugojimą įstaigos personalas neatsako.

XI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

94. 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, ir/ar fotografuoti įstaigoje ar jos teritorijoje gali tik suderinę su įstaigos administracija bei gavę to paciento sutikimą.

95. Taisyklės yra privalomos visiems įstaigos darbuotojams, pacientams, jų atstovams .

96. Taisyklės skelbiamos informaciniuose stenduose bei interneto svetainėje www.radviliskiopoliklinika.lt.

97. Taisyklės gali būti keičiamos ir pildomos pasikeitus įstaigos darbo organizavimui ar su šiomis taisyklėmis susijusiems teisės aktams.