

UAB „PLUNGĖS SVEIKATOS CENTRAS“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. Bendrieji nuostatai

1.1. Šios UAB „Plungės sveikatos centras“ vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) yra parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, kitais įstatymais ir poįstatyminiais aktais, ir reglamentuoja pacientų kreipimosi į UAB „Plungės sveikatos centras“ tvarką; nemokamų ir mokamų paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką; pacientų teises ir pareigas; ginčų ir konfliktų tarp UAB „Plungės sveikatos centras“ ir pacientų sprendimo tvarką; informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką; ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką; UAB „Plungės sveikatos centras“ darbo laiką; darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatas.

1.2. Visas UAB „Plungės sveikatos centras“ personalas, pacientai ir visi kiti įstaigos lankytojai privalo laikytis šių Taisyklių. Klausimus, susijusius su vidaus tvarkos taisyklių pažeidimu, sprendžia UAB „Plungės sveikatos centras“ direktorė arba jos įgalioti asmenys.

1.3. Šiose Taisyklėse naudojami sutrumpinimai ir sąvokos:

1.3.1. **ASPI** – asmens sveikatos priežiūros įstaigos.

1.3.2. **ASPP** – asmens sveikatos priežiūros paslaugos.

1.3.3. **Pacientai** – asmenys, kurie naudojami UAB „Plungės sveikatos centras“ teikiamomis tyrimo ar gydymo paslaugomis, nepaisant to, ar jie sveiki, ar ligoniai.

1.3.4. **PSDF** - Privalomojo sveikatos draudimo fondas.

1.3.5. **LR** – Lietuvos Respublika.

1.3.6. **SAM** – Sveikatos apsaugos ministerija.

1.3.7. **Nemokamos paslaugos** – paslaugos, apmokamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų ar privalomojo sveikatos draudimo fondo, ar savivaldybių sveikatos fondų lėšų. Šias paslaugas įstaigoms užsako ir už jas apmoka Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos veiklos užsakovai.

1.3.8. **TLK** – teritorinė ligonių kasa.

1.3.9. **PSD** – privalomasis sveikatos draudimas.

1.3.10. **NSP paslauga** – PAASP nuotolinė sveikatos priežiūros paslauga.

II. Pacientų kreipimosi tvarka

2.1. Pacientai dėl ASPP teikimo į UAB „Plungės sveikatos centras“ kreipiasi savo laisva valia ir sutikimu.

2.2. Registratūros darbuotojui paprašius pacientai privalo pateikti asmens tapatybę bei draustumą patvirtinančius dokumentus (jei paslaugos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis) ir, jei turi – siuntimą. Siuntimas neprivalomas LR sveikatos apsaugos ministro įsakymais nustatytais atvejais ir pacientui kreipiantis dėl mokamos specialisto konsultacijos.

2.3. Pacientai registruojami telefonu arba atvykus į gydymo įstaigą. Registratūros darbo

laikas, adresai, telefonų numeriai, gydytojų darbo grafikai skelbiami UAB „Plungės sveikatos centras“ interneto svetainėje www.psc.lt, informaciniuose leidiniuose, stenduose.

2.4. Gydytoją į namus galima iškviesti darbo laiku, dėl šios paslaugos kreipiantis telefonu arba tiesiogiai registratūroje. Paslaugos namuose teikiamos vadovaujantis LR SAM įsakymu „Dėl šeimos medicinos paslaugų teikimo namuose organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 2014 m. sausio 30 d. Nr. V-133, ir jame nustatyta paslaugų namuose teikimo organizavimo tvarka.

2.5. Kiekvienam pacientui užvedama ambulatorinė kortelė (F-025a) ir ambulatorinio apsilankymo apskaitos lapas (F-025/a-LK).

2.6. Pacientai gydymo įstaigoje pasirašytinai supažindinami su pacientų valios pareiškimu.

2.7. Asmuo pasirinkęs sveikatos priežiūros įstaigą bei konkretų gydytoją (šeimos gydytoją, vidaus ligų gydytoją, vaikų ligų gydytoją), atvyksta į registratūrą ir užpildo bei pasirašo „Prašymą leisti gydytis pasirinktoje pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje ar psichikos sveikatos centre“ (forma Nr. 025-025-1/a).

2.8. Asmuo (globėjas), pasirinkęs įstaigą, bet nepasirinkęs toje ASPĮ dirbančio gydytojo, savo sutikimą lankytis pas UAB „Plungės sveikatos centras“ administracijos skiriamą gydytoją patvirtina parašu formoje Nr. 025-025-1/a „Prašymą leisti gydytis pasirinktoje pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje ar psichikos sveikatos centre“.

2.9. Asmuo, pageidaujantis gydytis pas kitą gydytoją toje pačioje sveikatos priežiūros įstaigoje, pildo „Prašymą gydytis pas kitą pasirinktos pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytoją forma Nr. 025-025-2/a“.

2.10. UAB „Plungės sveikatos centras“ atlieka pirminę ambulatorinę asmens sveikatos priežiūros veiklą, todėl pacientų lankymo, išrašymo, perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas nevykdo.

2.11. Sudėtingų poreikių pacientams, poliligotiems, sergantiems lėtinėmis ligomis, turint bendravimo sunkumų dėl sutrikusios kognityvinės funkcijos, bei tais atvejais, kai reikalingas vertėjas ir/ar globėjas priėmimo metu, gali būti skiriama ilgesnės trukmės apsilankymai.

III. Nemokamų paslaugų nomenklatūra ir asortimentas, jų teikimo tvarka

3.1. Asmenims, apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu ir teisės aktų nustatyta tvarka prisiregistravusiems UAB „Plungės sveikatos centras“, nemokamai teikiamos pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugos.

3.2. UAB „Plungės sveikatos centras“ teikiamos šios valstybės laiduojamos (nemokamos) ASPP asmenims, turintiems teisę jas gauti: būtinoji medicinos pagalba (pagal LR sveikatos apsaugos ministro patvirtintą sąrašą); apdraustųjų privalomuoju sveikatos draudimu asmens sveikatos priežiūra (pagal sutartis su TLK).

3.3. Su nemokamų paslaugų nomenklatūra ir asortimentu, jų teikimo tvarka galima susipažinti interneto svetainėje www.psc.lt, įstaigos informaciniuose stenduose ar pacientams skirtame segtuve.

3.4. UAB „Plungės sveikatos centras“ nemokamų paslaugų nomenklatūrą, asortimentą, jų teikimo tvarką reguliuoja direktorės įsakymu patvirtintas nemokamų paslaugų teikimo tvarkos aprašas.

3.5. Kreipimasis dėl skubiosios ir būtiniosios pagalbos.

3.5.1. Skubioji ir būtinoji pagalba teikiama LR SAM nustatyta tvarka.

3.5.2. Kreipiantis į įstaigą dėl skubiosios medicinos pagalbos gydytojo siuntimas neprivalomas.

3.5.3. Įstaiga pagal kompetenciją užtikrina (suteikia ir organizuoja) būtinąją medicinos

pagalbą.

3.5.4. Skubiosios medicinos pagalbos mastą, vadovaudamasis profesine kompetencija, LR SAM nustatyta tvarka ir kitais būtiniosios pagalbos teikimą reglamentuojančiais teisės aktais, nustato pacientą apžiūrėjęs gydytojas.

3.5.5. Skubioji medicinos pagalba teikiama tol, kol paciento būklė tampa stabili.

3.5.6. Gydytojas, teikiantis skubiąją medicinos pagalbą, privalo raštu įforminti skubiosios pagalbos atvejį, išsamiai aprašyti paciento būklę, atitinkamai motyvuoti, vadovaudamasis visomis skubiosios medicinos pagalbos teikimo indikacijomis, nurodydamas pagalbos teikimo laiką (pradžią ir pabaigą).

3.5.7. LR įstatymuose numatytais atvejais įstaigoje teikiama nemokamai teikiama būtinoji stomatologinė priežiūra.

IV. Mokamos paslaugos

4.1. Pacientai be socialinių garantijų (neapdrausti PSD) privalo susimokėti už konsultacijas ir visas jiems suteiktas paslaugas/atliktus tyrimus savo lėšomis.

4.2. Jei pacientas pageidauja, kad jam būtų atlikti papildomi tyrimai, kurių neprivaloma daryti konsultuojant dėl jam nustatytos ligos, tada pareiga mokėti už šiuos priklauso pačiam pacientui.

4.3. Visais atvejais, net ir apdraustajam PSD, gydymo įstaigose mokamos paslaugos, kurios nėra tiesiogiai susijusios su ligų ar susirgimų gydymu, todėl jos ir nėra kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis.

4.4. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos, kai:

4.4.1. asmuo (pacientas) kreipiasi dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų, kurios yra įtrauktos LR Sveikatos apsaugos ministro patvirtintą mokamų paslaugų sąrašą ir gali būti teikiamos tik mokamai, suteikimo;

4.4.2. pacientai nėra apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu ir kreipiasi į sveikatos priežiūros įstaigą dėl paslaugų suteikimo (pacientas moka už visas paslaugas, išskyrus būtinąją medicinos pagalbą);

4.4.3. pacientai, kurie nėra nuolatiniai LR gyventojai ir užsieniečiai, kurie nepateikė ES sveikatos draudimo kortelės, moka už visas suteiktas paslaugas, įskaitant ir būtinąją medicinos pagalbą;

4.4.4. pacientas, teikiant jam iš PSDF biudžeto lėšų apmokamas paslaugas ir leidus gydančiajam gydytojui, pageidauja gauti papildomas, t. y. pagrindinei ligai diagnozuoti ar gydyti nebūtinai paslaugas, medžiagas, tyrimus, medikamentus, medicinos pagalbos priemones, procedūras;

4.5. Už mokamas paslaugas mokestis imamas įstaigos nustatyta tvarka, direktorės įsakymu. Su mokamomis paslaugomis, kainomis jų teikimo tvarka galima susipažinti įstaigos informaciniuose stenduose / pacientams skirtame sektuve / registratūroje bei interneto svetainėje www.psc.lt.

V. Pacientų teisės, pareigos ir garantijos

5.1. Pacientų teises ir pareigas reglamentuoja LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, 1996 m. spalio 3 d. Nr. I-1562 (toliau – Įstatymas). Įstaigoje yra patvirtintas Pacientų teisių įgyvendinimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka). Įstatymo ir Tvarkos kopijos laikomos visiems pacientams ir įstaigos darbuotojams prieinamoje vietoje – įstaigos registratūroje.

5.2. Įstatymo ir Tvarkos kopijos laikomos visiems pacientams ir įstaigos darbuotojams prieinamoje vietoje – įstaigos registratūroje.

5.3. Įstaigos darbuotojai yra susipažinę su Įstatymu, Tvarka ir žino pacientų teises ir

pareigas.

5.4. Pagal Įstatymą pamatinės pacientų teisės apima, paciento teisę:

- į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;
- į sveikatos priežiūros prieinamumą;
- į garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį;
- į privatumą;
- į informaciją apie savo sveikatos būklę arba jos atsisakyti;
- į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę;
- susipažinti su įrašais savo ligos istorijoje;
- spręsti dėl savo gydymo;
- turėti savo pasirinktą atstovą;
- nuspręsti, ar dalyvauti mokymo ir mokslinio tyrimo procese;
- pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą;
- gauti kompensaciją už patirtą žalą.

5.5. Pacientų pareigos.

5.5.1. Pacientai privalo pasirašytinai susipažinti su UAB „Plungės sveikatos centras“ vidaus tvarkos taisyklėmis, pacientų teisėmis ir pareigomis, valios pareiškimu kitais UAB „Plungės sveikatos centras“ nustatytais vidaus dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas. Pacientai turi teisę savarankiškai susipažinti su visais įstaigos vidaus dokumentais, kurie yra pacientams skirtame segtuve, talpinami įstaigos internetinėje svetainėje, viešinami informaciniuose stenduose ir pan.

5.5.2. Pacientai privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir darbuotojais.

5.5.3. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus.

5.5.4. Pacientai kiek įstengdami turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

5.5.5. Pacientai, gavę informaciją apie jiems skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, šio įstatymo nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.

5.5.6. Pacientai privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientai privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jie davė sutikimą.

5.5.7. Pacientai privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.

5.5.8. Pacientai, kurie pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldami grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus pacientų gyvybei.

5.5.9. Pacientai, užsiregistravę planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintys atvykti laiku, privalo apie tai informuoti asmens sveikatos priežiūros įstaigą ne vėliau kaip prieš 24 valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.

5.6. Pacientai, nemokantys valstybinės kalbos turi galimybę prisirašyti prie užsienio kalbomis (anglų, rusų) kalbančių šeimos gydytojų.

5.7. Pacientai, nemokantys valstybinės kalbos ir užsienio kalbų (anglų, rusų) turi galimybę savo iniciatyva ir lėšomis inicijuoti vertėjo dalyvavimą teikiant ASPP.

5.8. Pacientai turi teisę išreikšti savo valią dėl trečiųjų asmenų (gydymo įstaigos personalo, paciento šeimos narių, globėjų, vertėjų, mokslininkų, jaunųjų mokslininkų ir kt.

asmenų) dalyvavimo jų apsilankymo pas specialistus metu, įskaitant ir tuos atvejus kai yra atliekami lyties organų, krūtų, išeinamosios angos ir kt. tyrimai/apžiūra.

5.9. Pacientai išreiškę sutikimą dėl asmenų nurodytų šių Taisyklių 5.8 p. dalyvavimo turi teisę jį bet kada atšaukti, tačiau prieš tai aiškiai išreiškę savo valią ir pateikę atskirą rašytinį pareiškimą.

VI. Informuoto paciento sutikimas

6.1. Įstaigoje yra patvirtintas Pacientų informavimo ir sutikimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas), kuris reguliuoja informuoto paciento sutikimo nuostatas ir yra visiems pacientams prieinamoje vietoje – registratūroje. Draudžiama teikti sveikatos priežiūros paslaugas be paciento sutikimo.

6.1.1. Pacientui nuo 16 metų ASPP teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats.

6.1.2. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais turi parinkti tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią. Jeigu yra nesutarimų tarp paciento iki 16 metų ir jo atstovų, diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

6.1.3. Nepilnametis pacientas iki 16 metų, kuris, gydytojo pagrįsta nuomone, išreikšta medicinos dokumentuose, gali pats teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam reikiamų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

6.2. Sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo reikalavimai.

6.2.1. Sutikimą dėl ASPP teikimo duoda (išreiškia) pats pacientas arba šio ir kitų įstatymų nustatyta tvarka jo atstovas.

6.2.2. Paciento sutikimas dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo turi būti pagrįstas informacija ir tinkamas.

6.2.3. Sutikimas laikomas pagrįstas informacija ir tinkamas, jeigu jis atitinka visas šias sąlygas:

- 1) yra duotas asmens, galinčio tinkamai išreikšti savo valią;
- 2) yra duotas, gavus pakankamą ir aiškią informaciją;
- 3) yra duotas paciento (jo atstovo) laisva valia;
- 4) atitinka teisės aktų nustatytus formos reikalavimus.

6.3. Paciento sutikimo rašytinė forma.

6.3.1. Esant galimybei pacientui rinktis taikomus diagnostikos ir gydymo metodus, pacientas apie tai informuojamas ir jo pasirinkimas patvirtinamas parašu.

6.3.2. Prieš atliekant pacientui invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą, turi būti gautas informacija pagrįstas paciento sutikimas, kad jam būtų atliekama konkreti invazinė ir (ar) intervencinė procedūra. Toks sutikimas, išskyrus atvejus, kai invazinės ir (ar) intervencinės procedūros metu nepažeidžiamas audinių ir (ar) organų vientisumas ir ta procedūra gali kelti tik nedidelį nepageidaujamą laikiną poveikį paciento sveikatai arba kai skiepijimas nuo užkrečiamosios pandemiją sukėlusios ligos, dėl kurios yra paskelbta valstybės lygio ekstremalioji situacija ir (ar) karantinas, atliekamas Įstatymo nustatyta tvarka, turi būti išreikštas raštu, pasirašant sveikatos apsaugos ministro patvirtintus reikalavimus atitinkančią formą.

6.4. Nenumatyti ypatingi atvejais Įstatyme reglamentuotais atvejais, sprendimą dėl pacientui teiktinos sveikatos priežiūros ir jos masto, alternatyvos pasirinkimo priima sveikatos priežiūrą teikiantis gydytojas, o prireikus – gydytojų konsiliumas, išimtinai vadovaudamasis paciento interesais. Sprendimą dėl konsiliumo sudarymo gydytojas turi pagrįsti paciento medicinos dokumentuose.

6.5. Gaunant informuoto paciento sutikimą, pacientui suteikiama pakankamai informacijos sprendimui priimti.

VII. Informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarka

7.1. Pacientai turi teisę gauti informaciją apie UAB „Plungės sveikatos centras“ teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Su informacija pacientai gali susipažinti registratūroje, pacientams skirtame sektuve bei interneto svetainėje www.psc.lt.

7.2. Pacientai turi teisę gauti informaciją apie jiems sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią UAB „Plungės sveikatos centras“ sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.

7.3. Pacientai, pateikę asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, UAB „Plungės sveikatos centras“ 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. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į paciento amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.

7.4. Informacija apie pacientų sveikatos būklę, diagnozę, gydymą, slaugą pacientui ar kitiems asmenims telefonu neteikiama.

7.5. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.

7.6. Visa informacija apie pacientų diagnozę ir gydymą gali būti suteiktas kitiems asmenims tik gavus raštišką paciento (jo atstovo) sutikimą.

7.7. Teisę gauti informaciją apie paciento gydymą, diagnozę, taip pat visą kitą asmeninio pobūdžio informaciją apie pacientą po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai prieš tai pateikę teisę gauti nurodytą informaciją patvirtinančius dokumentus.

7.8. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

7.9. LR nustatytais atvejais ir sąlygomis gali būti priimtas sprendimas neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei.

7.10. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

7.11. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu. Neapribojant kitiems asmenims suteiktų teisių, šie asmenys, kai yra už pacientą atsakingo gydytojo (gydytojų) sutikimas, taip pat turi teisę lankyti pacientą.

VIII. Konfidencialumas

8.1. Visa informacija apie paciento gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

8.2. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama LR teritorijoje ūkinę veiklą vykdančioms fiziniams ir juridiniams asmenims, kitoms organizacijoms, juridinių asmenų ir kitų organizacijų padaliniais, kuriems LR įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos gavimo teisinis pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos apimtis. Elektroninės formos prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, leidžiančiomis užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus.

8.3. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyti tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, konfidenciali informacija gali būti teikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu tiek, kiek būtina paciento interesams apsaugoti.

8.4. Įstaigos patvirtinta Sveikatos informacijos privatumo ir konfidencialumo užtikrinimo tvarka yra visiems pacientams prieinamoje vietoje – registratūroje. Įstaiga užtikrina pacientų sveikatos informacijos privatumą ir konfidencialumą tinkamą pacientų asmens duomenų tvarkymą pagal nacionalinių teisės aktų reikalavimus, kuri reguliuojama atskiru direktorės įsakymu patvirtintoje ir visiems prieinamoje Sveikatos informacijos privatumo ir konfidencialumo užtikrinimo tvarkoje.

8.5. Konfidencialumo susitarimas yra įtraukiamas į visas Įstaigos darbo sutartis su darbuotojais.

IX. Ligos istorijų, ambulatorinių kortelių, kitų dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarka

9.1. Asmens sveikatos istorijos yra įstaigos dokumentai ir yra saugomi įstaigos archyve ir registratūroje. Ši informacija yra konfidenciali, su ja susipažinti gali tik įgalioti asmenys.

9.2. Pacientai turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo jo kreipimosi žodžiu ar raštu į įstaigą dienos, išskyrus atvejus, kai savanorišku susitarimu nustatomas kitas informacijos pateikimo terminas. Medicinos dokumentų kopijos, diagnozės ir gydymo aprašymai parengiami ir išduodami paciento lėšomis, išskyrus atvejus, jei pacientas dėl jų kreipiasi pirmą kartą.

9.3. Pacientai ar jų atstovai, norintys gauti išrašų iš medicininių dokumentų kopijas, kreipiasi į įstaigos registratūrą.

9.4. Informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001 m. vasario 1 d. įsakymas Nr. 65 „Dėl informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarkos patvirtinimo“.

9.5. Medicininių dokumentų kopijos (ar nuorašai), reikalingi siunčiant ligonį konsultacijai bei esant tam tikroms medicininėms indikacijoms, gydymui ir kitas gydymo įstaigas yra nemokami.

9.6. Ligos istorijos, ambulatorinių kortelių, kitų dokumentų nuorašai kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims išduodami LR įstatymų nustatyta tvarka.

X. UAB „Plungės sveikatos centras“ darbo laikas ir atostogų suteikimo darbuotojams tvarka

10.1. UAB „Plungės sveikatos centras“ darbo laikas skelbiamas ant įstaigos durų, registratūroje, teikiama įstaigos elektroniniame puslapyje www.psc.lt.

10.2. Sekmadieniais, švenčių dienomis ir nakties metu įstaiga nedirba.

10.3. UAB „Plungės sveikatos centras“ yra sudaręs sutartį su VŠĮ Plungės rajono savivaldybės ligonine. Įstaigos nedarbo laiku pagalbą pacientams teikia ligoninės priėmimo kambaryje budintis gydytojas ir slaugytoja.

10.4. UAB „Plungės sveikatos centras“ administracija, statistikos kabinetas pirmadieniais – ketvirtadieniais dirba nuo 8⁰⁰ val. iki 16³⁰ val., penktadieniais nuo 8⁰⁰ – 16⁰⁰ val. Pietų pertrauka nuo 12⁰⁰ iki 12³⁰.

10.6. Atostogos darbuotojams suteikiamos vadovaujantis LR darbo kodekso nuostatomis.

XI. Pacientų turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo ir saugojimo tvarka

11.1. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai UAB „Plungės sveikatos centras“ saugojimui nepriimami ir įstaiga už juos neatsako.

XII. Darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatos

12.1. UAB „Plungės sveikatos centras“ veikla organizuojama, laikantis LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatyme bei gaisrinės saugos norminiuose teisės aktuose išdėstytų reikalavimų.

12.2. UAB „Plungės sveikatos centras“ teritorijoje esantiems asmenims privaloma vadovautis informacinių, draudžiamųjų ir kitų ženklų reikalavimais.

12.3. Pacientai privalo:

- vykdyti sveikatos priežiūros specialistų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais;

- pastebėjus nenormalų patalpoje esančios įrangos darbą (padidėja triukšmas, vibracija, pakyla temperatūra, atsiranda specifinis kvapas ir kt.) ir apie kitas priežastis, keliančias pavojų sveikatai ar gyvybei, nedelsiant pranešti apie tai sveikatos priežiūros specialistams;

- vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų supančių asmenų sveikatai ar gyvybei.

12.4. Pacientams neleidžiama naudotis jokia medicinos ar buitinės technikos įranga.

12.5. Pacientams draudžiama naudotis vizualiai techniškai netvarkingais elektrotechniniais įrenginiais: atviros dalys, turinčios elektros įtampą, pažeista maitinimo virvėlaidžio izoliacija, jungiklis ar kištukas. Neleistina savarankiškai šalinti jokių įrenginių gedimų.

12.6. Pacientams drėgnomis rankomis draudžiama liesti įjungtą elektrotechninį įrenginį, virvėlaidį, kištukinį lizdą, kištukus. Neleistina ištraukti kištuką iš lizdo traukiant už

virvėlaidžio, naudotis netinkamu prietaiso kištukui kištukiniu lizdu ar techniškai netvarkingu (suskilusiu, kibirkščiuojančiu) kištukiniu lizdu.

12.7. Pacientams draudžiama liestis tuo pačiu metu kūno dalimis prie įžemintų dalių (centrinio šildymo radiatorių, vamzdžių ir pan.) ir elektrotechninio įrenginio, atidarinti elektros skydelius, jėgos spintas.

12.8. Pacientai turi imtis visų atsargumo priemonių judėdami paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų. Rekomenduojama Pacientų dėvima avalynė turi būti žemakulnė ir neslidi.

12.9. Įstaigos teritorijoje vairuotojai privalo praleisti transportuojamus (vežimėliu, ratais, pan.) pacientus.

12.10. Įstaigos teritorijoje pėstieji privalo eiti šaligatviais arba pėsčiųjų takais dešine puse, o ten, kur jų nėra, - viena eile kelkraščiu ar važiuojamosios dalies pakraščiu prieš transporto priemonių važiavimą kryptį.

12.11. Į kitą važiuojamosios dalies pusę pėstieji privalo pereiti tik pėsčiųjų perėja, o kai matomumo zonoje perėjos nėra, - eiti per kelią stačiu kampu vietoje, kurioje gerai matomos abi kelio pusės, įsitikinus, kas eiti saugu.

12.12. Pacientus lydintieji asmenys, kurie kelkraščiu ar važiuojamosios dalies pakraščiu stumia vežimėlį, privalo judėti viena eile transporto priemonių judėjimo kryptimi. Vežimėliais neįgaliesiems leidžiama važiuoti dešiniuoju važiuojamosios dalies pakraščiu (nesvaru, ar yra kelkraštis, šaligatvis, pėsčiųjų takas) viena eile transporto priemonių judėjimo kryptimi.

XIII. Nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos (NSP) teikimo tvarka

13.1. Paciento identifikavimas, NSP paslaugos teikimas ir registravimas gauti NSP paslaugą vykdomas vadovaujantis direktorės įsakymu patvirtinta Nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos teikimo tvarka.

13.2. Dėl NSP paslaugos teikimo pacientai kreipiasi į įstaigos registratūrą, įstaigos darbo laiku. Pacientas įstaigos registratūros darbuotojui nurodo savo vardą, pavardę, gyv. vietos adresą, asmens kodą ir šeimos gydytoją.

13.3. Teikiant NSP paslaugą pacientui gali būti skiriami tik pakartotiniai tyrimai ir tęsiamas vaistinių preparatų ar medicinos pagalbos priemonių (MPP) kyrimas. Nauji tyrimai, vaistai ir MPP neskiriami.

13.4. NSP paslauga teikiama asmenims, pasirašiusiems sutikimo gauti NSP formą, Priedas NSP-1.

13.5. NSP paslauga neteikiama (įskaitant, bet neapsiribojant), kai: nėra galimybės identifikuoti pacientą; negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateiktųjų duomenų apie sveikatą tikrumu; prašoma paslauga nėra NSP paslauga, nes tai naujas gydymo atvejis; šeimos gydytojo komandos narys negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros; prašoma paskirti vaistų ar MPP, kurių pacientas anksčiau nevartojo; kai nėra objektyvių galimybių teikti paslaugą.

13.6. Pradėdamas teikti NSP paslaugą, šeimos gydytojo komandos narys pirmiausia išsiaiškina subjektyvią paciento sveikatos būklę.

13.7. Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už informacinėmis ar elektroninio ryšio technologijomis pateiktųjų duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.

13.8. Šeimos gydytojo komandos narys, teikdamas NSP paslaugą, tęsti pacientui anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktųjų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą gali ne daugiau kaip 1 kartą. Suteikus NSP paslaugą, pacientas kitą kartą dėl tos pačios priežasties privalo atvykti į gydymo įstaigą.

13.9. Šeimos gydytojo komandos nariui suteikus NSP paslaugą, formoje Nr. 025/a „Asmens sveikatos istorija“, patvirtintoje Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. V-120 „Dėl privalomųjų sveikatos statistikos apskaitos ir kitų tipinių formų bei privalomųjų sveikatos statistikos ataskaitų formų patvirtinimo“, (toliau –

forma Nr. 025/a) nurodoma NSP paslaugos suteikimo data, laikas, naudotos informacinės ir ryšių technologijos, paciento kreipimosi priežastis, subjektyvi paciento sveikatos būklė (arba gali būti nurodomas su NSP paslaugos teikimu susijusios skaitmeninės medžiagos atsekamumas) ir suteikta paslauga.

13.10. Šeimos gydytojo komandos nariui nusprendus NSP paslaugos neteikti pacientas turi būti nukreipiamas registruotis į konsultaciją įprastine tvarka. Apie atsisakymo suteikti NSP paslaugą pacientui priežastį įrašoma formoje Nr. 025/a.

XIV. Pacientų skundų pateikimo ir nagrinėjimo tvarka

14.1. Pacientas, manydamas, kad teikiant sveikatos priežiūros paslaugas yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą. Skundai pateikiami įstaigos administracijai. Skundų pateikimo ir jų nagrinėjimo tvarka patvirtinta UAB „Plungės sveikatos centras“ Skundų valdymo tvarkos apraše, kuris yra prieinamas susipažinimui visiems įstaigos darbuotojams ir pacientams.

14.2. Skundą pateikti gali pats pacientas arba jo atstovas. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.

14.3. Neįskaitomi, teisės aktų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

14.4. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

14.5. Paciento skundas išnagrinėjamas ir raštu pranešami pacientui nagrinėjimo rezultatai ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

14.6. Pacientai, nepatenkinti skundo sprendimu turi teisę kreiptis į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas.

XV. Ginčų ir konfliktų tarp UAB „Plungės sveikatos centras“ ir pacientų sprendimo tvarka

15.1. Turtinė ir neturtinė žala, padaryta pažeidžiant Lietuvos nacionaliniuose įstatymuose nustatytas pacientų teises, atlyginama Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo ir Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka. Pacientas ar kiti asmenys, turintys teisę į pirmiau nurodytos žalos atlyginimą ir norintys gauti jos atlyginimą, su pareiškimu privalo kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos.

15.2. UAB „Plungės sveikatos centras“, visi nesutarimai, kylantys dėl pacientų teisės skūstis ir (ar) su ja susiję, taip pat ginčai tarp įstaigos darbuotojų, gali būti sprendžiami derybų būdu. Nesutarimų nepavykus išspręsti, jie sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

XVI. Pacientų identifikavimo tvarka

16.1. Pacientui atvykus į UAB „Plungės sveikatos centras“ registratūrą (norint užsiregistruoti vizitui, atsispausdinti tyrimų atsakymus, gauti ambulatorinės kortelės kopijas ir k.t. med. paslaugas), apylinkės administratorės atlieka pirminį paciento identifikavimą, pasirenkant vieną ar kelis identifikavimo būdus:

16.1.1. asmens dokumentas – identifikacija pagal asmens kodą;

16.1.2. asmenį identifikuojantys klausimai – vardas, pavardė, gimimo data, gyvenamosios vietos adresas, gydančio gydytojo vardas, pavardė;

16.1.3. asmens identifikavimas pagal asmens istorijos numerį – šis numeris suteikiamas kiekvienam naujai prisirašiusiam pacientui individualiai.

16.2. Antrinis (pakartotinis) paciento identifikavimas prieš kraujo paėmimo ir imunoprofilaktikos procedūras, prieš profilaktinį sveikatos patikrinimą:

16.2.1. asmens dokumentas – identifikacija pagal asmens kodą;

16.2.2. asmenį identifikuojantys klausimai – vardas, pavardė, gimimo data, gyvenamosios vietos adresas, gydančio gydytojo vardas, pavardė.

XVII. Baigiamosios nuostatos

17.1. Vidaus tvarkos taisyklės peržiūrimos periodiškai ir esant poreikiui atnaujinamos.

17.2. Darbuotojai susipažinę su Vidaus tvarkos taisyklėmis ir jų laikosi.

17.3. Pacientai privalo pasirašytinai susipažinti su UAB „Plungės sveikatos centras“ vidaus tvarkos taisyklėmis ir jų laikytis. Susipažįstant ir kilus neaiškumams užduoti visus jiems rūpimus klausimus.