MB "GASTROSVEIKATA", 305552429

(įmonės pavadinimas, kodas)

PATVIRTINTA

Vadovo Gedimino Šemeklio

2023-10-18 įsakymu Nr. 3 - D

(data, dokumento rūšies pavadinimas)

SUDERINU

Darbuotojų patikėtinis

Rugilė Bankevičiūtė

2023-10-18

Parengta pagal 1996 m. birželio 6 d. Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo Nr. I-1367 46 straipsnio nuostatas ir turi būti prieinamos pacientui susipažinti

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDRIEJI NUOSTATAI

1. Šios taisyklės reglamentuoja sveikatos priežiūros (pagalbos) teikimo tvarką **MB "GASTROSVEIKATA"** (toliau tekste – įstaiga) pacientams ir darbuotojų veiksmus darbo metu.
2. Pagal sveikatos priežiūros paslaugų rūšis **MB "GASTROSVEIKATA"** yra asmens sveikatos priežiūros įstaiga, teikianti ambulatorines sveikatos priežiūros paslaugas.
3. Įstaigos teikiamų paslaugų kainas nustato jos valdymo organai šios įstaigos įstatuose nustatyta tvarka.
4. Darbo tvarkos taisyklių tikslas – ugdyti darbuotojų sąžiningą darbą ir jo kokybės užtikrinimą, racionalų darbo laiko panaudojimą, darbo pareigų vykdymą, atsakomybę, vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais ir poįstatyminiais aktais bei Įmonės įstatais.
5. Klausimus, susijusius su vidaus darbo tvarkos taisyklių taikymu, sprendžia įstaigos vadovybė, vadovaudamasi suteiktais įgaliojimais.

II. PACIENTAMS TEIKIAMOS PASLAUGOS

6. Pacientams teikiamos šios paslaugos:

6.1. pacientams teikiamos visos licencijoje nurodytos paslaugos;

6.2. būtinosios medicinos pagalbos. **Būtinosios medicinos pagalbos paslaugos** visiems LR piliečiams teikiamos nemokamai.

III. DARBO LAIKAS

7. **MB "GASTROSVEIKATA"** darbo laikas:

7.1. pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais, ketvirtadieniais ir penktadieniais nuo 8^{00} valandos iki 17^{00} valandos;

7.2. registratūra dirba: pirmadienį-penktadienį aukščiau nurodytu laiku;

7.3. informacija pacientams apie gydytojų darbo laiką teikima registratūroje;

7.4. įstaigos administracijos darbo laikas: pirmadieniais, trečiadieniais ir penktadieniais nuo 8^{00} valandos iki 12^{00} valandos.

IV. PACIENTŲ KREIPIMOSI TVARKA

8. Pacientai gali:

8.1. kreiptis į įstaigą iš anksto užsiregistravę;

8.2. ypatingais atvejais (intensyvaus skausmo, būtinosios pagalbos) pacientai gali būti priimami be eilės.

V. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

9. Pacientams suteikiama teisė:

9.1. pasirinkti sveikatos priežiūros ar burnos priežiūros specialistą;

9.2. registratūroje pacientui turi būti pateiktas jį gydančio gydytojo ir slaugos specialisto vardas, pavardė, pareigos ir informacija apie jo profesinę kvalifikaciją;

9.3. į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį;

9.4. laikoma, kad savanoriškai į Įstaigą atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad Įstaigos sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras, jei Įstaiga yra užtikrinusi, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi Įstaigoje metu, o Įstaigos darbuotojai atsakytų į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija;

9.5. gauti informaciją apie savo sveikatos būklę. Jeigu sveikatos priežiūra (pagalba) yra teikiama nepilnamečiams, tai tokia informacija turi būti suteikta tėvams, įtėviams ar globėjams. Visa informacija apie paciento būklę, diagnozę, gydymą gali būti suteikta kitiems asmenims tik gavus raštišką paciento (Jo atstovo) sutikimą. Telefonu informacija neteikiama. Visa informacija apie pacientą, neturint raštiško paciento ar jo atstovo sutikimo gali būti suteikta tarnybiniais tikslais, kai informacija privaloma teikti įstatymų nustatyta tvarka;

9.6. sutikti arba atsisakyti siūlomų gydymo ar diagnostikos metodų;

9.7. turėti lygias teises į teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas;

9.8. bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą gydytis. Apie tai pažymima paciento asmens sveikatos istorijoje;

9.9. gauti išsamią informaciją apie tai, ar įstaiga yra apsidraudusi civilinės atsakomybės už pacientams padarytą žalą privalomuoju draudimu;

9.10. nepatenkintas suteiktomis paslaugomis pacientas turi teisę kreiptis į įstaigos vadovą. Raštiški pacientų pareiškimai, skundai ir pasiūlymai priimami tokie, kuriuose nurodyta pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (arba darbo ir mokymosi vieta). Nepasirašyti ir be šių duomenų pareiškimai, skundai ir pasiūlymai pripažįstami anoniminiais ir nenagrinėjami. Įstaigos vadovas per penkias darbo dienas atsako į paciento kreipimąsi;

9.11. apskųsti odontologo ar sveikatos priežiūros specialisto veiksmus įstaigos vadovui ar Valstybinei medicininio audito inspekcijai, jeigu įstaigos darbuotojas nevykdo arba netinkamai vykdo savo pareigas;

9.12. gauti žalos, padarytos jo sveikatai, dėl įstaigos ar darbuotojų kaltės atlyginimą LR įstatymų nustatyta tvarka.

10. Pacientai privalo:

10.1. rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su **MB "GASTROSVEIKATA"** specialistais ir darbuotojais;

10.2. vykdyti sveikatos priežiūros darbuotojų nurodymus;

10.3. informuoti sveikatos priežiūrą teikiantį darbuotoją apie žinomai esamą infekciją (AIDS, hepatitą, tuberkuliozę, venerines ligas);

10.4. atvykti į gydymo įstaigą sutartu laiku;

10.5. laiku susimokėti už suteiktas mokamas paslaugas;

10.6. pagarbiai elgtis personalo atžvilgiu.

10.7. įstaigoje nerūkyti, nevartoti alkoholinių gėrimų, narkotikų;

10.8. laikytis įstaigos vidaus taisyklių;

10.9. tausoti bendrojo naudojimo Įstaigos turtą;

10.10. už savo veiksmais Įstaigai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsakyti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

VI. LIGOS ISTORIJŲ VEDIMO IR SAUGOJIMO TVARKA, NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS ASMENIMS TVARKA

11. Įstaigoje vedamos kiekvieno paciento ligos istorijos su visa reikalinga informacija ir pridedamomis rentgeno nuotraukomis. Sveikatos priežiūros praktikos dokumentai tvarkomi teisės aktų nustatyta tvarka.

12. Ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašai išduodami pacientui, jam ar jo įstatyminiam atstovui paprašius. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
13. Ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašai daromi paciento lėšomis.
14. Kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašai gali būti išduodami tik pateikus paciento prašymą ar įgaliojimą arba Lietuvos Respublikos įstatymų numatytais išimtiniais atvejais.

VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP PACIENTŲ IR ĮSTAIGOS SPRENDIMO TVARKA

15. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, turi teisę pateikti skundą **MB "GASTROSVEIKATA"** vadovui. 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. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės buvo pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.
16. Nepasirašyti ir be šių duomenų pareiškimai, skundai ir pasiūlymai pripažįstami anoniminiais ir nenagrinėjami.
17. Gavus skundą, jis turi būti išnagrinėtas (jei reikia, atliekamas neplaninis vidaus auditas) ir raštu pranešta pacientui arba jo atstovui apie nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, išskirtiniais atvejais terminas gali būti pratęstas iki 30 darbo dienų.
18. Pacientų skundai (prašymai) gali būti pateikiami įstaigos administracijai ir žodžiu. Žodiniai skundai (prašymai) priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir Įstaigos interesų. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio skundo (prašymo) nagrinėjimo rezultatais, savo skundą (prašymą) pateikia raštu.
19. **MB "GASTROSVEIKATA"** vadovas, jeigu įstaiga nepajėgi išspręsti iškeltų klausimų, per penkias dienas, persiunčia pagal priklausomybę, pranešdamas apie tai pareiškėjams raštu registruotu laišku ar pranešimu apie įteikimą.
20. **MB "GASTROSVEIKATA"** vadovas, nagrinėdamas gyventojų pareiškimus, skundus ir pasiūlymus, privalo:

20.1. išnagrinėti pareiškimų, skundų ir pasiūlymų esmę. Prireikus išreikalauti iš pareiškėjo papildomų dokumentų;

20.2. raštu arba žodžiu pranešti pacientams, kokie priimti sprendimai. Jeigu pareiškimas, skundas

ar pasiūlymas atmetamas, nurodyti atmetimo motyvus ir paaiškinti tokio sprendimo apskundimo tvarką;

20.3. analizuoti ir apibendrinti gautus pareiškimus, skundus ir pasiūlymus, juose pareikštas kritines pastabas, šalinti priežastis ir sąlygas, dėl kurių pažeidžiamos gyventojų teisės;

21. Pacientas, nesutinkąs su sprendimu, priimtu dėl jo pareiškimo, skundo ar pasiūlymo, turi teisę apskųsti šį sprendimą Valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai prie Sveikatos apsaugos ministerijos, kitoms sveikatos priežiūros veiklą kontroliuojančioms institucijoms.

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

22. Informacija apie paciento sveikatos būklę paprastai teikiama tik pačiam pacientui ar jo tėvams.
23. Informacija apie sveikatos būklę, diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir prognozę pacientui pateikiama jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus. Informuodamas apie gydymą, gydytojas paaiškina gydymo eigą, galimus rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus ir kitas aplinkybes, galinčias turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, t.y. apie pasekmes, atsisakius siūlomo gydymo. Informacija neteikiama pacientui prieš jo valią, tačiau toks jo noras turi būti aiškiai išreikštas ir apie tai pažymima jo ambulatorinėje kortelėje.
24. Informacija kitiems asmenims apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia.
25. Tokia informacija kitiems asmenims gali būti suteikta tik turint raštišką paciento sutikimą. Sutikimas nėra būtinas, jei informacija yra suteikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant pacientus, atliekantiems pacientų sveikatos ekspertizę, kai susipažinti su informacija kreipiasi teismas, komisija ar kitos valstybės institucijos, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai, taip pat institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę kontroliuoti sveikatos priežiūros veiklą.
26. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams pateikiama jiems suvokiama forma paaiškinant specialius terminus; jei yra nesutarimų tarp jų, gydytojas, pateikdamas informaciją, vadovaujasi nepilnamečio interesais.
27. Informacija telefonu apie paciento sveikatos būklę neteikiama.
28. Informacija apie paciento sveikatos būklę negali būti teikiama pacientui prieš jo valią.

40. Pagal kompetenciją užtikrinti (suteikti ir organizuoti) būtinąją medicinos pagalbą, vadovaujantis LR Sveikatos apsaugos ministro 2004-04-08 įsakymu Nr. V-208 (būtinosios medicinos pagalbos mastą nurodo būklių, kada teikiama būtinoji medicinos pagalba, sąrašas).
41. Užtikrinti lygias pacientų teises į teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas.
42. Konsultuoti pacientus Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka, siųsti pacientus konsultuoti ir gydyti pas gydytojus odontologus specialistus bei kitus asmens sveikatos priežiūros specialistus.
43. Taikyti Lietuvos Respublikoje įteisintus ligų profilaktikos, diagnostikos ir gydymo metodus bei medicinos technologijas (išskyrus kitų teisės aktų nustatytus atvejus).
44. Naudoti, instaliuoti ir prižiūrėti medicinos priemones vadovaujantis gamintojo su medicinos priemonėmis pateikiama informacija ir laikantis sveikatos apsaugos ministro nustatytų reikalavimų.
45. Informuoti pacientą apie jo sveikatos sutrikimus, gydymą ir jo eigą bei kitą teikiamą odontologinę ir/ar sveikatos priežiūrą (pagalbą). Šios informacijos apimtį nustato gydantis darbuotojas, atsižvelgdamas į paciento būklę, vadovaudamasis medicininės etikos reikalavimais.
46. Laikytis profesinės etikos kodekso, gerbti pacientų teises, jų nepažeisti.
47. Įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytais atvejais teikti informaciją apie teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
48. Pildyti ir saugoti pacientų ligos istorijas, ambulatorines korteles bei teikti informaciją apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.
49. Saugoti paciento medicininę paslaptį, išskyrus atvejus, kai asmens sveikatos priežiūros įstaiga privalo pateikti informaciją apie pacientą (teisės aktų nustatyta tvarka pranešti teisėsaugos bei kitoms įgaliotoms valstybės institucijoms apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika) arba kai pacientas duoda sutikimą skelbti informaciją apie jo sveikatos būklę.
50. Informuoti teisės aktų nustatyta tvarka Sveikatos apsaugos ministeriją, įstaigų steigėjus ar savininkus apie įstaigoje įvykusius vidaus infekcijų atvejus ir protrūkius, kitus žalos pacientų sveikatai padarymo atvejus.
51. Informuoti pacientą apie tai, kad įstaiga yra apsidraudusi civilinės atsakomybės už pacientams padarytą žalą privalomuoju draudimu.
52. Atlikti medicininę ekspertizę ir pateikti jos raštiškas išvadas LR įstatymų nustatyta tvarka teisėtvarkos organams reikalaujant.

53. Teikti medicinos statistikos ir kitą informaciją Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka įstaigos administracijai, Sveikatos apsaugos ministerijai ir Lietuvos Respublikos odontologų rūmams.
54. Tirti savo darbo rezultatus, naudoti pažangius gydymo metodus ir tobulinti savo profesines žinias.
55. Užtikrinti teisę pacientui laisvai pasirinkti gydytoją, sveikatos priežiūros pagalbos rūšį, jeigu atitinkamos paslaugos norminių aktų nustatyta tvarka teikiamos keliose įstaigose.
56. Dalyvauti sveikatos priežiūros profilio darbuotojų rengime (medicininė praktika, rezidentūra).
57. Sveikatos priežiūros specialistas turi teisę atsisakyti teikti sveikatos priežiūros paslaugas, jei tai prieštarauja profesinės etikos principams arba gali sukelti realų pavojų paciento ar sveikatos priežiūros specialisto gyvybei, išskyrus atvejus, kai teikiama būtinoji medicinos pagalba.
58. **MB "GASTROSVEIKATA"** sveikatos priežiūros specialistai, vykdydami savo profesines pareigas, privalo vadovaujantis LR galiojančiais įstatymais.