



PATVIRTINTA

Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ direktoriaus 2022 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. V-228

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS, TEIKIANT SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ (toliau – Įstaiga) Vidaus tvarkos taisyklės, teikiant sveikatos priežiūros paslaugas (toliau – Taisyklės), nustato Įstaigos bendrą vidaus ir darbo tvarką ir yra privalomos visiems darbuotojams, teikiantiems sveikatos priežiūros paslaugas bei Įstaigoje besilankantiems pacientams (toliau – pacientas) ir jų atstovams.

2. Taisyklėse naudojamos sąvokos:

2.1. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Įstaigoje teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis;

2.2. **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas) arba pagal pavedimą;

3. Kitos Taisyklėse naudojamos sąvokos atitinka galiojančius teisės aktus.

II SKYRIUS PACIENTŲ AR JŲ ATSTOVŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

4. Pacientai ar jų atstovai privalo susipažinti su Taisyklėmis ir tai patvirtinti parašu, nurodant savo vardą, pavardę ir datą „Pacientų (ar jų atstovų) valios pareiškimas dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo“ formoje, patvirtintoje Įstaigos direktoriaus įsakymu.

5. Už paciento supažindinimą su Taisyklėmis atsakingas registratorius-koordinatorius (jo nesant – vaikų raidos sutrikimų ankstyvosios reabilitacijos (toliau – VRSAR) paslaugas teikiantis gydytojas).

6. Registruojantis pas antrinio lygio asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančius gydytojus specialistus, reikalingas elektroninis siuntimas per E. sveikatos portalą (www.esveikata.lt).

7. Pacientai priimami tik užsiregistravę iš anksto. Pacientų registraciją vykdo registratorius – koordinatorius telefonu ar atvykus į Įstaigą.

8. Jei pacientas negali atvykti nustatytu laiku, pacientas ar jo atstovas apie tai Įstaigai privalo pranešti kuo anksčiau, bet ne vėliau kaip prieš 24 valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios, telefonu, el. paštu ar atvykęs į Įstaigą.

9. Detali pacientų registracijos teikiamoms ambulatorinėms Vaikų raidos sutrikimų ankstyvosios reabilitacijos dienos stacionaro paslaugoms gauti tvarka nurodyta direktoriaus įsakymu patvirtintoje Registracijos ir eilių sudarymo tvarkoje.

III SKYRIUS NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

10. Įstaiga turi sveikatos priežiūros veiklos licenciją ir įstatymų nustatyta tvarka dėl tam tikrų paslaugų, kurios yra apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau – PSDF) biudžeto lėšų, sudariusi sutartį su Vilniaus teritorine ligonių kasa (toliau – Vilniaus TLK) šios sutarties galiojimo laikotarpiu.

11. Įstaigoje teikiamos šios iš PSDF biudžeto lėšų apmokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos ir pacientas ar jo atstovas už jas nemoka: dienos stacionaro paslaugos (vaikams iki 7 metų, o vaikams iki 4 metų šios paslaugos teikiamos prioritetine tvarka) ir išplėstinės gydytojų specialistų konsultacijos. PSDF biudžeto lėšomis apmokamų paslaugų sąrašas gali būti detalizuojamas pagal galiojančias sutartis su Vilniaus TLK.

12. Su teikiamų paslaugų sąrašu ir jų teikimo tvarka pacientas ar jo atstovas gali susipažinti Įstaigos internetiniame puslapyje.

IV SKYRIUS PACIENTŲ IR JŲ ATSTOVŲ TEISĖS IR PAREIGOS

13. Įstaigos pacientai turi teisę:

13.1. gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;

13.2. pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir VRSAR paslaugas teikiančią gydytoją;

13.3. gauti informaciją apie Įstaigoje teikiamas paslaugas;

13.4. skųstis;

13.5. susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose;

13.6. į privataus gyvenimo neliečiamumą;

13.7. į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą;

13.8. gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, raidos tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę, sužinoti specialistų nuomonę apie paciento sveikatos būklę, diagnozę ir siūlomą gydymą, gauti rekomendacijas ir medicinos dokumentų išrašą f027/a;

13.9. sutikti arba atsisakyti dalyvauti mokymo procese.

14. Pacientų ir jų atstovų pareigos:

14.1. pasirašytinai susipažinti su Taisyklėmis, kuriuose nurodytos paciento ar jo atstovų teisės ir pareigos bei jų įgyvendinimo tvarka ir įsipareigoti vykdyti juose nurodytas paciento ar jų atstovo pareigas;

14.2. privalo rūpintis paciento sveikata, sąžiningai naudotis paciento teisėmis, jomis nepiktinaudžiauti, bendradarbiauti su Įstaigos sveikatos priežiūros specialistais ir kitais darbuotojais;

14.3. užsiregistravęs Įstaigoje planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti Įstaigą telefonu, el. paštu arba atvykęs į Įstaigą ne vėliau kaip prieš 24 valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios;

14.4. atvykęs į Įstaigą ir norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo registroriui-koordinatoriui ar Ankstyvosios reabilitacijos skyriaus vedėjui pateikti atstovavimą ir asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus;

14.5. turi suteikti Įstaigos Ankstyvosios reabilitacijos skyriaus vedėjui informaciją apie paciento sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas;

14.6. gavęs informaciją apie pacientui skiriamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo patvirtinti raštu užpildydamas informuoto paciento ar jo atstovo sutikimo formą;

14.7. privalo vykdyti Įstaigos sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba raštu atsisakyti Įstaigoje jam paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas ar jo atstovas privalo informuoti Įstaigos sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;

14.8. pacientas (per jo įgaliotus atstovus) privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais;

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

15. Išsami pacientų ar jų atstovų teisių ir pareigų įgyvendinimo tvarka skelbiama Taisyklėse ir Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme.

V SKYRIUS GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ AR JŲ ATSTOVŲ SPRENDIMO TVARKA

16. Pacientas ar jo atstovas turi teisę pateikti prašymą ar skundą Įstaigos administracijai ne vėliau kaip per vienerius metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

17. Prašymai ar skundai Įstaigos administracijai gali būti pateikiami žodžiu (tiesiogiai atvykus į Įstaigą ar elektroninėmis priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis), raštu (tiesiogiai atvykus į Įstaigą, registruotu paštu ar per kurjerį) arba siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti prašymą ar skundą teikiančio paciento ar jo atstovo tapatybę.

18. Skundai Įstaigoje nagrinėjimai remiantis direktoriaus įsakymu patvirtintu Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašu.

19. Skundai ar prašymai Įstaigoje nenagrinėjami ir gražinami juos pateikusiam pacientui ar jo atstovui, nurodant gražinimo priežastis, šiais atvejais:

19.1. kartu su prašymo ar skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su prašymo ar skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija ir skundą pateikęs pacientas ar jo atstovas neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

19.2. prašymas ar skundas parašytas neįskaitomai.

20. Į pacientų ar jų atstovų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientas ar jo atstovas turi teisę keiptis tik nepatenkintas skundų nagrinėjimu Įstaigoje.

VI SKYRIUS INFORMACIJOS PACIENTUI AR JO ATSTOVAMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

21. Teisę gauti informaciją apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, 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 ar jo atstovo apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo turi tik tie asmenys, kurie įrašyti „Pacientų (ar jų atstovų) valios pareiškimas dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo“ formoje. Šią informaciją pacientui ar jo atstovui Ankstyvosios reabilitacijos skyriaus darbuotojai turi pateikti atsižvelgdami į paciento ar jo atstovo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindami specialius medicinos terminus.

22. Visa informacija apie paciento buvimą Įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento ar jo atstovo sutikimą, kuriame yra nurodytas tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą.

VII SKYRIUS MEDICININIŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR JO ATSTOVUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

23. Asmenys, teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją apie pacientą (medicinos dokumentų kopijas), pateikia raštišką prašymą Įstaigai.

Prašyme turi būti nurodytas norimos gauti informacijos pobūdis ir jos panaudojimo tikslas. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl rašytinės informacijos, pateikia savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

24. Pacientui ar jo atstovui pateikus Įstaigai raštišką prašymą dėl medicinos dokumentų kopijų pateikimo ir asmens tapatybę patvirtinančius arba atstovo asmens tapatybę ir atstovavimą patvirtinančius dokumentus, Įstaiga padaro ir išduoda patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Paciento medicinos dokumentų kopijos padaromos per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos. Šis terminas gali būti trumpesnis, jei informacija reikalinga priimti skubiam sprendimui dėl pacientui teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų (dėl termino sutrumpinimo sprendžia Įstaigos direktorius).

25. Informacija teikiama tik tiems asmenims, kurie yra įrašyti „Pacientų (ar jų atstovų) valios pareiškimas dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo“ formoje.

26. Informacija apie pacientą neteikiama telefonu ir elektroniniu paštu.

27. Medicinos dokumentai yra Įstaigos dokumentai ir yra saugomi archyve.

28. Rašytinę informaciją, neturint raštiško paciento ar jo atstovo sutikimo, nemokamai turi teisę gauti įstaigos ir institucijos, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą.

29. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalinga informacija.

30. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus.

VIII SKYRIUS ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS

31. Įstaigos administracijos darbo laikas: pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais ir ketvirtadieniais – nuo 7.30 val. iki 16.15 val., penktadieniais – nuo 7.30 val. iki 15.00 val. (pietu pertraukos laikas nuo 11.30 val. iki 12.00 val.).

32. Įstaigoje vaikų raidos sutrikimų ankstyvosios reabilitacijos paslaugos teikiamos darbo dienomis nuo 7.30 val. iki 16.00 val.

33. Švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda, išskyrus sutrumpintą darbo laiką dirbančius darbuotojus.

34. Darbuotojai dirba pagal darbo grafikus, kuriuos sudaro Įstaigos direktoriaus paskirtas asmuo.

35. Ankstyvosios reabilitacijos skyriaus darbuotojai privalo laiku atvykti į darbą ir išeiti iš jo, nepalikti darbo vietos nesuderinus su skyriaus vedėju. Skyriaus vedėjas atsako už Ankstyvosios reabilitacijos skyriaus darbuotojų darbo laiko kontrolę.

IX SKYRIUS DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

36. Įstaigoje darbuotojų saugos ir sveikatos valdymo funkciją vykdo Įstaigos direktorius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos įstatymais, kitais darbuotojų saugą ir sveikatą reglamentuojančiais norminiais aktais.

37. Už darbuotojų saugą ir sveikatą Įstaigoje atsakingas direktoriaus paskirtas asmuo.

38. Įstaigoje darbo aplinka ir darbo vietos turi būti saugios ir nekenksmingos sveikatai, įrengtos pagal darbuotojų saugos ir sveikatos norminių teisės aktų reikalavimus.

39. Pacientai ir jų atstovai privalo:

39.1. vykdyti Įstaigos darbuotojų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės

saugos klausimais;

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

39.3. imtis visų atsargumo priemonių judant paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu.

40. Įstaigos patalpose ir teritorijoje draudžiama:

40.1. įsivesti ar įsinešti naminius gyvūnus;

40.2. vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines, toksines medžiagas bei tabako gaminius;

40.3. turėti su savimi šaunamąjį ar šaltąjį ginklą;

40.4. trikdyti viešąją tvarką;

40.5. be Įstaigos gauto leidimo fotografuoti ar filmuoti patalpas, darbuotojus, kitus pacientus ar jų atstovus, įrašinėti pokalbius ar kitaip pažeisti darbuotojų ar kitų pacientų ar jų atstovų privatumą.

X SKYRIUS

PACIENTŲ TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA

41. Įstaigoje pacientams teikiamos ambulatorinės paslaugos, todėl pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai neregistruojami ir nesaugomi.

XI SKYRIUS

PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS ĮSTAIGAS TVARKA

42. Įstaigoje pacientams teikiamos tik ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos, todėl pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarka nėra reglamentuojama.

XII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

43. Taisyklės skelbiamos Įstaigos internetiniame puslapyje, informacinėse lentose ir yra prieinamos darbuotojams, Įstaigos pacientams ar jų atstovams susipažinti.

44. Taisyklės gali būti keičiamos ir (ar) papildomos pasikeitus Įstaigos darbo organizavimui ar atitinkamiems teisės aktams.
