

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

1. Bendroji dalis

1.1. UAB Tarandės šeimos klinika (toliau tekste – Įstaiga), įregistruota 2005–09–01. Įstaigos kodas – 300141580. Įstaiga veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Sveikatos sistemos, Sveikatos priežiūros įstaigų ir kitais įstatymais, Vyriausybės nutarimais, įstaigos įstatais bei šiomis taisyklėmis.

1.2. Įstaigos tipas – uždaroji akcinė bendrovė.

1.3. Įstaigos veiklos sritis – pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros (pagalbos), odontologinės priežiūros (pagalbos), gydytojų specialistų konsultacinių paslaugų bei ambulatorinės medicininės rehabilitacijos paslaugų teikimas.

1.4. Įstaigos vidaus tvarkos taisyklės reglamentuoja įstaigos darbo bendrąją darbo tvarką.

2. Pacientų kreipimosi tvarka

2.1. Asmuo gali laisvai pasirinkti pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą (PASPI) bei gydytoją (prisirašyti).

2.2. Asmuo, norintis pirminės sveikatos priežiūros paslaugas gauti UAB „Tarandės šeimos klinika“, privalo užpildyti LR SAM Ministro įsakymu patvirtintos formos prašymą. Už vaikus iki 16 metų ir neveiksnius asmenis prašymus pildo bei renkaši jų tėvai (globėjai).

2.3. Gydytojas gali atsisakyti įrašyti asmenį į Įstaigos sąrašą, jei iki jo (paciento) gyvenamosios vietos yra didelis atstumas (gyvena ne Įstaigos aptarnaujamoje teritorijoje) ir dėl to Įstaiga negalės užtikrinti tinkamų pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo.

2.4. Draustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu asmenims teikiamos šios nemokamos (kompensuojamos PSDF lėšomis) arba dalinai mokamos paslaugos:

2.4.1. pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugos prie klinikos prisirašiusiems asmenims;

2.4.2. pirminės odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugos;

2.4.3. ambulatorinės rehabilitacijos paslaugos (pagal patvirtintą sutartyje su TLK ligų surašą);

2.4.4. FMR gydytojo konsultacijos;

2.5. Neapdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu arba prie Įstaigos neprisirašiusiems asmenims nemokamai teikiama tik būtinoji pagalba, kitos medicininės paslaugos minėtiems asmenims yra mokamos. Paslaugų kainas nustato Įstaigos vadovas.

2.6. Pacientui informacija apie teikiamas paslaugas, medicininių procedūrų ir tyrimų apimtį ir tvarką, gydytojų darbo laikus teikiama žodžiu (atvykus į įstaigos registratūrą, telefonu) bei raštu (informacinėje lentoje, internetiniame tinklalapyje). Registracija pas gydytojus vykdoma atvykus į įstaigą arba paskambinus telefonais **(8 5) 2354 471, mob. +370 67196014**, taip pat **internetiniame puslapyje <http://tarandesklinika.lt/registracija-internetu>**. Planinės sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik užsiregistravus iš anksto, neplaninės sveikatos priežiūros paslaugos (skubi pagalba) teikiama tą pačią darbo dieną, pagal galimybes suderinus atvykimo į įstaigą arba į paciento namus laiką telefonu.

2.7. Iškvietai į pacientų namus registruojami Įstaigos darbo dienomis iki 12.00 val. – paslaugas suteikia apylinkės gydytojas. Po 12.00 valandos registruojami tik skubūs iškvietimai į pacientų namus – paslaugas suteikia tuo metu dirbantys gydytojai pagal savo kompetenciją.

2.8. Įstaigos nedarbo metu, t.y., po darbo valandų bei poilsio ir švenčių dienomis, pacientai gali kreiptis į **VšĮ Centro poliklinikos Budinčio gydytojo tarnybą** adresu Pylimo g. 3, Vilnius, tel. (8 5) 251 4063.

3. Nemokamų ir mokamų paslaugų teikimo tvarka

3.1. Nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos:

3.1.1. pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugos prie Įstaigos prisirašiusiems pacientams, draustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu;

3.1.2. pirminės odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugos prie klinikos prisirašiusiems pacientams;

3.1.3. ambulatorinės reabilitacijos (pagal patvirtintą ligų sąrašą) draustiems privalomuoju sveikatos draudimu asmenims ir turintiems nustatytos formos siuntimą;

3.1.4. FMR gydytojo konsultacijos draustiems privalomuoju draudimu asmenims ir turintiems nustatytos formos siuntimą;

3.1.5. būtinoji medicinos pagalba teikiama visiems asmenims, neatsižvelgiant į draustumą privalomuoju sveikatos draudimu, apsilankymų įstaigoje skaičių, gyvenamąją vietą ir kitas aplinkybes. Būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarką ir apimtį nustato LR Sveikatos apsaugos ministerija.

3.2. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos:

3.2.1. asmenims nedraustiems privalomuoju sveikatos draudimu;

3.2.2. asmenims neregistruotiems (neprisirašiusiems) prie gydymo Įstaigos, į kurią kreipiasi;

3.2.3. kai teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos, kurios nėra sutarties su Vilniaus teritorine ligonių kasa objektas.

3.3. Teikiant mokamas paslaugas yra pildomi šie dokumentai - „Sutikimas mokamai paslaugai gauti“ ir „Mokamų paslaugų apskaitos lapas“.

4. Ligonių siuntimo tirti ir gydyti tvarka

4.1. Pirminę asmens sveikatos priežiūrą vykdantys gydytojai savo kompetencijos ribose diagnozuoja, gydo bei teikia patarimus ligų profilaktikos klausimais, atlieka profilaktinius sveikatos tikrinimus ir vykdo imunoprofilaktiką.

4.2. Išnaudojus visas diagnostines ir gydymo galimybes pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiantis gydytojas, siunčia pacientus konsultuoti pas gydytoją specialistą. Asmuo, gavęs siuntimą, gali laisvai rinktis bet kurią asmens sveikatos priežiūros įstaigą, sudariusią sutartį su Teritorine ligonių kasa, kurioje ambulatorines ar stacionarines paslaugas teikia siuntime nurodyti II arba III lygio asmens sveikatos priežiūros įstaigų gydytojai specialistai. Siunčiantis gydytojas turi žodžiu nurodyti bent tris asmens sveikatos priežiūros įstaigas, kuriose reikiamos specialisto paslaugos gali būti suteiktos.

4.3. Medicininei reabilitacijai ir sanatoriniam gydymui siuntimai išduodami Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka. Apie šią tvarką pacientus informuoja gydantis gydytojas.

5. Pacientų teisės ir pareigos

5.1. Pacientų teisės:

5.1.1. Teisė į sveikatos priežiūrą:

5.1.1.1. pacientų teisės negali būti varžomos dėl jų lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų ar pažiūrų;

5.1.1.2. pacientams turi būti suteikta kvalifikuota sveikatos priežiūra. Gydytojai ir slaugytojos turi gerbti paciento asmens privatumą. Pacientai turi teisę būti gydomi taip, kad į jų diagnozę, gydymą, slaugą būtų žiūrima pagarbiai;

5.1.1.3. jei Įstaigos galimybės neleidžia visiems pacientams tuo pačiu metu suteikti vienodas medicinos paslaugas, gydytojo pasirinktas gydymas ar kitos paslaugos turi būti mokslo pagrįstos ir nediskriminuojančios pacientų;

5.1.1.4. pacientas visais atvejais turi gauti tinkamas nuskausminančias priemones, kad jie nekentėtų dėl savo sveikatos sutrikimų;

5.1.1.5. pacientai turi teisę būti prižiūrimi ir numirti pagarboje.

5.1.2. Teisė į prieinamą sveikatos priežiūrą:

5.1.2.1. paciento teisę gauti nemokamą sveikatos priežiūrą nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai. Paciento teisę gauti nemokamas sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų, nustato Privalomojo sveikatos draudimo įstatymas;

5.1.2.2. būtinoji medicinos pagalba pacientams turi būti suteikta neatidėliotinai. Jei paciento gyvenamosios vietos sveikatos priežiūros įstaigoje suteikti būtinają pagalbą greitai nėra galimybių, Įstaigos administracijos atstovas ar gydytojai, į kuriuos kreipėsi pacientas, turi informuoti apie priežastis ir laiką, kurį pacientas turės laukti, kol jam bus suteikta būtinoji medicinos pagalba šioje Įstaigoje. Jei paciento gyvenamojoje vietovėje tokios rūšies medicinos pagalbos suteikti nėra galimybės, gydantis gydytojas ar Įstaigos administracijos atstovas turi informuoti pacientą, kur jis gali gauti būtinają medicinos pagalbą.

5.1.3. Teisė pasirinkti gydytoją, slaugos darbuotoją, sveikatos priežiūros įstaigą:

5.1.3.1. pacientas turi teisę pasirinkti gydytoją, slaugytoją, sveikatos priežiūros įstaigą, nepriklausančią arba priklausančią Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemai;

5.1.3.2. ši teisė gali būti ribojama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka, jei pacientas pageidauja gauti paslaugą kompensuojamą iš Privalomojo sveikatos draudimo fondų lėšų.

5.1.4. Teisė į informaciją:

5.1.4.1. pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros sistemoje teikiamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti;

5.1.4.2. pacientas turi būti informuotas apie gydančio gydytojo ir slaugytojų vardus, pavardes, pareigas ir kvalifikaciją;

5.1.4.3. pacientas turi būti informuojamas apie Įstaigos vidaus tvarkos taisykles ir tvarką, kiek tai susiję su jo buvimu toje Įstaigoje;

5.1.4.4. pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininių tyrimų duomenis, gydymo metodus ir sveikatos prognozę. Informacija pacientui turi būti pateikiama jam suprantama forma paaiškinant specialiuosius medicinos terminus. Informuodamas pacientą, gydytojas turi paaiškinti gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo. Apie paciento pageidavimą turi būti pažymima jo asmens sveikatos istorijoje;

5.1.4.5. pacientui pageidaujant, turi būti pateikta susipažint jo asmens sveikatos istorija ir kiti medicininiai dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės tai gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia jį gydantis gydytojas, padalinio vadovas ar gydytojų konsultacinė komisija). Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi asmens sveikatos istorijoje;

5.1.4.6. informacija apie paciento sveikatos būklę yra konfidenciali, todėl tretiesiems asmenims ji gali būti suteikta tik esant raštiškam paciento sutikimui. Tokio sutikimo nereikia, kai dėl informacijos kreipiasi teismas ar kitos institucijos, kurioms tokias teises suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai, taip pat, kai informacija suteikiama asmenims, nurodytiems Paciento valios pareiškime;

5.1.4.7. pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytas jo asmens sveikatos istorijos ir (ar) kitų dokumentų kopijos;

5.1.4.8. informacija nepilnamečiam pacientui, jo tėvams ar globėjams turi būti pateikta jiems suvokiama forma. Jei yra nesutarimų tarp nepilnamečio ir jo tėvų ar globėjų, gydantis gydytojas, teikdamas informaciją, turi vadovautis nepilnamečio paciento interesais;

5.1.4.9. pacientas turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą;

5.1.4.10. pacientams informaciją pagal savo kompetenciją teikia gydytojai, bendruomenės ir bendrosios praktikos slaugytojos, administracijos ir techniniai darbuotojai.

5.1.5. Teisė atsisakyti gydymo:

5.1.5.1. pacientas negali būti gydomas ar jam teikiama kita jo sveikatos priežiūra ar slauga prieš jo valią, jei Lietuvos Respublikos įstatymų nenustatyta kitaip. Jei yra galimybė, pacientui turi būti pasiūlytas kitas gydymas ar kitos sveikatos priežiūros paslaugos;

5.1.5.2. teikiant būtinają (pirmąją ar skubiąją) medicinos pagalbą, jei pacientas yra nesąmoningas ar dėl kitos priežasties negalima sužinoti jo valios ir gresia rimtas pavojus jo gyvybei ar sveikatai, tokia medicininė pagalba turi būti suteikta ir be paciento sutikimo;

5.1.5.3. paciento, psichikos ligonio, nesugebančio teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, gydymo ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

5.1.6. Teisė skųstis:

5.1.6.1. nepatenkintas sveikatos priežiūra pacientas turi teisę kreiptis į Įstaigos administracijos darbuotoją, atsakingą už sveikatos priežiūrą įstaigoje. Administracijos darbuotojas per 15 darbo dienų privalo atsakyti į paciento kreipimąsi;

5.1.6.2. pacientas turi teisę apskųsti Įstaigos veiklą Sveikatos apsaugos ministerijai, kitoms kontroliuojančioms institucijoms, teismui.

5.2. Pacientų pareigos:

5.2.1. kreipdamasis į Įstaigą, pacientas privalo turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

5.2.2. laikytis šių Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių;

5.2.3. laikytis gydančiojo gydytojo ir slaugytojų nurodytų, siekiant išsaugoti ir (ar) atstatyti sveikatą;

5.2.4. pateikti gydytojui prašant reikiamus duomenis apie ligos diagnozę, atliktus tyrimus, taikytą gydymą;

5.2.5. informuoti gydytoją apie sveikatos būklės pasikeitimus gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą;

5.2.6. racionaliai naudoti Įstaigos turimus resursus;

5.2.7. pranešti Įstaigos vadovui ar kitam administracijos atstovui apie pastebėtus pacientų teisių suvaržymus;

5.2.8. pagarbiai elgtis personalo atžvilgiu;

5.2.9. įstaigos patalpose nerūkyti, nevartoti alkoholinių gėrimų ar kitų svaiginančių medžiagų.

6. Pacientų skundų nagrinėjimo tvarka

6.1. Pacientų skundai Įstaigoje pateikiami raštu.

6.2. Visi Įstaigoje raštu gauti pacientų skundai turi būti registruojami ir perduoti Įstaigos vadovui.

6.3. Įstaigos vadovas, susipažinęs su paciento skundu, sprendžia dėl tolimesnių veiksmų: organizuoja vidinį medicininį auditą, patikrina atskirų darbuotojų ar padalinio veiklą, paskiria komisiją skunde nurodytiems faktams ištirti.

6.3. Atlikus tyrimą, vadovas, susipažinęs su tyrimo rezultatais, įvertina juos ir atsakingus asmenis, patvirtina korekcinius – prevencinius veiksmus rastiems pažeidimams pašalinti.

6.4. Įstaigos vadovas per vieną mėnesį nuo skundo gavimo arba iki nurodytos (esant pavedimams iš kontroliuojančių institucijų) datos informuoja pacientus (arba paslaugų kontrolės institucijas) apie vykdomus korekcinius – prevencinius veiksmus.

6.5. Skundai, gauti kontroliuojančiose institucijose, įstaigoje nagrinėjami, esant kontroliuojančių institucijų nukreipimui, Sveikatos apsaugos ministro patvirtinta tvarka ir terminais.

7. Informacijos pacientams ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarka

7.1. Informacija apie sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę pacientui pateikiama jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus. Informuodamas apie gydymą, gydytojas paaiškina pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes atsisakius gydymo. Informacija neteikiama pacientui prieš jo valią, tačiau toks jo noras turi būt išreikštas raštu Paciento valios pareiškime, kuris saugomas kartu su asmens mediciniais dokumentais.

7.2. Pacientui pageidaujant, pateikiama jo asmens sveikatos istorija ir kiti medicininiai dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia jį gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas). Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi asmens sveikatos istorijoje.

7.3. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo asmens sveikatos istorijos ir (ar) kitų medicininių dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būt ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Gydytojas paaiškina pacientui įrašų asmens sveikatos istorijoje reikšmę. Jeigu paciento reikalavimas pagrįstas, gydytojas ištaiso, užbaigia, panaikina, paaiškina ir (ar) pakeičia netikslus, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ir slauga. Jeigu gydantis gydytojas nesutinka su tokiu paciento pageidavimu, tai paciento pageidavimo pagrįstumą sprendžia gydytojų konsiliumas.

7.4. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar jo globėjams pateikiama jiems suvokiama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio ir jo tėvų ar globėjų, gydantis gydytojas, pateikdamas informaciją, vadovaujasi nepilnamečio paciento interesais.

8. Asmens sveikatos istorijų, kitų medicininių dokumentų nuorašų darymo, jų išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarka

8.1. Įstaigos gydytojai ir slaugos darbuotojai pildo LR SAM nustatytos formos medicininius dokumentus ir juos saugo Lietuvos Respublikos įstatymų ir Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.

8.2. Pacientų dokumentuose esanti informacija yra konfidenciali. Ši informacija kitiems asmenims pateikiama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

8.3. Nepilnamečio paciento tėvai ar globėjai turi teisę susipažinti su nepilnamečio paciento dokumentais, jeigu tai neprieštarauja Lietuvos Respublikos įstatymams. Psichikos ligonio atstovo teisę susipažinti su paciento dokumentais nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

8.4. Reikalavimai dėl informacijos konfidencialumo netaikomi, kai susipažint su informacija kreipiasi teismas ar kitos valstybės institucijos, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

8.5. Pacientų dokumentuose esančios informacijos panaudojimo moksliniam tiriamajam darbui ir studentams mokytį tvarką nustato Lietuvos medicinos etikos komitetas. Šiais tikslais naudojant informaciją, gerbiamas paciento privatumas.

9. Įstaigos darbo laikas

Pirmadienis	7.00 – 20.00 val.
Antradienis	7.00 – 20.00 val.
Trečiadienis	7.00 – 20.00 val.
Ketvirtadienis	7.00 – 20.00 val.
Penktadienis	7.00 – 20.00 val.

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

10.1. Už saugaus darbo įmonėje organizavimą ir užtikrinimą atsakingas Įstaigos vadovas.

10.2. Už darbo saugos normatyvinių dokumentų laikymąsi atsakingi Įstaigos darbuotojai.

10.3. Darbų saugai užtikrinti Įstaigoje vadovaujamosi LR žmonių saugos darbe įstatymu bei kitais teisės aktais ir norminiais dokumentais.

11. Paciento turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangiųjų protezų, pinigų ar kitų asmeninių daiktų saugojimo tvarka

11.1. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai, pinigai ar kiti asmeniniai daiktai Įstaigoje nesaugomi.

11.2. Įstaiga neatsako už paliktus rūbus, pinigus, dokumentus, papuošalus ir kitus daiktus.

11.3. Pacientui Įstaigoje mirus, jo rūbai ir kiti asmeniniai daiktai, užpildžius reikiamus dokumentus, atiduodami mirusiojo artimiesiems arba perduodami teismo medicinos ekspertizės įstaigai.