

UAB „MEDAKMA“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Medakma“ reabilitacijos ir grožio centro (toliau-įstaiga) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – taisyklės) nustato pacientų kreipimosi į įstaigą tvarką, paslaugų teikimo, pacientų ginčų ir konfliktų sprendimo, informacijos teikimo, medicinos dokumentų išdavimo tvarką, pacientų teises ir pareigas, pateikia kitą informaciją, susijusią su įstaigos vidaus tvarka.
2. Be šių taisyklių, UAB „Medakma“ darbuotojų darbinės funkcijas ir pareigas apibrėžia darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai (instrukcijos), įstaigos direktoriaus įstatymai, kokybės vadybos sistemos procedūros.
3. UAB „Medakma“ organizuoja ir teikia:
 - 3.1. specializuotą ambulatorinę asmens sveikatos priežiūrą. UAB „Medakma“ licencijuota teikti šias antrines ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
 - 3.2. fizinės medicinos ir reabilitacijos.
 - 3.3. slaugos-fizinės medicinos ir reabilitacijos slaugos.
 - 3.4. kitas ambulatorines asmens sveikatos priežiūros.
 - 3.4.1. suaugusiųjų ambulatorinės reabilitacijos I: judamojo - atramos aparato pažeidimų, suaugusiųjų ambulatorinės reabilitacijos II: judamojo - atramos aparato pažeidimų, nervų sistemos ligų, odos ligų, kineziterapijos, ergoterapijos, masažo.
 - 3.4.2. vaikų ambulatorinės reabilitacijos II: judamojo-atramos aparato pažeidimų, nervų sistemos ligų, odos ligų, kvėpavimo sistemos ligų, kineziterapijos, ergoterapijos, masažo.
4. UAB „Medakma“ teikiamos paslaugos:
 - 4.1. apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto;
 - 4.1.1. fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojo konsultacija;
 - 4.1.2. suaugusiųjų ambulatorinės reabilitacijos I, suaugusiųjų ambulatorinės reabilitacijos II paslaugos.
 - 4.1.3. vaikų ambulatorinė reabilitacija II paslaugos.

4.2. mokamos paslaugos.

5. Šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:

5.1. diagnostikos ir gydymo metodika – universitetų, mokslo tiriamųjų įstaigų, gydytojų profesinių draugijų parengtas, medicinos mokslo ir praktikos įrodymais pagrįstas dokumentas, kuriuo nustatomi bendrieji sveikatos sutrikimų ir ligų diagnozavimo ir gydymo principai.

5.2. pacientas – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi įstatymų nustatytas teises bei pareigas.

5.3. paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą(tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas, tai patvirtindamas savo parašu. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymu numatyta tvarka. Atstovai, veikdami paciento vardu, privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens dokumentus.

5.4. pacientui iki 16 metų atstovauja atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas. Pacientui iki 16 metų, kuriam nustatyta institucinė globa (rūpyba), atstovauja šių įstaigų paskirti asmenys.

5.5. paciento nuo 16 metų atstovais gali būti atstovai pagal įstatymą ir atstovai pagal pavedimą.

5.6. pacientas nuo 16 metų gali pasirinkti atstovą pagal pavedimą. Šis atstovavimas įforminamas notarine tvarka arba pacientas apie savo pasirinktą atstovą pasirašytinai nurodo medicinos dokumentuose.

5.7. pacientas nuo 16 metų, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, atstovu pagal įstatymą yra sutuoktinis, sugyventinis (partneris), o kai jų nėra, - vienas iš paciento tėvų (įtėvių) arba vienas iš pilnamečių vaikų. Nurodyti asmenys nelaikomi paciento nuo 16 metų atstovais pagal įstatymą, jeigu jie atsisako būti atstovais, pacientas yra paskyręs atstovą pagal pavedimą arba pacientui nustatyta globa (rūpyba).

5.8. atstovai, veikdami paciento vardu, privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens dokumentus.

II. PACIENTŲ DUOMENŲ APSAUGA

6. Pacientų teisės įgyvendinamos taip:

6.1. pacientas registruodamasis gauti sveikatos priežiūros medicininės reabilitacijos paslaugas pasirašo ant paciento sutikimo dėl paslaugų gavimo įstaigoje, kuriame informuojamas apie jo asmens dokumentų tvarkymą .

6.2. pacientas, pateikęs asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis asmens duomenų valdytojui rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją, turi teisę susipažinti su tvarkomais jo asmens duomenimis ir gauti informaciją, iš kokių šaltinių ir kokie tvarkomi jo asmens duomenys surinkti, kokiu tikslu jie tvarkomi, kokiems duomenų gavėjams teikiami ir buvo pateikti bent per paskutinius vienerius metus.

6.3. pacientas turi teisę reikalauti ištaisyti, sunaikinti savo asmens duomenis arba sustabdyti, išskyrus saugojimą, savo asmens duomenų tvarkymo veiksmus, kai duomenys tvarkomi nesilaikant Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir (arba) Bendrojo duomenų apsaugos reglamento, kitų įstatymo nuostatų- raštu kreipiantis į administraciją:

6.3.1 jeigu pacientas susipažinęs su savo asmens duomenimis, nustato, kad jo asmens duomenys yra neteisingi, neišsamūs ar netikslūs, ir raštu kreipiasi į įstaigą. UAB „Medakma“ nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, patikrina asmens duomenis ir ištaiso neteisingus, neišsamius, netikslus asmens duomenis ir (arba) sustabdo tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus saugojimą;

6.3.2. jeigu pacientas, susipažinęs su savo asmens duomenimis, nustato, kad jo asmens duomenys yra tvarkomi neteisėtai, nesąžiningai, į įstaigą. UAB „Medakma“ nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, neatlygintinai patikrina asmens duomenų tvarkymo teisėtumą, sąžiningumą ir nedelsdama sunaikina neteisėtai, nesąžiningai, sukauptus asmens duomenis ir (arba) sustabdo tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus saugojimą;

6.3.3 UAB „Medakma“ paciento prašymu sustabdyti jo asmens duomenų tvarkymo veiksmus, asmens duomenis, kurių tvarkymo veiksmai sustabdyti, saugo tol, kol jie bus ištaisyti ar sunaikinti (paciento prašymu arba pasibaigus duomenų saugojimo terminui). Kiti tvarkymo veiksmai su tikrais asmens duomenimis gali būti atliekami tik:

6.3.3.1. turint tikslą įrodyti aplinkybes, dėl kurių duomenų tvarkymo veiksmai buvo sustabdyti;

6.3.3.2 jei pacientas duoda sutikimą toliau tvarkyti savo asmens duomenis;

6.3.3.3 jei reikia apsaugoti trečiųjų asmenų teises ar teisėtus interesus;

6.3.3.4 UAB „Medakma“ nedelsdama, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas, praneša pacientui apie jo prašymo atliktą asmens duomenų ištaisymą, sunaikinimą ar asmens duomenų tvarkymo veiksmų sustabdymą;

6.3.3.5. asmens duomenys taisomi ar naikinami arba jų tvarkymo veiksmai sustabdomi pagal pacientų tapatybę ir jo asmens duomenis patvirtinančius dokumentus, gavus paciento rašytinį prašymą;

6.3.3.6 Jeigu UAB „Medakma“ abejoja paciento pateiktų asmens duomenų teisingumu, ji sustabdo tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus, duomenis patikrina ir patikslina. Tokie asmens duomenys naudojami tik jų teisingumui patikrinti;

6.3.3.7. UAB „Medakma“ nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 5 darbo dienas, informuoja duomenų gavėjus apie paciento prašymu ištaisytus ar sunaikintus paciento asmens duomenis, sustabdytus asmens duomenų tvarkymo veiksmus.

7. Pacientas turi teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi jų asmens duomenys. Šiam pacientui atsisakoma suteikti paslaugas arba taikomos mokamos paslaugos (Su PVM).

8. Jeigu paciento nesutikimas yra teisiškai pagrįstas, UAB „Medakma“ nedelsdama nutraukia asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus, ir informuoja duomenų gavėjus.

9. Jeigu pacientas per UAB „Medakma“ nustatytą terminą nepateikia rašytinio pranešimo apie nesutikimą, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys, laikoma, kas pacientas nepasinaudojo savo teise nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys.

10. Paciento prašymu UAB „Medakma“ raštu praneša pacientui apie jo asmens duomenų tvarkymo veiksmų nutraukimą ar atsisakymą nutraukti duomenų tvarkymo veiksmus, nurodydama motyvus.

III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

11. Pacientui ar jo atstovui kreipiantis telefonu ar atvykus į įstaigą dėl paslaugų suteikimo UAB „Medakma“ darbuotojai užregistruoja visus pacientus jų kreipimosi metu į paslaugų laukimo registracijos žurnalą, neribojant registravimo terminų.

12. Žurnale nurodyti paciento kreipimosi į įstaigą datą, paciento eilės registracijos numerį, paciento vardą ir pavardę, paciento gimimo metus, paciento adresą, numatytą paslaugos suteikimo datą, pastabas. UAB „Medakma“ asmens duomenis tvarko pacientų registracijos paslaugoms gauti tikslais.

13. Pacientui pasiūlyti anksčiausią galimą paslaugų suteikimo dieną.

14. Pacientui atsisakius gauti paslaugą anksčiausia galimą jos suteikimo dieną, pacientą registruoti pagal jo pasirinktą vėlesnę datą ir apie tai pažymėti žurnalo skiltyje „Pastabos“.

15. Laukimo eilės trukmė skaičiuojama kalendorinėmis dienomis. Nustatant laukimo eilės trukmę, paciento kreipimosi į įstaigą diena ir paslaugos suteikimo diena skaičiuojama kaip viena diena.

IV. NEMOKAMŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA, JŲ TEIKIMO TVARKA

16. Teisę į nemokamas paslaugas:

16.1 gydytojų specialistų antrinio lygio paslaugas, dėl kurių sudaryta sutartis su teritorinėmis ligonių kasomis, turi asmenys, kurie yra draudžiami privalomuoju sveikatos draudimu, išskyrus atvejus, kai pacientas (jo atstovas) savo iniciatyva pasirenka brangesnius medikamentus, medicinos pagalbos priemones, nemedicines paslaugas ar pageidauja atlikti laboratorinius, kitus diagnostikos tyrimus ar gydymo procedūras.

16.2 ambulatorinės reabilitacijos paslaugas turi asmenys, kurie yra draudžiami privalomuoju sveikatos draudimu.

16.3 už suteiktas nemokamas paslaugas papildomas mokestis neimamas.

16.4 jei pacientai, turintys teisę į nemokamas paslaugas, savo iniciatyva pasirenka mokamas paslaugas, sumoka už šias paslaugas patys, UAB „Medakma“ nustatyta tvarka.

16.5 informacija apie teikiamas nemokamas paslaugas teikiama įstaigos registratūroje, skelbimų lentoje, internetiniame puslapyje.

16.6. nemokamai teikiama būtinoji medicinos pagalba :

16.6.1 būtinoji medicininė pagalba , kurią suteikia įstaigos gydytojas arba gydytojas kartu su kitais įstaigos medicinos personalo specialistais, teikiama nedelsiant arba neatidėliotinai;

16.6.2 būtinoji (pirmoji ir skubioji) medicinos pagalba teikiama visiems pacientams; būtinoji medicinos pagalba teikiama etapais: pirmiausia suteikiama pirmoji medicinos pagalba, po to – skubioji institucinė pagalba. Kai kuriais atvejais tai gali būti vykdoma vienu metu;

16.6.3 informuojamas įstaigos gydytojas;

16.6.4 atliekami tikslingi veiksmai, skirti padėti kitų ar savo sveikatai bei gyvybei, panaudojant turimas medicinos ir/ar kitokias priemones bei medžiagas, iki nukentėjusiam bus pradėta teikti skubioji institucinė medicinos pagalba arba paciento būklė taps normali, arba bus konstatuota jo mirtis;

16.6.5 esant būtinumui kviečiama GMP.

V. MOKAMŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

17. UAB „Medakma“ teikiamos mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

17.1. mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos, kai pacientas:

17.1.1 yra neapdraustas privalomuoju sveikatos draudimu ir jis kreipiasi į įstaigą dėl sveikatos priežiūros paslaugų, suteikimo.

17.1.2 yra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu, tačiau savo iniciatyva, neturėdamas šeimos gydytojo ar gydytojo specialisto siuntimo, kreipiasi į įstaigą.

17.1.3 yra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu, tačiau pageidauja paslaugų, dėl kurių nesudarytos sutartys su teritorine ligonių kasa.

17.1.4 yra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu ir kreipiasi turėdamas šeimos gydytojo ar gydytojo specialisto siuntimą fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojo konsultacijai, norėdamas gauti daugiau nei patvirtinta fizinės medicinos ir reabilitacijos procedūrų.

17.1.5 įstaiga yra išnaudojusi fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojo paslaugoms skirtas lėšas (lėšų limitą), numatytas sutartyje su teritorine ligonių kasa, ir įstaigos direktorius matomoje vietoje yra paskelbęs, kad laikinai dėl lėšų trūkumo, negali teikti planinių paslaugų.

17.1.6 pacientas pageidauja gauti paslaugą greičiau, ne eilės tvarka ir yra pasirašytinai supažindintas su jo teise ir galimybe ją gauti nemokamai eilės tvarka, nurodant paslaugos teikimo datą (skelbiama pacientų registracijos žurnale), sutinka pats už jas sumokėti, tuo patvirtindamas savo parašu medicininiuose dokumentuose.

17.1.7 pageidauja, kad būtų padarytos medicinos dokumentų kopijos, tokiu atveju už suteikiamas paslaugas pacientas moka patvirtintame UAB „Medakma“ direktoriaus 2010 m . liepos 21 d. įsakyme Nr. 17 kaina.

17.2 Apmokėjimas už mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas:

17.2.1 medicinos darbuotojai informuoja pacientą apie mokamų procedūrų asortimentą, suteikimo galimybes, kainas.

17.2.2 asmens sveikatos istorijoje (forma Nr. 025/a) įdėtiniame lape įrašomas apmokėtų paslaugų sąrašas, kuriame nurodoma:

17.2.2.1 paciento patvirtintas parašu sutikimas dėl mokamų paslaugų teikimo.

17.2.2.2 suteiktos mokamos paslaugos pavadinimas ir jos teikimo pagrindas.

17.2.2.3 paslaugos apmokėjimo faktą patvirtinančio dokumento numeris ir data.

17.2.3 pacientui pageidaujant gauti mokamą paslaugą pagal kainyną Nr. 1, užpildomas "Mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų apskaitos lapas", kuriame nurodoma: vardas, pavardė,

adresas, paslaugos paskyrimo data, apmokėjimo už paslaugą data, kvito numeris, mokamos paslaugos pavadinimas, procedūrų skaičius, jų kaina ir suma. Jame pasirašo pacientas ar jo įstatyminiai atstovai, tuo patvirtina apie gautas mokamas paslaugas, atliekamos kasos aparato operacijos į 3 skyrių, čekis atiduodamas pacientui.

17.2.4 Jei pacientas apmoka už sveikatos priežiūros paslaugą pagal kainyną Nr. 2, kasos operacijos atliekamos į 1 skyrių, čekis atiduodamas pacientui.

VI. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

18. Pacientų teisė į sveikatos priežiūrą:

18.1 pacientams turi būti suteikta kvalifikuota sveikatos priežiūra.

18.2 paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą, kompensuojamą iš valstybės ar savivaldybių bei Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžetų, nustato LR įstatymai ir kiti teisės aktai.

18.3 pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimo ar pažiūrų, neįgalumo.

18.4 pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas, sveikatos priežiūros personalo pagarbų elgesį.

18.5 pacientams iki 16 metų parinkti sveikatos priežiūros specialistą turi teisę paciento atstovai pagal įstatymą. Pacientai nuo 16 metų turi teisę patys pasirinkti sveikatos specialistą, arba specialistą gali parinkti jo atstovas (kai pacientas negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesus).

18.6 būtinoji medicinos pagalba turi būti suteikta neatidėliotinai. Jeigu nėra galimybių laiku suteikti tinkamą būtinąją medicinos pagalbą arba jei įstaiga pagal savo kompetenciją pacientui būtinosios pagalbos suteikti negali, gydytojas apžiūrėjęs pacientą iškviečia greitąją medicinos pagalbą, kad pacientas, kaip įmanoma greičiau būtų pervežtas į kitą sveikatos priežiūros įstaigą.

18.7 pacientas gydančio gydytojo siūlymu turi teisę pasirinkti - gydymo ir tyrimo metodus ar atsisakyti jų.

18.8 pacientas bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą gydytis.

18.9 paciento teisę gauti sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš privalomojo sveikatos draudimo lėšų, nustato LR Sveikatos draudimo įstatymas.

18.10 Pacientų ir jų atstovų teisė į informaciją:

18.10.1 pacientai ir jų atstovai turi teisę gauti informaciją apie įstaigoje teikiamas medicinos ir ne medicinos paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti. Informaciją apie visas teikiamas paslaugas teikia įstaigos registratūros darbuotojai, gydytojai bei slaugos specialistai.

18.10.2 pacientas ir jo atstovas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiantį sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.

18.10.3 pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, jei paciento raštu pateiktame prašyme nenurodyta kitaip. Tokios informacijos teikimo tvarka nustatyta šių taisyklių 8 p.

18.10.4 esant galimybei rinktis diagnostikos ir gydymo metodikas pacientas ir/ar jo atstovas turi teisę susipažinti su šių metodikų ypatybėmis ir jam turi būti suteikta pasirinkimo galimybė. Visais atvejais pacientų diagnostikos ir gydymo metodikų pasirinkimas, įforminamas raštu. Už pacientus iki 16 metų, taip pat už kitus pacientus, kurie dėl savo būklės negali objektyviai vertinti diagnostikos ir gydymo metodikų, pasirenka ir pasirašo jų atstovai.

18.10.5 jeigu pacientas raštu pateikė pageidavimą nežinoti informacijos apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę, jam ši informacija neteikiama.

18.10.6 apie visas asmens sveikatos priežiūros paslaugas turi būti įrašyta į paciento medicinos dokumentus.

18.10.7 pageidavimus dėl informacijos suteikimo, medicinos dokumentų ar jų kopijų pateikimo, prašymo paaiškinti įrašus jo medicininėje dokumentacijoje, pagrįsto prašymo ištaisyti, užbaigti, panaikinti ir/ar pakeisti netikslius, neišsamius duomenis pacientas pareiškia gydančiam gydytojui.

19. Pacientų pareigos:

19.1 pacientas privalo:

19.1.2 rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su įstaigos specialistais ir darbuotojais;

19.1.3 pacientas, norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, išskyrus būtiniosios sveikatos priežiūros atvejus;

19.1.4 pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, turimą ypač pavojingų užkrečiamų ligų infekciją, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas;

19.1.5 pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;

19.1.6 atvykti pas gydytoją nurodytu laiku, jei atvykti negali, iš anksto informuoti įstaigą;

19.1.7 vykdyti medicinos personalo nurodymus;

19.1.8 laiku ir pilnai pagal galiojančius įkainius sumokėti už suteiktas paslaugas;

19.1.9 tausoti įstaigos turtą, saugoti atsineštus savo asmeninius daiktus;

19.1.10 laikytis higienos reikalavimų;

19.1.11 pacientas turi atlyginti įmonei padarytą žalą įstatymų nustatyta tvarka.

19.2 Įstaigoje draudžiama:

19.2.1 triukšmauti;

19.2.2 rūkyti;

19.2.3 perduoti informaciją apie kitus pacientus;

19.2.4 išsinešti iš įstaigos medicininę dokumentaciją;

19.2.5 savavališkai daryti pataisymus medicininėje dokumentacijoje.

19.2.9 Pacientas, jo įstatyminis atstovas dėl nepatenkinamos sveikatos priežiūros turi teisę skųstis. Konfliktų ir ginčų sprendimų tvarka nustatyta šių taisyklių 7 p.

19.2.10 Pacientas įstatymų nustatyta tvarka turi teisę gauti atlyginimą už žalą, padarytą pacientams teikiant sveikatos priežiūros paslaugas dėl darbuotojų kaltės.

VII. PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

20. Pacientas, jei jo sveikatos būklė gydytojo nuomone reikalauja papildomo specialisto konsultacijos, gali būti nukreipiamas į kitas sveikatos priežiūros įstaigas, išrašius siuntimą.

21. Už kitų asmens sveikatos priežiūros įstaigų gydytojų sprendimus ar gydymo kokybę UAB "Medakma" neatsako.

VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGŲ IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

22. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą ar prašymą, įstaigos direktoriui, laikydamasis nustatytos pacientų skundų ar prašymų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

23. Skundai ir prašymai gali būti pateikiami žodžiu ar raštu tiesiogiai pacientui ar jo atstovui atvykus į įstaigą, raštu atsiuntus paštu ar per pasiuntinį.

24. Skundai ir prašymai žodžiu priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant paciento ir įstaigos interesų. Jei skundo ar prašymo žodžiu negalima išnagrinėti tuoj pat, pasiūloma pacientui ar jo atstovui jį įforminti raštu.

25. Skundą ar prašymą pateikti gali pacientas arba jo atstovas.

26. Nagrinėjami tie skundai ir prašymai, kurie yra:

26.1 paciento pasirašyti;

26.2 nurodytas paciento vardas ir pavardė;

26.3 nurodyta paciento faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti;

26.4 aiškiai ir suprantamai išdėstyti skundo ar prašymo esmė.

27. Jeigu skundą ar prašymą pateikia paciento atstovas, jame turi būti nurodyta:

27.1 paciento atstovo vardas ir pavardė;

27.2 paciento atstovo gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti;

27.3 paciento atstovavimą liudijantis dokumentas, kurio vardu jis kreipiasi;

27.4 aiškiai ir suprantamai išdėstyta skundo ar prašymo esmė.

28. Neįskaitomi ar reikalavimų neatitinkantys skundai ar prašymai grąžinami pacientui ar jo atstovui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

29. Pacientas kartu su skundu ar prašymu privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas ar prašymas 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.

30. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ar prašymą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužinojo, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

31. Registruojami ir nagrinėjami tokie rašytiniai skundai ir prašymai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pasirašyti, nurodytas vardas, pavardė ir tikslus adresas, kurio jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti skundai ir prašymai grąžinami.

32. Skundai ir prašymai užregistruojami gautų dokumentų registre jų gavimo dieną. Ant skundo ir prašymo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma skundo ar prašymo gavimo data ir registracijos numeris.

33. Priėmus skundą ar prašymą, pacientui ar jo atstovui pageidavimu, įteikiama užregistruotą, spaudu pažymėtą skundo ar prašymo kopiją.

34. Jei skundas ar prašymas gautas paštu (elektroniniu paštu), per 2 darbo dienas nuo skundo ar prašymo gavimo dienos nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu skundas ar prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas- direktorės pasirašytas raštas.

35. Rašte nurodytas skundo ir prašymo pavadinimas, priėmimo data ir registracijos numeris, bei skundo ar prašymo nagrinėjimo pateikimo data.

36. Administracija per 3 darbo dienas nuo skundo ar prašymo gavimo išsiunčia pranešimą draudimo bendrovei, su kuria yra sudariusi civilinės atsakomybės už pacientams padarytą žalą privalomojo draudimo paslaugų sutartį, apie gautą skundą ar prašymą kartu su paciento ar jo įgalioto atstovo skundo ar prašymo kopija.

37. Užregistruoti skundai ar prašymai tą pačią dieną perduodami įstaigos direktoriui.

38. Gavęs skundą ar prašymą direktorius susipažįsta su skundu ar prašymu, vizuoja skundą ar prašymą, bei nurodo datą iki kurios dienos privalo būti išnagrinėtas skundas ar prašymas.

39. Direktorius organizuoja skundo ar prašymo nagrinėjimą.

40. Direktorius, nagrinėjantis skundą ar prašymą, vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais, įtvirtintais įstaigos vidaus taisyklėse. Direktorius veiksmai :

40.1 surenka visą reikalingą medicininę dokumentaciją, susijusią su skundo ar prašymo nagrinėjimu;

40.2 analizuoja ir nagrinėja skundo ar prašymo turinį, medicininius dokumentus;

40.3 apklausia darbuotojus, susijusius su skundu ar prašymu;

40.4 prašo darbuotojų, kurių veiksmai yra skundžiami pateikti raštiškus paaiškinimus;

40.5 pateikia ataskaitą su išvadomis ir pasiūlymais.

41. Darbuotojai, kurių veiksmai skundžiami ar yra susiję su skundu ar prašymu, pateikia paaiškinimus direktoriui. Paaiškinimai registruojami įstaigos gautų dokumentų registre jų gavimo dieną, o užregistruotos kopijos perduodamos direktoriui.

42. Skundo ar prašymo nagrinėjimo ataskaita su išvadomis ir pasiūlymais turi būti pateikta kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo skundo ar prašymo gavimo dienos.

43. Direktorius susipažįsta su skundo ar prašymo nagrinėjimo ataskaita ir ją patvirtina savo parašu.

44. Kai skundo ar prašymo nagrinėjimo ataskaita su išvadomis ir pasiūlymais, patvirtinama direktoriaus parašu, ruošiamas atsakymo į skundą ar prašymą projektas.
45. Atsakymą į skundą ar prašymą projektą ruošia įstaigos direktorius.
46. Rašte nurodoma skundo ar prašymo nagrinėjimo esmė bei išvados, raštą pasirašo įstaigos direktorius.
47. Už gautų skundų ar prašymų registravimą bei pranešimų, atsakymų išsiuntimą laiku atsakinga administracija.
48. Už gautų skundų ar prašymų nagrinėjimo organizavimą, už nešališką, teisingą ir laiku išnagrinėjimą atsakingas įstaigos direktorius.
49. Pacientai ar jo atstovai nepatenkinti skundo ar prašymo nagrinėjimu įstaigoje turi teisę kreiptis į skundus ir prašymus nagrinėjančias valstybės institucijas.

VIII. INFORMACIJOS PACIENTUI, JO ATSTOVAMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

50. Pacientui, jo įstatyminiam atstovui paprašius ir pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą bei paciento atstovavimo dokumentus, gydantis gydytojas turi informuoti apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį ir 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 jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.
51. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikta "Asmens sveikatos istorija" F.Nr.025/a ar kiti paciento medicinos dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia gydantis gydytojas). Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas įrašo paciento medicinos dokumentuose.
52. Gydytojas privalo paaiškinti įrašų medicinos dokumentuose reikšmę. Jeigu pacientas reikalauja, ir šis reikalavimas yra pagrįstas, gydytojas privalo ištaisyti, užbaigti, panaikinti, paaiškinti ir (ar) pakeisti netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga. Jeigu gydantis gydytojas nesutinka su tokiu pageidavimu, tai ginčą sprendžia įstaigos direktorius ir gydytojų konsultacinė komisija.

IX. MEDICININIŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO IR IŠDAVIMO TVARKA. INFORMACIJOS APIE PACIENTO SVEIKATĄ TEIKIMO TVARKA KITIEMS ASMENIMS

53. Medicininių dokumentų nuorašai:

53.1 dėl medicininių dokumentų nuorašų pacientas, jo atstovas raštu kreipiasi į įstaigos direktorių. Prašantis medicinos dokumentų nuorašų pacientas privalo pateikti asmens tapatybės dokumentą, atstovai – atstovavimą pagrindžiantį dokumentą ir paciento asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Prašyme nurodomas prašomo dokumento pavadinimas bei jo panaudojimo tikslas. Dokumento nuorašas turi būti padarytas per dvi darbo dienas. Dokumentų nuorašai daromi paciento lėšomis.

53.2 dokumentų nuorašai kitiems fiziniams asmenims išduodami tik esant raštiškam paciento, jo atstovo sutikimui, išskyrus atvejus, kai:

53.2.1 dokumentų nuorašų reikalauja asmenys, tiesiogiai dalyvaujantys gydant ar slaugant pacientą;

53.2.2 asmenys, atliekantys paciento sveikatos ekspertizę;

53.2.3 taip pat institucijos, kontroliuojančios sveikatos priežiūros veiklą;

53.2.4 teismas, prokuratūra, kvotos organai ir kitos valstybės institucijos, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai. Šios institucijos, norėdamos gauti dokumento nuorašą, turi kreiptis į įstaigos direktorių, pateikdamos antspauduotą ir pasirašytą institucijos vadovo dokumentų poėmio aktą arba jo kopiją. Prašyme turi būti nurodytas informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas.

54. Informacijos teikimas kitiems asmenims:

54.1 visa informacija apie paciento lankymąsi įstaigoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra konfidenciali. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą;

54.2 jei informacija yra suteikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientus, atliekantiems pacientų sveikatos ekspertizę, teisės saugos institucijoms taip pat institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę kontroliuoti sveikatos priežiūros veiklą, sutikimas nėra būtinas.

55. Telefonu informacija neteikiama.

X. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS

56. Registratūros Rusnės g. 6 Šilutė I – V nuo 8.00 – 19.00 val.

XI. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ NUOSTATOS

57. UAB „Medakma“ savo darbe vadovaujasi visais asmens sveikatos priežiūros įstaigos darbų saugą reglamentuojančiais LR įstatymais, kitais norminiais aktais ir dokumentais.

**XII. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, PINIGŲ,
DOKUMENTŲ SAUGOJIMO TVARKA**

58. Už paciento turimus vertingus daiktus, pinigus, mobiliuosius telefonus įstaiga neatsako.

XIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

59. Atstovai iš kontroliuojančių įstaigų bei kiti asmenys, atvykstantys į UAB“Medakma“ susipažinti su jos veikla ir kitais klausimais, privalo prisistatyti įstaigos direktoriui.

60. Prireikus šios taisyklės gali būti keičiamos ar papildomos Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka ir tvirtinamos įstaigos direktoriaus.
