

PATVIRTINTA:
VšĮ Druskininkų PSPC
direktorius 2015 m. balandžio 20 d.
įsakymu Nr. V-26

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS DRUSKININKŲ PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

PACIENTŲ KREIPIMOSI TVARKA

1. Pacientai gali kreiptis į registratūrą darbo dienomis nuo 7.00 val. iki 18.00 val.
2. Iškviešti gydytoją į namus galima darbo dienomis nuo 7.00 val. iki 12.00 val.
Šeštadieniais – nuo 8.00 val. iki 11.00 val. Iškvietimai į namus vykdomi įstaigos

direktorius įsakymu nustatyta tvarka.

3. Kitu paros laiku ir švenčių dienomis pacientai gali kreiptis į greitąją medicinos pagalbą arba VšĮ Druskininkų ligoninės priėmimo ir skubios pagalbos skyrių.
4. Informaciją apie įstaigoje dirbančių gydytojų ir kitų specialistų darbo laiką pacientai gali gauti telefonu, registratūroje arba įstaigos internetiniame puslapyje.
5. Gydytojai dirba darbo dienomis nuo 7.00 val. iki 18.00 val., šeštadieniais - budintis gydytojas.
6. Pacientai, kuriems reikalinga tik slaugos specialisto konsultacija, pvz.: kraujospūdžiui nustatyti, infuzijai atlikti ir kt., kreipiasi į pirminės apžiūros kabinetą kiekvieną darbo dieną nuo 7.00 val. iki 15.30 val.
7. Pacientų profilaktinės apžiūros organizuojamos pagal metų pradžioje patvirtintą grafiką.
8. Pacientai į administraciją gali kreiptis darbo dienomis nuo 7.00 val. iki 12.00 val. ir nuo 12.45 val. iki 17.00 val.
9. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtiniosios sveikatos priežiūros atvejus.
10. Nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos tik patikrinus, ar asmuo apdraustas Privalomuoju sveikatos draudimu.
11. Diagnostikos ir gydymo kabinetuose (funkcinių tyrimų, laboratorijoje, procedūrų kabinetuose) pacientai priimami tik su gydytojo siuntimu.
12. Pacientų kreipimosi į Pirminės sveikatos priežiūros centrą (toliau PSPC) tvarką be šių Taisyklių reglamentuoja ir kiti Lietuvos Respublikoje galiojantys teisės aktai, PSPC kokybės vadybos sistemos (toliau KVS) dokumentai.

NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

14. Nemokamai pacientas gali gauti būtinąją medicininę pagalbą, pagal Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos 2004 m. balandžio 08 d. įsakymu Nr. V-208 patvirtintą „Būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų sąrašą”.
15. Pagal sutartį su Vilniaus TLK, Valstybės lėšomis draudžiamiesiems bei mokantiems privalomojo sveikatos draudimo įmokas Lietuvos Respublikos piliečiams, kurie prisiregistravę prie gydymo įstaigos teikiama šeimos gydytojų, vidaus ligų gydytojų, pediatrų, chirurgų, akušerių ginekologų, psichiatrų ir odontologų pirminė ambulatorinė sveikatos priežiūra:
 - pokalbis su ligoniu, anamnezės surinkimas;

- ligonio apžiūra, klinikinės diagnozės nustatymas;
- laboratoriniai tyrimai atliekami vadovaujantis Lietuvos Medicinos norma MN 14:2005 „Šeimos gydytojas. Teisės, pareigos, kompetencija ir atsakomybė.“ Hematologinis kraujo tyrimas, šlapimo tyrimas, ENG, glikemijos kiekis kraujyje, cholesterolio kiekis kraujyje (asmenims nuo 40 m. amžiaus), kalis, natrio, kreatininas, urea kraujyje, gliukozės tolerancijos mėginys, alaninė transaminazė (ALAT), asparaginė transaminazė (ASAT), šarminė fosfatazė (ŠF), gama-gliutamilo transferazė (GGT), bilirubinas, tireotropinis hormonas (TTH) laisvas tiroksinas (FT4), prostatos specifinis antigenas (pacientams po radikalaus priešinės liaukos vėžio gydymo), geležies kiekis kraujyje, mikroalbumino kiekis šlapime.
- elektrokardiogramos užrašymas;
- patarimai, kaip gerinti ir išsaugoti sveikatą;
- patarimai darbo, gyvenimo, ligų profilaktikos klausimais;
- vaistų išrašymas;
- laikino nedarbingumo ekspertizės atlikimas;
- imunizacija vaikams (LR SAM 2014 m. vasario 27 d. Nr. įsakymas V-283 „Dėl Lietuvos Respublikos vaikų profilaktinių skiepimų kalendoriaus patvirtinimo“);
- imunizacija nuo gripo vaikams ir suaugusiems (LR SAM 2012 m. sausio 30 d. įsakymas Nr.V-58 „Dėl gripo ir ūminių viršutinių kvėpavimo takų infekcijų epidemiologinės priežiūros taisyklių patvirtinimo“);

- Valstybės lėšomis draustiems bei mokantiems privalomojo sveikatos draudimo įmokas LR piliečiams nemokamai atliekami sveikatos profilaktiniai patikrinimai iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų (LR SAM 2000 gegužės 31 d. įsakymas Nr. 301 „Dėl profilaktinių sveikatos tikrinimų sveikatos priežiūros įstaigose“ bei jo pakeitimai).

16. Laboratoriniai ir kiti tyrimai atliekami esant indikacijoms ir pateikus gydytojo nukreipimą.
17. Užsienio šalių piliečiai, asmenys be pilietybės, neapdrausti privalomuoju sveikatos draudimu asmenys gali gauti tik būtinąją medicinos pagalbą.
18. Teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas nepilnamečiams pacientams, privalo dalyvauti jų įstatyminiai atstovai, tačiau jie savo veiksmais neturi teisės trukdyti dirbančiam personalui.
19. Pacientų priėmimo su gydytoju dirbantis slaugytojas yra atsakingas už aptarnavimo eilės reguliavimą pacientų priėmimo metu ir priėmimo be eilės priežasčių paaiškinimą kitiems laukiantiems pacientams.

PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

Pacientas turi teisę:

20. Pasirinkti gydymo įstaigą, šeimos gydytoją arba vidaus ligų gydytoją taip, kaip numato teisės aktai.
21. Nemokamai gauti pirminės sveikatos priežiūros paslaugas, būtinąją medicinos pagalbą taip, kaip numato Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.
22. Gauti mokamas ambulatorines sveikatos priežiūros paslaugas:
 - kai šios paslaugos įtrauktos į Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyto asortimento mokamų ambulatorinių paslaugų sąrašą;
 - kai paslaugos teikiamos asmenims, neprisiregistravusiems prie gydymo įstaigos arba neapdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu.
 Mokamų paslaugų kainos tvirtinamos PSPC direktoriaus įsakymu. Informacija apie mokamas paslaugas ir jų kainas pacientams teikiama skelbimų lentoje prie registratūros, buhalterijos ir gydytojų kabinetuose.
- Mokamos paslaugos teikiamos vadovaujantis įstaigos direktoriaus įsakymu patvirtinta „Mokamų paslaugų teikimo tvarka“
23. Būti nukreiptas gydytis stacionariai arba reabilitaciniam, sveikatą grąžinamajam bei antirecidyviniam gydymui.
24. Gauti informaciją apie sveikatos priežiūros sistemoje teikiamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti.
25. Gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, tyrimų duomenis, gydymo prognozę. Šią informaciją turi suteikti gydantis gydytojas.

26. Turi teisę apsispręsti renkantis diagnostikos ir gydymo metodikas.
27. Turi teisę atsisakyti gydymo. Pacientui atsisakius sveikatos priežiūros paslaugų, gydantis gydytojas privalo išaiškinti pacientui apie riziką, bei perspėti apie galimas komplikacijas. Gydytojas apie tai įrašo paciento ambulatorinėje kortelėje, o pacientas patvirtina savo parašu.
28. Turi teisę nežinoti apie savo sveikatos būklę, diagnozę, gydymo metodus ir ligos prognozę.
29. Turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo kreipimosi žodžiu ar raštu į asmens sveikatos priežiūros įstaigą dienos.
30. Gauti ambulatorinės kortelės ar kitų medicinos dokumentų kopijas (paciento lėšomis) ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo kreipimosi dienos arba gauti laikinai savo ambulatorinę kortelę, apie tai atžymint dokumentų registracijos žurnale.
31. Turi teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.
32. Turi teisę skųstis.
33. Turi teisę į žalos atlyginimą.
34. Susipažinti su įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis.

Pacientų pareigos:

35. Pacientai privalo laikytis įstaigos vidaus tvarkos taisyklėse nustatytos tvarkos.
36. Gydymo įstaigoje netriukšmauti, laikytis švaros ir tvarkos, klausyti gydytojo ir medicinos personalo nurodymų, nerūkyti.
37. Vykdyti medicinos darbuotojų nurodymus gydymo, slaugos bei profilaktikos klausimais.
38. Rūpintis savo ir savo nepilnamečių vaikų sveikata.
39. Netrukdyti medicinos darbuotojams vykdyti savo pareigų.
40. Rūpintis savo sveikatos draudimu ir kreiptis į PSPC tik įsitikinus, kad yra apdraustas (išskyrus būtinosios medicinos pagalbos atvejus), priešingu atveju – už paslaugas mokėti savo lėšomis.
41. Pacientas privalo informuoti PSPC (atvykęs į registratūrą) apie pasikeitusį adresą ar kitus kontaktinius duomenis.
42. Pacientas gydančiajam gydytojui ar slaugos specialistui turi suteikti visą teisingą informaciją apie ankstesnes ligas, operacijas, vartojamus (vartotus) vaistus, sveikatos būklės pasikeitimą gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą ir t.t.

SIUNTIMO SPECIALIZUOTAI IR STACIONARINEI MEDICINOS PAGALBAI GAUTI TVARKA

43. Kreiptis į gydytojus konsultantus dėl ambulatorinių antrinio lygio sveikatos priežiūros paslaugų pacientai gali tik turėdami gydytojo siuntimą.
44. Paciento gydymo stacionarinėje įstaigoje tikslingumą nustato jį gydantis gydytojas.
45. Gydantis gydytojas vadovaudamasis Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka, užpildo formą 027/a ir atiduoda pacientui arba jo įgaliotam asmeniui. Tuomet pacientas gali vykti į rekomenduojamą stacionarinę gydymo įstaigą.
46. Pacientui atsisakius vykti į stacionarinio gydymo įstaigą, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas tai patvirtina savo parašu.

GINČŲ IR KONFLIKTŲ SPRENDIMO TVARKA

47. Kilus ginčui ar konfliktui tarp paciento ir gydytojo ar kito medicinos darbuotojo, nesutarimą sprendžia padalinio vadovas arba pavaduotojas medicinai.
48. Jeigu minėti asmenys negali priimti sprendimo tenkinančio abi puses – pacientą išklauso ir apžiūri GKK, į kurią pacientas atvyksta kitą artimiausią PSPC darbo dieną.
49. Jeigu pacientas elgiasi agresyviai, grasina, yra apsvaigęs nuo alkoholio, toksinių ar narkotinių medžiagų, PSPC medicinos personalas turi teisę iškviesti policiją.
50. Jei pacientas mano, kad yra pažeistos jo teisės, gali pateikti skundą įstaigos administracijai įstatymų numatyta tvarka.
51. Pacientų skundai nagrinėjami vadovaujantis Kokybės vadybos sistemos (KVS) procedūra Nr.7.
52. Jeigu paciento netenkina PSPC administracijos atsakymas, jis turi teisę kreiptis į kitas valstybines institucijas teisės aktų nustatyta tvarka.

INFORMACIJOS APIE SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS TVARKA

53. Visa informacija apie pacientą yra konfidenciali ir gali būti teikiama tik gavus raštišką paciento sutikimą.

54. Gydyimo įstaiga saugo paciento medicinos paslaptį, išskyrus atvejus kai asmens sveikatos priežiūros įstaiga privalo pateikti informaciją apie pacientą arba kai pacientas pats sutinka, kad būtų skelbiama informacija apie jo sveikatos būklę.

55. Konfidencialumo reikalavimas netaikomas ir informacija gali būti suteikta tik tarnybiniais tikslais, neturint raštiško paciento sutikimo:

- a. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama jo sveikatos ekspertizė;
- b. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas;
- c. teismui, prokuratūrai, kvotos organams bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

56. Asmuo, LR teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintis teisę gauti rašytinę informaciją ir norintis šią informaciją gauti, raštu pateikia prašymą administracijai. Prašyme nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis ir jos panaudojimo tikslas. Ši paslauga yra mokama. Įvykdymo terminas ne ilgesnis kaip 10 darbo dienų.

57. Žodžiu (telefonu) informacija apie pacientą neteikiama.

58. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ar jį filmuoti įstaigos teritorijoje gali tik informavę įstaigos administraciją bei gavę paciento sutikimą.

ASMENS SVEIKATOS ISTORIJŲ IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

59. Asmens sveikatos istorija yra PSPC dokumentas ir yra saugomas registratūroje arba archyve. Nei pacientas, nei kiti asmenys neturi teisės patys šio dokumento laikyti ar išnešti iš PSPC.

60. Pacientui pateikus raštišką prašymą, jo lėšomis gali būti daromos dokumentų kopijos.

61. Išrašas iš asmens sveikatos istorijos daromas nemokamai, jei pacientas siunčiamas gydyti ar konsultuoti į kitą gydymo įstaigą.

62. Pacientui persirašius į kitą gydymo įstaigą, jo asmens sveikatos istorija tai gydymo išsiunčiama gavus pastarosios raštišką prašymą.

ADMINISTRACIJOS IR KITŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

63. PSPC administracijos darbo laikas yra nuo 7.00 val. iki 16.30 val. Penktadieniais nuo 7.00 val. iki 15.15 val. pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val.

64. Kiti darbuotojai dirba pamainomis, pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Medicinos darbuotojų darbo laikas nurodomas ant kabinetų durų.

DARBŲ, PRIEŠGAISRINĘ SAUGĄ, SANITARINIUS HIGIENINIUS IR DEONTOLOGIJOS REIKALAVIMUS REGLAMENTUOJANČIOS NUOSTATOS

65. Įstaigos darbuotojai privalo griežtai laikytis:

65.1. darbų ir priešgaisrinės saugos reikalavimų, su kuriais jie supažindinami saugos darbe instruktoriaus priėmimo į darbą metu ir, priklausomai nuo darbo sąlygų, atitinkamais periodais. Apie elektros instaliacijos pažeidimus, vandentiekio avarijas, pažeistas patalpų duris ar langus privalo nedelsiant informuoti įstaigos vadovus.

65.2 sanitarinių higienos reikalavimų, nukenksminti ir nustatyta tvarka sunaikinti panaudotas tvarsliaivos priemonės, vienkartinės sistemos ir vienkartinius švirkštus, vatas, pirštines, tyrimų metu susidariusias atliekas ir kitas šiukšles.

65.3. laikytis deontologijos reikalavimų, savo kompetencijos ribose padėti kiekvienam į įstaigą besikreipiančiam asmeniui.

65.4. darbo metu PSP centro darbuotojai privalo turėti galiojančius darbo pažymėjimus, išduotus PSP centro direktoriaus nustatyta tvarka.

65.5. PSPC darbuotojai privalo užtikrinti pacientų duomenų saugumą taip, kaip nurodyta teisės aktuose.

65.6. PSPC patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

65.7. PSPC darbuotojams draudžiama darbo vietoje būti neblaiviams ar apsvaigusiams nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

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

66. Pacientai guldomi į slaugos ir palaikomojo gydymo skyrių bei atvykę į psichikos dienos stacionarą, dirbinius iš brangiųjų metalų, brangius protezus ir pinigus palieka saugoti skyrių seifuose.

67. Daiktų priėmimo ir saugojimo tvarka reglamentuota KVS procedūroje Nr. 67.

SUPAŽINDINIMO SU ĮSAKYMAIS TVARKA

68. Su įstaigos veiklos įsakymais pasirašytinai supažindinami suinteresuotų padalinių vadovai. Su įsakymais dėl viršvalandinio darbo ir darbo poilsio dieną padalinių vadovai supažindina darbuotojus žodžiu. Su įsakymais dėl drausminių nuobaudų skyrimo, materialinės žalos išieškojimo pasirašytinai supažindinami kaltieji asmenys. Su įsakymais dėl darbuotojų darbo sąlygų keitimo supažindinami pasirašytinai suinteresuoti asmenys.

BENDRIEJI REIKALAVIMAI

69. Įstaigos darbuotojai privalo vadovautis direktoriaus patvirtintu VŠĮ Druskininkų PSPC elgesio kodeksu. Taip pat išsipareigoja dorai ir sąžiningai dirbti, laikytis darbo drausmės, laiku ir tiksliai vykdyti administracijos nurodymus, laikytis darbų saugos, sanitarijos ir priešgaisrinės saugos reikalavimų.

70. Pirminės sveikatos priežiūros centro darbuotojai, pažeidę vidaus tvarkos taisyklių, etikos kodekso ir kitus teisėtus reikalavimus, atsako nustatyta tvarka.

71. Skundai ir pranešimai dėl gydytojų darbo svarstomi administracijoje, medicinos personalo etikos komisijoje. Jiems gali būti taikomos šios drausminio poveikio priemonės:

- pastaba;
- papeikimas;
- griežtas papeikimas;
- atleidimas iš darbo.

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

72. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

73. Patvirtintos Taisyklės skelbiamos PSPC informacinėse lentose ir internetiniame puslapyje.

74. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus PSPC darbo organizavimui, ar atitinkamiems teisės aktams.

ADMINISTRACIJA