

VŠĮ ŠILALĖS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. Bendroji dalis

1. Viešoji įstaiga Šilalės pirminės sveikatos priežiūros centras (VŠĮ Šilalės PSPC) pagal Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatyme nustatytą nomenklatūrą yra Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos (LNSS) iš Šilalės rajono savivaldybės turto ir lėšų įsteigta viešoji sveikatos priežiūros ne pelno įstaiga (toliau tekste – įstaiga), teikianti asmens sveikatos priežiūros paslaugas pagal sutartis su užsakovais. Įstaigos steigėjas ir vienintelis dalininkas – Šilalės rajono savivaldybė.
2. Įstaiga veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, Sveikatos priežiūros įstaigų, Sveikatos sistemos, Viešųjų įstaigų, Sveikatos draudimo ir kitais įstatymais bei teisės aktais, Vyriausybės nutarimais, norminiais aktais, Šilalės rajono savivaldybės tarybos sprendimais, mero potvarkiais, Administracijos direktoriaus įsakymais, reguliuojančiais įstaigos veiklą, steigėjo patvirtintais įstaigos įstatais.
3. Įstaiga teikia kvalifikuotą ir specializuotą pirminio lygio ambulatorinę asmens sveikatos priežiūros medicininę pagalbą, kuri nurodyta VŠĮ Šilalės PSPC įstatuose.
4. Darbuotojų pareigas reglamentuoja: darbo sutartis, visiškos materialinės atsakomybės sutartis (jeigu yra sudaroma), pareiginiai nuostatai, Darbo tvarkos taisyklės, saugos darbe instrukcijos.
5. Šių taisyklių privalo laikytis visi įstaigos darbuotojai.
6. Esant reikalui taisyklės gali būti tikslinamos, papildomos ir keičiamos.

II. Pacientų kreipimosi į VŠĮ Šilalės PSPC tvarka

7. Pacientai, prisiregistravę VŠĮ Šilalės PSPC, kreipiasi į Įstaigą laisvu apsisprendimu dėl sveikatos problemų.
8. Pirmą kartą į Įstaigą besikreipiantis pacientas privalo registratūroje užpildyti prašymą gydytis pas pasirinktą gydytoją.
9. Visi Įstaigos pacientai privalo registruotis iš anksto: telefonu ar atvykę į Įstaigą. Iš anksto neužsiregistravus, priimami ūmiai susirgę pacientai ar įvykus traumai.
10. Užsiregistravę pacientai nurodytu laiku kreipiasi į gydytoją.

11. Pacientai priimami apsilankymo lapelyje (talone) nurodytu laiku (leistinas laiko nukrypimas iki 30 min.). Neužsiregistravę pacientai priimami gydytojo darbo laiku, po visų užsiregistravusiųjų pacientų.

12. Pacientas, atvykdamas pas gydytoją, privalo turėti vieną iš asmens tapatybę patvirtinanti dokumentą (pasą, asmens tapatybės kortelę, vaiko gimimo liudijimą, vairuotojo pažymėjimą, ar neįgalumo pažymėjimą).

13. Skubos tvarka (be eilės) medicinos pagalba teikiama esant būtiniosios medicinos pagalbos atvejams, kurių sąrašas patvirtintas LR SAM 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu bei su visais jo pakeitimais Nr. V-208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos ir būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“ (Žin., 2004, Nr. 55-1915), kreipiantis į gydytoją, jam tuo metu nedirbant – į registratūrą. Jei pacientas nėra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu arba neprisirašęs Įstaigoje, už gydytojo konsultaciją turi susimokėti pats (pagal galiojančius paslaugų įkainius), išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos atvejus.

14. Gydytoją į namus galima išsikviesti vadovaujantis VšĮ Šilalės PSPC direktorės patvirtinta tvarka, pagal kurią iškvietimai į namus telefonu registruojami registratūroje, žurnale F031/a.

III. Nemokamų paslaugų teikimo tvarka

15. Asmenims, apdraustiems privalomu sveikatos draudimu ir prisiregistravusiems Įstaigoje, nemokamai teikiamos visos pirminio lygio asmens sveikatos priežiūros paslaugos LR įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

16. Būtiniosios medicinos pagalbos paslaugos visiems LR piliečiams teikiamos nemokamai.

IV. Pacientų teisės

17. Pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos paslaugas. Kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.

18. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.

19. Pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, Įstaigoje nustatyta tvarka – pasirinkti šeimos gydytoją.

20. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie Įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti.

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

21. Laikoma, kad savanoriškai į Įstaigą dėl ambulatorinės sveikatos priežiūros atvykęs arba į namus sveikatos priežiūros specialistą iškvietęs 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.

22. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti.

23. Duomenys apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo priemones įrašomi į asmens sveikatos istoriją (Forma 025/a) ir asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelę (Forma 025/a-LK). Jei šeimos gydytojas yra iškviečiamas į namus, informacija apie iškvietimą registruojama "Gydytojų iškvietimų į namus registracijos knygoje" (Forma 031/a), asmens sveikatos istorijoje (Forma 025/a) ir asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelėje (Forma 025/a-LK). Šie dokumentai pildomi raštu arba elektroninėje laikmenoje gydytojo arba slaugytojo darbo vietoje.

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

V. Pacientų pareigos

25. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su VšĮ Šilalės PSPC specialistais ir darbuotojais.

26. Pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai sveikatos priežiūros paslaugas.

27. 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.

28. Pacientas privalo laiku atvykti į Įstaigą dėl apžiūros, tyrimų ir gydymo ar jo kontrolės.

29. Laikino nedarbingumo metu pacientas su gydymo režimu supažindinamas pasirašytinai. Gydymosi režimo pažeidimu laikoma: neatvykimas gydytojo paskirtu laiku arba į GKK posėdį; nesilaikymas gydytojo nustatyto gydymo ir (ar) slaugos režimo; paskirtų gydymo, diagnostikos ir (ar) slaugos procedūrų neatlikimas; atvykimas pas gydytoją neblaiviam, apsisvaiginusiam nuo psichiką veikiančių medžiagų, alkoholio, narkotikų, toksinių ar psichotropinių medžiagų

vartojimas; darbas, mokymasis, keliavimas; kai paciento veiksmai užtesė laikinojo nedarbingumo trukmę; kai asmuo, kuriam išduotas pažymėjimas sergančiam šeimos nariui slaugyti, jo neslaugo ar neprižiūri.

30. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais VšĮ PSPC Šilalės darbuotojais ir kitais pacientais, nepažeisti jų garbės ir orumo.

31. Tausoti bendrojo naudojimo Įstaigos turtą.

32. Laiku mokėti už teikiamas mokamasias paslaugas.

33. Už savo veiksmais Įstaigai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsakyti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

VI. Ginčų ir konfliktų tarp paciento ir įstaigos sprendimo tvarka

34. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, turi teisę pateikti skundą VšĮ Šilalės PSPC direktorei. 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.

35. Tiesiogiai gaunami skundai iš pacientų bei pacientų skundai, persiųsti iš Prezidentūros, Seimo, Vyriausybės, Sveikatos apsaugos ministerijos ar kitų institucijų, registruojami skundų registracijos žurnale.

36. 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.

37. 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.

VII. Informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarka

38. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros 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 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.

39. Informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas atsisako šios informacijos (atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu. Informacijos pateikimo pacientui apribojimais netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims). Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima Formoje 025/a. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa šiame straipsnyje numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

40. Su nepilnamečio iki 16 m. medicininiais dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.

41. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima Formoje 025/a.

42. Gydytojas arba slaugytojas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Įstaigos vadovas.

43. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, atsakingas asmuo patvirtina jo medicinos dokumentų kopijas. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

44. Informacija apie pacientą telefonu ir el. būdu neteikiama.

45. Visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros Įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi

būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

46. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

47. 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. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas.

VIII. VŠĮ Šilalės PSPC darbo laikas

48. Įstaigos darbo laikas nuo 07.30 val. iki 17.00 val. darbo dienomis, šeštadienį nuo 08.00 val. iki 12.00 val. Įstaigos nedarbo metu pirminio lygio pagalba pacientams teikiama VŠĮ Šilalės rajono ligoninės priėmimo skyriuje pagal sudarytą sutartį.

49. Įstaigos administracijos darbo laikas pirmadienį – ketvirtadienį nuo 08.00 val. iki 17.00 val., penktadienį nuo 08.00 val. iki 16.00 val. pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 13.00 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė sutrumpinama viena valanda, išskyrus sutrumpintą darbo laiką dirbančius darbuotojus.

50. Sveikatos priežiūros specialistams, teikiantiems sveikatos priežiūros paslaugas skiriamos kas 2 val. 10min. papildomos poilsio pertraukos, kurių metu atliekamas patalpų vėdinimas, o po 4 val. – 15 min. speciali pertrauka pailsėti ir papietauti. Tokios pat papildomos pertraukos ir speciali skiriamos chirurginių, tvarstomųjų, procedūrinių kabinetų, odontologinių kabinetų, darbuotojams, tik pertraukų laikas ne reglamentuojamas, o pasirenkamas pagal galimybę. Pertraukų trukmė įskaitoma į pamainos darbo laiką.

51. Darbuotojui gali būti taikoma 6 darbo dienų savaitė, jeigu prieš 2 savaites darbuotojas yra supažindintas su darbo grafiku, kuriame darbo savaitės trukmė yra išskirstyta 6 darbo dienoms.

52. Visiems sveikatos priežiūros specialistams, baigus pacientų priėmimą, skiriamas iki 2 val. 36 min laikas darbui su pacientų informacine dokumentacija bei vykimui į iškvietimus.

53. Visi įstaigos darbuotojai privalo dirbti pagal Įstaigos direktorės patvirtintus darbo grafikus.

54. Atostogos suteikiamos pagal patvirtintus atostogų grafikus arba šalių susitarimu vadovaujantis Lietuvos Respublikos Darbo kodekse nustatyta tvarka.

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

55. Darbų saugai užtikrinti Įstaigoje vadovaujama LR Darbo kodeksu, Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu, kitais teisės aktais ir norminiais dokumentais.

56. Visi Įstaigos darbuotojai privalo laikytis Lietuvos Respublikos Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatyme nustatytų reikalavimų. Su darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijomis darbuotojai supažindinami pasirašytinai. Už darbo saugos normatyvinių dokumentų bei instrukcijų laikymąsi atsakingi visi Įstaigos darbuotojai asmeniškai.

57. Įstaigos darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą darbo aprangą.

58. Darbuotojai privalo periodiškai tikrintis savo sveikatą. Darbuotojai, be pateisinamų priežasčių laiku nepasitikrinę sveikatos, gali būti nušalinti nuo darbo.

59. Darbuotojo tapatybę patvirtinantį dokumentą (darbo pažymėjimą) darbuotojai privalo nešiotis. Darbuotojas, praradęs darbo pažymėjimą, apie tai turi pranešti darbdaviui ne vėliau kaip kitą darbo dieną. Darbo pažymėjimai galioja iki darbo sutarties nutraukimo.

X. Darbuotojų pareigos

60. Įstaigos sveikatos priežiūros specialistai vykdant savo profesines pareigas privalo vadovaujantis LR Medicinos praktikos įstatymu ir LR Slaugos praktikos ir akušerijos praktikos įstatymu.

60.1. Visi Įstaigos darbuotojai privalo:

60.1.1. dirbti dorai ir sąžiningai.

60.1.2. Įstaigoje vengti triukšmo, palaikyti darbo atmosferą.

60.1.3. Laikytis visuotinai priimtų elgesio normų ir tarpusavio santykių reikalavimų: elgtis pagarbiai vieni su kitais, aptarnaujamais pacientais ir kitais asmenimis. Darbuotojams draudžiama vartoti necenzūrinius žodžius ir posakius, skleisti žeminančio asmens garbę ir orumą turinio informaciją.

60.1.4.Laikytis darbo drausmės ir tvarkos (nustatytu laiku ateiti į darbą ir išeiti iš darbo, visą darbo laiką skirti darbui, tinkamai atlikti pavestą darbą, laiku ir tiksliai vykdyti Įstaigos administracijos nurodymus ir kt.).

60.1.5.Tausoti įstaigos turtą (racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius Įstaigos išteklius).

60.1.6.Atlyginti Įstaigai neteisėtais veiksmais padarytą žalą.

60.1.7.Laikyti tvarkingą ir šviesią savo darbo vietą, rūpintis švara ir tvarka Įstaigos patalpose ir teritorijoje.

60.1.8.Darbe vadovautis Įstaigos Darbo tvarkos taisyklėmis, pareiginėmis instrukcijomis, medicinos normomis, kitais teisės aktais ir šiomis taisyklėmis.

XI. Baigiamosios nuostatos

61.Šios taisyklės galioja nuo patvirtinimo dienos visiems VŠĮ Šilalės PSPC darbuotojams ir pacientams.

62.Visi darbuotojai turi būti supažindinami su šiomis taisyklėmis pasirašytinai ir jos turi būti skelbiamos viešai internetiniame puslapyje. Darbuotojui, pažeidusiam šias Taisykles, taikoma drausminė atsakomybė.

63.Darbuotojų drausminę atsakomybę reglamentuoja Lietuvos Respublikos darbo kodeksas.
