

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

2019 m. VASARIO 12 d. Nr. 1

Kaunas

1. BENDROJI DALIS

UAB „VibraMedica“ (toliau tekste - klinika) vidaus tvarkos taisyklės (toliau tekste - taisyklės) apibrėžia bendrąsias klinikos pacientų elgesio normas.

Savo veikloje klinika vadovaujasi galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministerijos, Valstybinės ligonių kasos norminiais aktais, nacionaliniais ir tarptautiniais medicinos Veiklos standartais, patvirtintais klinikos įstatais. Klinika bendradarbiauja su kitomis sveikatos priežiūros, medicinos mokymo įstaigomis.

Šių taisyklių privalo laikytis visi klinikos darbuotojai, pacientai.

Esant reikalui, taisyklės gali būti papildomos, tikslinamos, keičiamos.

Pažeidusiems galiojančias taisykles, atsižvelgiant į pažeidimų pobūdį, gali būti taikomos drausminės ar kito pobūdžio priemonės pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus.

Įmonės patalpos, teritorija, pažymėti tam tikrais specialiais ženklais, yra stebimi video kameromis.

Klinikoje draudžiama:

- vartoti alkoholinius gėrimus ir tabako gaminius;
- įsivesti naminius gyvūnus;
- filmuoti, fotografuoti klinikos patalpas bei personalą, pacientus;
- trikdyti viešąją rimtį ir tvarką.

1. PACIENTO KREIPIMOSI Į GYDYMO ĮSTAIGĄ TVARKA

1.1. Bendroji dalis

Klinikoje teikiamos ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos. Atvykstant privaloma turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

1.2. Pacientai į Kliniką patenka:

- be siuntimo, bendrąja tvarka ir už paslaugas privalo susimokėti klinikos nustatytas kainas;
- mokamos paslaugos teikiamos pacientams klinikos direktoriaus įsakymu nurodyta tvarka ir įkainiais, kurie gali keistis priklausomai nuo klinikos marketingo politikos. Paslaugų įkainiai skelbiami www.vibramedica.lt;
- parašydami užklausą interneto svetainėje ar facebook profilyje;
- kreipdamiesi telefonu.

1.3. Kreipimasis dėl konsultacijų / procedūrų:

Gydytojų konsultacijoms / procedūroms galima užsiregistruoti šiais būdais:

- registratūroje – kreipiantis tiesiogiai arba telefonu;
- elektroninėmis priemonėmis (rašant užklausą į info@vibramedica.lt), ar facebook paskyroje, ar kitomis elektroninėmis formomis;

Klinikos padalinių darbo laikai, kontaktiniai numeriai, rekvizitai skelbiami svetainėje www.vibramedica.lt;

1.4. Pacientai atvykę gydytojo konsultacijai / procedūroms kreipiasi į registratūrą, ir pateikdami savo asmens dokumentus užpildo būtinuosius dokumentus, nebent kreipiamasi be siuntimo dėl būtinosios medicininės pagalbos suteikimo;

- Čekio už paslaugas gavimas įrodo, kad Pacientas iš anksto yra susipažinęs su klinikos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais klinikoje nustatytais dokumentais;
- kiek įstengdamas turi suteikti klinikos specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti

sveikatos priežiūros paslaugas;

- gavęs informaciją apie jam skirtas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros suteikimo turi patvirtinti raštu;
- vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;
- pagarbiai ir deramai elgtis su visais klinikos darbuotojais ir kitais pacientais, savo veiksmais nediskriminuoti ir nežeminti klinikos darbuotojų, kitų pacientų, lankytojų garbės ir orumo, gerbti jų teises;

1.5. Draudžiama į kliniką priimti nepilnametį ar neveiksnią asmenį be jo įstatyminių atstovų sutikimo (išskyrus būtinąsias pagalbos atvejus, numatytus įstatymuose);

1.6. Administratorė **privalo pranešti apie pacientus, nukentėjusius nuo smurto, apsinuodijusius pacientus ir pacientus, sergančius infekcinėmis ligomis** atitinkamoms institucijoms pagal tai reglamentuojančius teisės aktus;

1.7. Užsienio piliečiams medicininė pagalba teikiama Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.

2. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE

2.1. Teisė į informaciją;

2.2. Teisė nežinoti;

2.3. Teisė susipažinti su įrašais savo med. dokumentacijoje;

2.4. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą;

2.5. Teisė į žalos atlyginimą;

2.6. Teisė skųstis;

2.7. Teisė atsisakyti gydymo;

2.8. Teisė gauti kvalifikuotą medicininę pagalbą klinikos teikiamų paslaugų apimtyse;

2.9. Teisė į savo garbės ir orumo nežeinančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekentėtų dėl savo sveikatos sutrikimų;

2.10. Teisė gauti informaciją pagal tai reglamentuojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus;

2.11. Teisė nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija negali (gali) būti teikiama;

2.12. Teisė naudotis kitomis pacientų teisėmis, numatytomis tai reglamentuojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

2.13. Pacientų pareigos:

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

2.13.2. Rūpestingai elgtis su klinikos įrengimais ir inventoriu. Negadinti klinikos inventoriaus ir kitų materialinių vertybių;

2.13.3. Laiku ir pilnai susimokėti už konsultacijas ir gydymą pagal galiojančius įkainius;

2.13.4. Pranešti apie neatvykimą planinei gydytojo konsultacijai ar gydymui pranešdami prieš 1 darbo dieną.

Klinikoje besigydantiems pacientams draudžiama:

rūkyti, žaisti kortomis ir kitus azartinius žaidimus;

laikyti ir gerti alkoholinius gėrimus, vartoti narkotines medžiagas;

naudotis radijo aparatais, kitokiais grotuvais ir televizoriais, jeigu tam prieštarauja kiti *Klinikos lankytojai*;

triukšmauti;

padaręs žalą klinikai, pacientas turi atlyginti Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka, už pacientų iki 18 metų sugadintą ar prarastą klinikos inventorių atsako paciento įstatyminis atstovas.

privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su klinikos specialistais ir darbuotojais;

3. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

3.1. Informacija teikiama pagal tai reglamentuojančius teisės aktus.

3.2. Informaciją apie besigydančių pacientų būklę gali suteikti gydantys gydytojai, direktorius.

3.3. Atstovai, veikdami paciento vardu, privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens dokumentus.

3.4. Informacija telefonu teikiama tik nurodytu paciento telefono numeriu, ir tik nurodytam asmeniui.

3.5. Informacija elektroniniu formatu teikiama tik Paciento nurodytu elektroniniu paštu, siunčiant užkoduotą dokumentą.

4. LIGOS ISTORIJŲ, AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI IR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

4.1. Informacija teikiama pagal tai reglamentuojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus.

4.2. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus klinikos gydytojui ar administratoriui, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, klinikose taikomus ar kitus gydytojui žinomus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę, kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti at atsakyti siūlomo gydymo bei padarinius, atsisakius siūlomo gydymo.

4.3. Gydytojas šią informaciją pacientui turi pateikti, atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus. Gydytojas gali neteikti nurodytos informacijos, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba, kai pacientas atsisako šios informacijos, arba, kai medicinos dokumentuose įrašytas gydančio gydytojo sprendimas neteikti informacijos.

4.4. Paciento pageidavimu, pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, susipažinimui turi būti pateikiami jo medicinos dokumentai. Susipažinti su įrašais pacientų medicinos dokumentuose ir gauti jų kopijas turi teisę ir paciento atstovas, kuris, veikdamas paciento vardu, privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Su nepilnamečio paciento iki 18 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.

4.5. 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 tai įrašydamas paciento medicininuose dokumentuose. Be raštiško paciento sutikimo neviešinama konfidenciali informacija apie paciento gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, ir kita asmeninio pobūdžio informacija, kuri bus sužinota diagnozuojant ligą, gydant ir slaugant, mokymo procese, atliekant biomedicininis tyrimus, tvarkant statistinę, archyvinę medicininę dokumentaciją, išskyrus konkrečius teisės aktų numatytus atvejus.

4.6. Paciento teises gauti informaciją apie gydymą, medicinos dokumentus ar jų kopijas nustato LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, LR Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas, LR Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, kiti teisės aktai bei klinikos direktoriaus įsakymai.

- 4.7. Konfidenciali informacija gali būti teikiama tik gavus raštišką paciento sutikimą bei asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus teisėsaugos institucijas, įstaigas, kontroliuojančias sveikatos priežiūros paslaugas ar kitas institucijas, kurioms tokią teisę suteikia LR įstatymai.
- 4.8. ASPĮ, norinčios gauti informaciją apie pacientą, klinikai pateikia raštą, pasirašytą įstaigos vadovo, kuriame turi būti nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas. Kitos institucijos ar įstaigos, norinčios gauti informaciją apie pacientą, klinikoms pateikia raštą, prirašytą institucijos ar įstaigos vadovo, bei pavedimą, sprendimą ar kitą dokumentą, kurį tokiais atvejais reikia pateikti pagal tų institucijų ar įstaigų darbą reglamentuojančius teisės aktus arba raštą, pasirašytą institucijos ar įstaigos vadovo, kuriame turi būti nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas ir prideda raštišką paciento ar jo teisėto atstovo sutikimą bei tapatybę patvirtinantį dokumentą.
- 4.9. Pacientas, kreipdamasis dėl oficialios dokumentacijos gavimo, turi pateikti prašymą raštu ir jo tapatybę liudijantį dokumentą. Atstovas, veikdamas paciento vardu, privalo pateikti prašymą raštu, asmens tapatybę liudijantį dokumentą, atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir paciento raštišką sutikimą (tais atvejais, kai susitikimas yra būtinas).
- 4.10. Rašytinės informacijos teikimo paslaugos ir informacija/ dokumentai apie pacientą teikiama, kai pacientas ar jo atstovas pateikia prašymą dėl rašytinės informacijos teikimo paslaugos ar kitos informacijos/ dokumentų (išrašų iš gydymo stacionare ligos istorijos asmens sveikatos istorijos ar kitų medicininių dokumentų kopijų, pažymų ir kt.) gavimo, sumokėjus nurodytą sumą už rašytinės informacijos teikimo paslaugą ar dokumentų kopijavimo darbus klinikoje nustatyta tvarka.
- 4.11. Medicinos dokumentai (ligos istorijos, ambulatorinės kortelės ir kt.) yra įstaigos nuosavybė – pacientams, jų atstovams ją savavališkai išsinešti iš įstaigos **neleidžiama**.

5. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS, KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

- 5.1. Administracijos darbo laikas: pirmadieniais nuo 12 iki 20, o nuo antradienio iki penktadienio nuo 9 iki 20 val.
- 5.2. Esant objektyvioms priežastims, įstaigos vadovo įsakymu gali būti patvirtintas kitoks darbo laikas atskiriems administracijos ir kitų pagalbinių tarnybų darbuotojams.

6. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

- 6.1. Darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatos vykdomos vadovaujantis:
- 6.1.1. 2003 m. liepos 1 d. Lietuvos Respublikos Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu Nr. IX-1672 (Žin., 2003, Nr. 70-3170);
- 6.1.2. 2008 m. gegužės 28 d. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. A1-171/V-500 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2003 m. lapkričio 27 d. įsakymo Nr. A1-186/V-694 „Dėl įmonių darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybų pavyzdinių nuostatų patvirtinimo “pakeitimo“ (Žin., 2008, Nr. 62-2363);
- 6.1.3. Lietuvos Respublikos Darbo kodeksu (Žin., 2017, Nr. 64-2569);
- 6.1.4. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro teisės aktais ir nurodymais, reglamentuojančiais darbų saugą;
- 6.1.5. kitais darbuotojų saugos ir sveikatos teisės aktais, įstaigos norminiais teisės aktais ir
- 6.1.6. įstaigos darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybos nuostatais.
- 6.1.7. pastebėjus nenormalų patalpose esančios įrangos darbą (padidėja triukšmas, vibracija, pakyla temperatūra, atsiranda specifinis kvapas ir kt.) ir apie kitas priežastis, keliančias pavojų sveikatai ar gyvybei, nedelsiant pranešti apie tai padalinio sveikatos priežiūros specialistams;
- 6.1.8. vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų supančių asmenų sveikatai ar gyvybei. Pacientui neleidžiama naudotis jokia medicinos ar buitinės technikos įranga, išskyrus tą, kurios naudojimui (-si) jis gavo padalinio, kuriame gydomas, administracijos leidimą ir buvo supažindintas su jo naudojimo tvarka. Neleistina palikti įrangą be priežiūros, išskyrus tą, kuri

turi ar gali būti įjungta nuolatos.

- 6.1.9. Pacientui draudžiama naudotis vizualiai techniškai netvarkingais elektrotechiniais įrengimais: atviros dalys, turinčios elektros įtampą, pažeista maitinimo laido izoliacija, jungiklis ar kištukas. Neleistina savarankiškai šalinti jokių įrenginių gedimų.
- 6.1.10. Pacientui drėgnomis rankomis draudžiama liesti įjungtą elektrotechninį įrenginį, maitinimo laidą, kištukinį lizdą, kištukus, valyti juos drėgna pašluoste. Neleistina ištraukti kištuką iš lizdo traukiant už maitinimo laido, naudotis netinkamu prietaiso kištukui kištukiniu lizdu ar techniškai netvarkingu (suskilusiu, kibirkščiuojančiu) kištukiniu lizdu.
- 6.1.11. Pacientui draudžiama liestis tuo pačiu metu kūno dalimis prie įžemintų dalių (centrinio šildymo radiatorių, vamzdžių ir pan.) ir elektrotechninio įrenginio, atidarinti elektros skydelius, jėgos spintas. Pacientui neleistina savavališkai keisti palatoje esančių įrenginių ir baldų padėties, siaurinti tarpų tarp lovos ir sienų bei tarp lovų ir kt.
- 6.1.12. Pacientas turi imtis visų atsargumo priemonių judėdamas paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų.

PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IR BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA

- 6.2. Pacientams nerekomenduojama su savimi į Kliniką atsivežti didesnių pinigų sumų, brangių, asmeninio naudojimo daiktų bei dirbinių iš brangiųjų metalų (toliau – vertingų daiktų), kadangi Klinikos personalas už jų apsaugą neatsako.
- 6.3. Paciento būklei staiga pablogėjus ir tapus nekritišku, atliekant operacijas ir intervencines gydymo ir diagnostikos procedūras arba pacientui mirus, skyriaus personalas turi teisę paimti pas pacientą rastus pinigus, vertingus daiktus saugojimui. Visa tai saugoma seife užpildžius Daiktų ir vertybių priėmimo iš paciento kvitą, kuriame pasirašo direktorius.
- 6.4. Saugoti pinigai ir vertingi daiktai grąžinami pagerėjus paciento būklei. Pacientui mirus grąžinami jo atstovui. Paciento atstovas privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus. Daiktus ir pinigus atsiėmę asmenys pasirašo Daiktų ir vertybių priėmimo iš paciento žurnale.

7. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP IR ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

- 7.1. Pacientas, manydamas, kad klinikoje teikiant sveikatos priežiūros paslaugas yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą. Skundai pateikiami atsiunčiant skundą į info@vibramedica.lt; arba atnešant į registratūrą.
- 7.2. Skundą pateikti gali pats pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tik tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiai
- 7.3. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.
- 7.4. Neįskaitomi, teisės aktų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.
- 7.5. Pacientas, pateikdamas skundą, privalo pateikti ir asmens tapatybę patvirtinanti dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujancio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijanti dokumentą.
- 7.6. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužinojo, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per du metus nuo teisių pažeidimo dienos.
- 7.7. Kliniką, gavusi paciento skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
- 7.8. Nepatenkintas skundo nagrinėjimu pacientas (jo atstovas) gali kreiptis į valstybės institucijas teisės aktų nustatyta tvarka.

8. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 8.1. Apie nusižengimą Taisyklėms įrašoma paciento medicininiuose dokumentuose. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų

sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei grėstų pavojus paciento gyvybei.

9. AMBULATORINIŲ IR KITŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS

- 9.1. Ambulatorinės paslaugos
- 9.2. Kita
- 9.3. Gydomieji masažai