



**NACIONALINIO VĖŽIO INSTITUTO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL NACIONALINIO VĖŽIO INSTITUTO VIDAUS TVARKOS TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2015 m. sausio 2^o d. Nr. *28-957*
Vilnius

1. T v i r t i n u Nacionalinio vėžio instituto vidaus tvarkos taisykles (pridedama).
2. P a l i e k u įsakymo vykdymo kontrolę sau.

Direktoriaus pavaduotojas klinikai
pavadojantis l.e.direktoriaus pareigas

Renatas Tikuišis

V. Milius,
2014-12-

NACIONALINIO VĖŽIO INSTITUTO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

1. BENDROJI DALIS

1.1. Biudžetinė įstaiga Nacionalinis vėžio institutas (toliau – NVI, Institutas, įstaiga), įstaigos kodas 111959420, adresas Santariškių g. 1, Vilnius.

1.2. Institutas yra viešasis juridinis asmuo, kurio misija – vykdyti valstybei, visuomenei, tarptautiniam bendradarbiavimui ar ūkio subjektams svarbius ilgalaikius šiuose įstatuose nustatytų krypties mokslinius tyrimus ir eksperimentinę plėtrą bei teikti specializuotas onkologijos asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir padėti universitetams rengti mokslininkus, onkologijos ir medicininės radiologijos, kitus aukštos kvalifikacijos specialistus.

1.3 Institutas užsiima veikla, nurodyta Instituto įstatuose ir išduotoje licencijoje.

1.4. Instituto vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) parengtos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais ir poįstatyminiais teisės aktais ir reglamentuoja pacientų kreipimosi į Institutą tvarką, pacientų teises ir pareigas Institute, pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarką, ginčų ir konfliktų tarp Instituto ir pacientų sprendimo tvarką, informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką, medicininių dokumentų (gydymo stacionare ligos istorijų, asmens sveikatos istorijų), kitų dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ir kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką, įstaigos administracijos, kitų padalinių darbo laiką, darbuotojų saugą ir sveikatą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatas, paciento dokumentų ir materialinių vertybių priėmimo ir saugojimo tvarką.

1.5. Vidaus tvarkos taisyklės skelbiamos (prieinamos) pacientams matomoje vietoje, o jų elektroninė versija skelbiama Instituto tinklapyje.

1.6. Instituto personalas, pacientai ir lankytojai privalo laikytis šių vidaus tvarkos taisyklių. Klausimus, susijusius su vidaus tvarkos taisyklių pažeidimu, sprendžia Instituto administracija.

1.7. Institute yra įdiegta kokybės vadybos sistema, atitinkanti LST EN ISO 9001 standarto reikalavimus.

2. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į INSTITUTĄ TVARKA.

2.1. Pacientas į Institutą gali atvykti:

2.1.1. su asmens sveikatos priežiūros įstaigos išduotu siuntimu (forma Nr.027/a – Išrašas iš medicininių dokumentų arba forma Nr.028-1/a – Siuntimas tirti, konsultuoti ir gydyti);

2.1.2. su greitosios medicinos pagalbos kvietimo kortele, forma Nr. 110'a (kortelė nėra siuntimas konsultuoti ar gydyti);

2.1.3. be siuntimo:

2.1.3.1. būtinajai medicinos pagalbai gauti (indikacijas būtinosios medicinos pagalbos teikimui nustato gydytojas);

2.1.3.2. pageidaujamas gauti mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas;

2.1.3.3. Apdraustuoju laikomas asmuo, už kurį mokamos arba kuris moka įstatymu nustatyto dydžio privalomojo sveikatos draudimo įmokas. Apdraustajam tiek planinė pagalba, susijusi su pagrindinės ligos gydymu, tiek ir būtinoji medicinos pagalba, teikiama nemokamai. Nedraustam asmeniui, nemokamai teikiama tik būtinoji medicinos pagalba (indikacijas jos teikimui,

teikimo mastą nustato pacientą apžiūrėjęs gydytojas). Už kitas sveikatos priežiūros paslaugas nedraustas pacientas turi mokėti pats pagal nustatytus bazinius paslaugų įkainius.

2.2. Pacientai pas gydytojus specialistus iš anksto gali užsiregistruoti atvykę į Konsultacinės poliklinikos skyriaus registratūrą, paskambinę telefonu ar naudodamiesi internetine registracijos programa (www.sergu.lt).

2.2.1. Registruodamiesi atvykę į registratūrą, pacientai gauna vizito lapelį, kuriame nurodyta priėmimo data ir laikas, gydytojo pavardė, kabineto numeris.

2.2.1. Registruodamiesi telefonu nuo 8.00 val. iki 15.30 val. priėmimui pas gydytoją specialistą, pacientai registratūros darbuotojui nurodo savo vardą, pavardę, gimimo datą arba asmens kodą. Pacientai privalo įsiminti ar užsirašyti registratūros darbuotojo nurodytą priėmimo pas gydytoją specialistą datą ir laiką bei kabineto numerį.

2.2.2. Registruodamiesi internetu, pacientai atlieka veiksmus, kurie nurodyti internetinės registracijos programoje ir įsimeina arba atsispausdina pasirinkto priėmimo informaciją (data, laikas, kabineto numeris, gydytojo pavardė).

2.2.3. Pacientai pas gydytoją specialistą priimami tik šiam priėmimui užregistruotu atitinkamu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją specialistą, jo priėmimas nėra užtikrinamas.

2.2.4. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas specialistas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku.

2.2.5. Gydytojui susirgus ir nesant galimybės priimti iš anksto pas jį užsiregistravusius jo pacientus, jie apie tai informuojami skambučiu, jei yra nurodę aktualų kontaktinį telefono numerį.

2.2.6. Skubos tvarka priimami tik tie pacientai, kuriems reikalinga būtinoji medicinos pagalba.

2.2.7. Jei pacientas nėra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu (išskyrus būtinosios medicinos pagalbos atvejus) arba neturi siuntimo, už gydytojo konsultaciją (pagal galiojančius paslaugų įkainius) turi susimokėti pats NVI kasoje.

2.3. Instituto Priėmimo – skubios pagalbos poskyryje pacientai stacionarizuojami darbo dienomis nuo 7.30 val. iki 15.30 val.

2.3.1. Siųsti pacientus stacionariniam gydymui planine tvarka gali tik Instituto Konsultacinės poliklinikos skyriaus gydytojai.

2.3.1.1. Pacientai, atvykę į Priėmimo – skubios pagalbos poskyrį planinei hospitalizacijai, pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą: LR galiojantį pasą arba asmens tapatybės kortelę.

2.3.1.2. Stacionarizuojami pacientai persirengia Priėmimo – skubios pagalbos poskyrio persirengimo kambaryje Instituto drabužiais arba savo asmeniniais drabužiais.

2.3.1.3. Priėmimo – skubios pagalbos Slaugos koordinavimo tarnybos (toliau – SKT) slaugos darbuotojai atlieka pacientų sanitarinį apšvarinimą.

2.3.1.4. Paciento viršutiniai drabužiai paliekami saugoti Priėmimo – skubios pagalbos rūbinėje arba atiduodami pacientą lydintiems asmenims. Už paliktą saugoti daiktų saugumą atsakinga SKT – skubios pagalbos poskyrio rūbinė.

2.3.1.5. Būtinoji ir skubi medicinos pagalba Priėmimo – skubios pagalbos poskyryje teikiama atvykusiems ar atvežtiems pacientams darbo dienomis nuo 7.30 val. iki 15.30 val.

2.3.1.6. Atvykus pacientui į poskyrį būtinajai ar skubiai medicininei pagalbai darbo dienomis nuo 7.30 val. iki 15.30 val. Priėmimo – skubios pagalbos poskyrio gydytojas jį apžiūri, įvertina jo būklę, esant reikalui paskiria diagnostinius tyrimus, kviečia iš atitinkamo profilio skyriaus / poskyrio konsultantus ir organizuoja konsiliumus.

2.3.1.7. Stacionarizuojant pacientą skubos tvarka, darbo dienomis, Priėmimo – skubios

pagalbos poskyrio slaugos darbuotojai telefonu informuoja atitinkamo stacionaro SKT vyresnįjį slaugos administratorių ar budintį bendrosios praktikos slaugytoją.

2.3.1.8. Nedarbo, šventinėmis dienomis visą parą, o darbo dienomis nuo 15.30 val. iki 7.30 val. būtiną ir skubią pagalbą teikia Instituto budintis gydytojas, kurį išskviečia Onkologinės radioterapijos skyriaus budinti bendrosios praktikos slaugytoja.

2.3.1.9. Budintis gydytojas pacientą apžiūri, įvertina jo būklę, esant reikalui organizuoja diagnostinių tyrimų (endoskopinių, echoskopinių, radiologinių) atlikimą, kviesdamas budinčius specialistus pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus, organizuoja hospitalizaciją į atitinkamus skyrius (poskyrius).

2.3.1.10. Budintis gydytojas taip pat praneša policijai apie hospitalizuotus pacientus sužeistus šaunamuoju, šaltuoju ginklu ar kitais smurtiniais sužalojimais.

3. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

3.1. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą bei išlaidų už suteiktas paslaugas kompensavimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos, Sveikatos draudimo, Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymai, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimai, Sveikatos apsaugos ministro įsakymai, kiti teisės aktai bei sutartys su teritorinėmis ligonių kasomis.

3.2. Planine tvarka į Institutą atvykusiems ir hospitalizuotiems pacientams paslaugos, susijusios su ligos diagnostika, gydymu ir slauga, teikiamos nemokamai. Papildomos paslaugos, nesusijusios su pagrindinės ligos gydymu, teikiamos susimokėjęs Instituto kasoje.

3.3. Būtinąją medicinos pagalbą visiems pacientams teikiama nemokamai pagal teisės aktų bei vidaus dokumentų reikalavimus.

3.4. Pacientams, atvykusiems be siuntimo, mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos įstatymų nustatyta tvarka.

4. PACIENTO (JO ATSTOVO) TEISIŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA INSTITUTE

Pacientas teises įgyja, pareigas prisiima ir jas įgyvendina pats arba per savo atstovą (atstovus).

4.1. Teisė į kokybiškas asmens sveikatos priežiūros paslaugas:

4.1.1. Institutas privalo užtikrinti pacientui teikiamų paslaugų kokybę ir savalaikiškumą.

4.1.2. Instituto personalas privalo su pacientu (jo atstovu) bendrauti pagarbiai bei sudaryti ir užtikrinti tokias sąlygas, kurios nežeimintų paciento garbės ir orumo.

4.1.3. Pacientui laiku turi būti suteiktos jo būklei adekvačios ir mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.

4.1.4. Pacientas turi teisę būti prižiūrimas ir numirti pagarboje.

4.2. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą:

4.2.1. Pacientas (jo atstovas) teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą. Laikoma, kad savanoriškai į Institutą dėl stacionarinės ar ambulatorinės sveikatos priežiūros atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad Instituto personalas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų reikalingus tyrimus, būtinas gydymo procedūras. Savo ruožtu Institutas privalo užtikrinti, kad visa būtina informacija, pacientui (jo atstovui) būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi metu, o Instituto darbuotojai atsakytų į visus paciento (jo atstovo) klausimus, susijusius su šia informacija. Jei sveikatos priežiūros specialistas, atliekantis paciento sveikatos priežiūrą, negali atsakyti į paciento (jo atstovo) klausimus, jis turi nurodyti Institute atsakingą asmenį, kuris galėtų atsakyti į pacientui (jo atstovui) rūpimus klausimus.

4.2.2. Įgyvendinant teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą teisės aktų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

4.2.3. Pacientas (jo atstovas) turi teisę pasirinkti asmens sveikatos priežiūros specialistą, tačiau toks paciento noras pasirinkti vieną ar kitą specialistą neturi pažeisti kitų pacientų teisės laiku gauti kokybiškas asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Pacientas (jo atstovas) galimybę pasirinkti norimą specialistą aptaria su skyriaus vedėju, kuris ir priima motyvuotą sprendimą.

4.2.4. Pacientas (jo atstovas) turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą Sveikatos apsaugos ministerijos ar jos įgaliotų institucijų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

4.3. Teisė į informaciją:

4.3.1. Pacientui (jo atstovui) turi būti suteikta (prieinama) informacija apie Institute teikiamas nemokamas, iš dalies mokamas ir mokamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti.

4.3.2. Pacientui (jo atstovui) turi būti suteikta (prieinama) informacija apie siuntimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarką.

4.3.3. Pacientui (jo atstovui) turi būti suteikta (prieinama) informacija apie Instituto vidaus tvarkos taisykles.

4.3.4. Pacientas (jo atstovas) turi teisę gauti informaciją apie jam asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.

4.3.5. Pacientas (jo atstovas) turi būti informuotas apie jo pareigą bendradarbiauti su asmens sveikatos priežiūros paslaugas paskyrusiu ir (ar) teikiančiu sveikatos priežiūros specialistu, vykdyti jo paskyrimus ir nurodymus, pranešti apie bet kokius nukrypimus nuo paskyrimų.

4.3.6. Pacientas (jo atstovas) turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Institute 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 gydantis gydytojas (budėjimo metu – budintis gydytojas) turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus. Šiame punkte nurodyta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas (jo atstovas) atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti jo sveikatai ar sukelti pavojų gyvybei, priima gydantis gydytojas arba gydytojas specialistas, teikiantis pacientui sveikatos priežiūros paslaugas, (budėjimo metu – budintis gydytojas), išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus gydytojas pažymi paciento medicinos dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Paciento psichikos ligonio teisės gauti informaciją ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

4.3.7. Jeigu paciento tolesnis buvimas Institute nėra mediciniškai pagrįstas, prieš išrašant jį į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui (jo atstovui) turi būti išsamiai paaiškintas tokio sprendimo pagrįstumas ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumas. Gavęs tokią informaciją, pacientas (jo atstovas) patvirtina tai parašu medicinos dokumentuose.

4.4. Teisė nežinoti:

4.4.1. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, Institute taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui (jo atstovui) pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas (jo atstovas) turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu medicinos dokumentuose.

4.5. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose:

4.5.1. Paciento (jo atstovo) pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui (jo atstovui) gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija galėtų pakenkti paciento sveikatai ar galėtų sukelti pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui (jo atstovui) medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas (budėjimo metu – budintis gydytojas). Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus gydytojas pažymi medicinos dokumentuose.

4.5.2. Gydantis gydytojas (budėjimo metu – budintis gydytojas) ar pacientą apžiūrėjęs gydytojas specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui (jo atstovui) įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento (jo atstovo) reikalavimas yra pagrįstas, netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, gydytojas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Gydytojo ir paciento (jo atstovo) ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Instituto direktorius.

4.5.3. Pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, pacientui (jo atstovui) pageidaujant, jo lėšomis išduodama paciento medicinos dokumentų kopijas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento (jo atstovo) kreipimosi žodžiu ar raštu į Institutą dienos. Pacientui (jo atstovui) pageidaujant, kopijas patvirtina Vyriausiasis juriskonsultas ar jį pavaduojantis asmuo.

4.5.4. Pacientui (jo atstovui) pageidaujant, jis gali raštu kreiptis į Institutą ir paprašyti, kad jam būtų išduoti diagnozės ir gydymo aprašymai. Rašytinės informacijos teikimo paslauga yra mokama, kai ji nesusijusi su asmens sveikatos priežiūros ir farmacinių paslaugų teikimu. Pacientas (jo atstovas), Institutui teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks 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 rašytinės informacijos, pateikia savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Institutas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo paciento (jo atstovo) kreipimosi dienos jam turi išduoti prašomus diagnozės ir gydymo aprašymus. Asmeniui pateikus rašytinį prašymą suteikti rašytinę informaciją su nuoroda „skubos tvarka“, diagnozės ir gydymo aprašymai turi būti išduoti ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo paciento (jo atstovo) kreipimosi dienos. Teikiamą rašytinę informaciją apie pacientą pasirašo ją rengęs gydytojas. Rašytinės informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus.

4.6. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:

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

4.6.2. Duomenys apie paciento buvimą Institute, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus. Medicinos dokumentų formos yra patvirtintos Sveikatos apsaugos ministerijos.

4.6.3. Visa informacija apie paciento buvimą Institute, 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.

4.6.4. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento (jo atstovo) sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas (jo atstovas) medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas (jo atstovas) turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

4.7. Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą:

4.7.1. Teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis.

4.8. Paciento dalyvavimas biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese:

4.8.1. Be paciento (jo atstovo) rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininus tyrimus.

4.8.2. Įtraukiant pacientą į biomedicininus tyrimus ir mokymo procesą, turi būti vadovaujama nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus.

4.8.3. Naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas paciento asmens privatumas.

4.9. Teisė skųstis:

4.9.1. Pacientas (jo atstovas), manydamas, kad Institute buvo pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, turi teisę Institutui pateikti skundą (rašytinį kreipimąsi), laikydamasis pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

4.9.2. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento (jo atstovo) 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. Neįskaitomi ar šiame punkte nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai gražinami pacientui (jo atstovui) ir nurodoma gražinimo priežastis.

4.9.3. Pacientas, pateikdamas skundą, privalo pateikti ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas 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.

4.9.4. Pacientas (jo atstovas) turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

4.9.5. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientas (jo atstovas) turi teisę kreiptis tik nepatenkintas skundo nagrinėjimu Institute.

4.9.6. Institutas, gavęs paciento (jo atstovo) skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui (jo atstovui) nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

5. PACIENTO (JO ATSTOVO) PAREIGOS IR JŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA

5.1. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Instituto specialistais ir kitais darbuotojais.

5.2. Pacientas (jo atstovas) kiek įstengdamas turi suteikti asmens sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus jam žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

5.3. Pacientas (jo atstovas), gavęs informaciją apie jam skiriamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu (parašu) medicinos dokumentuose, kaip to reikalauja teisės aktai bei Instituto vidaus dokumentai.

5.4. Pacientas (jo atstovas) privalo vykdyti asmens sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų asmens sveikatos priežiūros paslaugų.

5.5. Pacientas (jo atstovas) privalo informuoti asmens sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

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

6. PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

6.1. Pacientai lankomi darbo dienomis nuo 17.00 val. iki 19.00 val., nedarbo ir švenčių dienomis nuo 11.00 val. iki 13.00 val. ir nuo 17.00 val. iki 19.00 val. Esant sunkiai paciento sveikatos būklei, leidžiama lankyti bet kuriuo paros metu, lankymo laiką ir trukmę suderinus su gydančiu gydytoju ar skyriaus vedėju, budėjimo metu – su budinčiu gydytoju.

6.2. Anesteziologijos ir reanimacijos skyriuje gulintį pacientą vienu metu lankyti gali ne daugiau kaip vienas asmuo, o kituose skyriuose – ne daugiau kaip 2 asmenys.

6.3. Pacientams palatoje atliekant procedūras, jų lankymas draudžiamas.

6.4. Lankytojams draudžiama:

6.4.1. eiti į Instituto skyrius su viršutiniais lauko drabužiais (striukėmis, paltais) ir avalyne. Einant į skyrių su lauko avalyne, privaloma užsidėti vienkartinius apavus;

6.4.2. rūkyti Instituto patalpose ir Instituto teritorijoje;

6.4.3. šiuokšlinti ir triukšmauti;

6.4.4. pacientus išvesti ir išsivežti už Instituto skyriaus ribų be gydančio gydytojo (budėjimo metu – budinčio gydytojo) arba skyriaus vedėjo sutikimo;

6.4.5. karantino metu lankyti pacientą;

6.4.6. turėti su savimi arba nešti pacientui šaunamąjį ar šaltąjį ginklą;

6.4.7. nešti pacientams svaigalų, rūkalų, narkotinių, psichotropinių ir kitų psichiką veikiančių medžiagų;

6.5. Lankytojai, pažeidžiantys vidaus tvarkos taisyklių reikalavimus, gali būti išprašyti iš skyriaus medicinos ar saugos tarnybos darbuotojų.

6.6. Apie išrašymą į namus ar perkėlimą į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą pacientui turi būti pranešta prieš 24 val. (išskyrus atvejį, kai pacientas skubiai perkeliamas į kitą sveikatos priežiūros įstaigą būtinajai medicinos pagalbai suteikti).

6.7. Pacientui skirti dokumentai („Išrašas iš medicininių dokumentų“ – forma 027/a ir kt. dokumentai) išrašymo ar perkėlimo dieną turi būti sutvarkyti ne vėliau kaip iki 13 val.

7. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP INSTITUTO IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

7.1. Pacientas (jo atstovas), manydamas, kad Institute yra (buvo) pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, turi teisę Institutui pateikti skundą, laikydamasis norminių teisės aktų nustatyto ir šioje tvarkoje nurodyto pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

7.2. Instituto direktorius skundui išnagrinėti paskiria atsakingą asmenį, sudaro komisiją arba nurodo vidaus medicininio audito grupei atlikti neplaninį vidaus medicininį auditą.

7.3. Skundas, su kuriuo tas pats asmuo pakartotinai kreipiasi į Institutą tuo pačiu klausimu (dėl tos pačios priežasties), nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios skundo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pareiškėjui pagrįstumu. Kai pakartotinis skundas nenagrinėjamas, Institutas per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo praneša pareiškėjui, kodėl jo skundas nenagrinėjamas.

7.4. Už pacientų (jų atstovų) žodinių nusiskundimų, pastabų nagrinėjimą ir jų išsprendimą vietoje atsakingas skyriaus vedėjas. Nagrinėjami tik tokie žodiniai pacientų (jų atstovų) nusiskundimai ir pastabos, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, vietoje, nepažeidžiant paciento, kitų

asmenų ir Instituto interesų. Nepavykus išspręsti nusiskundimo ar pastabos žodžiu, pacientui (jo atstovui) turi būti sudaryta galimybė jį išdėstyti raštu. Raštu pateiktas nusiskundimas yra vertinamas ir nagrinėjamas kaip paciento (jo atstovo) skundas.

8. INSTITUTO DARBO LAIKAS

- 8.1. Institute paslaugos pacientams teikiamos ištisą parą be poilsio dienų.
- 8.2. Instituto administracija, dirba nuo 7.30 val. iki 16.00 val. (pietų pertrauka – 11.30 val. iki 12.00 val.).

9. PACIENTŲ TURIMŲ ASMENS DOKUMENTŲ IR MATERIALINIŲ VERTYBIŲ PRIĖMIMO, REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA

9. 1. Stacionarizuojamų pacientų dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai saugoti nepriimami. Išimtiniais atvejais būtina kreiptis į skyriaus SKT vyr. slaugos administratore.

9.2. Jei pacientas pageidauja, prieš atliekant tyrimus ar procedūras, kurių metu gali būti tam tikro laipsnio sąmonės sutrikimas, paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai gali būti registruojami ir saugomi tokia tvarka: sudaromas laisvos formos turimų vertybių sąrašas dviem egzemplioriais;

9.3. po kiekvienu egzemplioriumi pasirašo gydytojas, atliekantis procedūrą, ir pats pacientas;

9.4. vienas sąrašo egzempliorius atiduodamas pacientui, kitas dedamas į voką;

9.5. į voką sudedamos sąrašė išvardytos vertybės, vokas užklijuojamas, ir ant jo pasirašo pacientas ir gydytojas;

9.6. po procedūros pacientui grąžinamas vokas, kurį pacientas atplėšia gydytojo ir dar vieno Instituto darbuotojo akivaizdoje, sutikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo tame sąrašė, kad vertybes atgavo;

9.7. paciento pasirašytas sąrašas įklijuojamas į jo medicininę kortelę ir joje saugomas.

10. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10. Šios taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

10.1. Patvirtintos taisyklės skelbiamos Institutų skyrių informacinėse lentose pacientams matomose vietose ir internetinėje svetainėje.

10.2. Pacientas su šiomis taisyklėmis supažindinamas pasirašytinai hospitalizacijos metu.

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

Vidaus medicininio audito
 tarnybos vadovė


Tereza Česiulienė

2014-12-19