

PATVIRTINTA
Klaipėdos sutrikusio vystymosi
kūdikių namų direktorės A. Nikolajevienės
2022 m. balandžio 28 d. įsakymu Nr. V- 41/1



**KLAIPĖDOS SUTRIKUSIO VYSTYMOSI KŪDIKIŲ NAMŲ
VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS,
TEIKIANT SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS**

I. BENDROJI DALIS

1. Klaipėdos sutrikusio vystymosi kūdikių namai (toliau – Kūdikių namai arba Įstaiga) yra Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos biudžetinė asmens sveikatos priežiūros įstaiga, įregistruota Valstybiniame sveikatos priežiūros įstaigų registre.

2. Kūdikių namai veiklą vykdo vadovaudamiesi LR Konstitucija, LR vietos savivaldos įstatymu, LR biudžetinių įstaigų įstatymu, LR sveikatos sistemos įstatymu, LR sveikatos draudimo įstatymu, LR sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, LR vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu, LR biudžeto sandaros įstatymu bei kitais įstatymais ir normatyviniais dokumentais, reguliuojančiais sveikatos priežiūros įstaigų veiklą, steigėjo įsakymais, savo nuostatais bei šiomis vidaus tvarkos taisyklėmis.

3. Kūdikių namai teikia sveikatos priežiūros paslaugas, nurodytas Įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje: pirminės stacionarinės asmens sveikatos priežiūros - palaikomojo gydymo ir slaugos; antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos: vaikų ligų, fizinės medicinos ir reabilitacijos, vaikų ir paauglių psichiatrijos; ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos: vaikų raidos sutrikimų ankstyvosios reabilitacijos, vaikų ambulatorinės reabilitacijos II (vaikų judamojo-atramos aparato pažeidimų, vaikų nervų sistemos ligų); pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos - paliatyviosios pagalbos; bendrąsias asmens sveikatos priežiūros: slaugos (bendrosios praktikos slaugos), kineziterapijos, ergoterapijos, masažo, paliatyviosios pagalbos dienos stacionaro.

4. Kūdikių namai užsiima veikla, nurodyta Įstaigos nuostatuose.

5. Vidaus tvarkos taisyklių privalo laikytis visi Kūdikių namų darbuotojai, pacientai ir jų artimieji (tėvai, įtėviai, globėjai).

6. Už pasekmes, atsiradusias dėl to, kad šių vidaus tvarkos taisyklių nežinojo ar nesilaikė, pacientas atsako pats.

7. Kiekvienas pacientas privalo vykdyti visus Kūdikių namų personalo nurodymus dėl saugos, higienos, aplinkosaugos, gaisrinės saugos reikalavimų ir šių vidaus taisyklių laikymosi.

8. Pacientas privalo atlyginti savo veiksmais/neveikimu padarytą žalą Kūdikių namų turtui bei padarytą žalą tretiesiems asmenims Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Esant reikalui yra iškviečiama policija arba apsaugos tarnyba.

9. Pagrindinės šių taisyklių sąvokos:

9.1. **Sveikatos priežiūros įstaiga** – įstaiga turinti teisę teikti sveikatos priežiūros paslaugas ir patarnavimus.

9.2. **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.

9.3. Paciento atstovas – vaiko įstatyminis atstovas (tėvai, įtėviai, globėjai) ar kitas pagal atstovavimo sutartį globotinio, paciento interesams ir naudai veikiantis asmuo.

II. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGA TVARKA

10. Kūdikių namų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laikas:

10.1. ambulatorinės paliatyviosios pagalbos, vaikų raidos sutrikimų ankstyvosios reabilitacijos, vaikų psichiatro paslaugos teikiamos darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 16.00 val.;

10.2. paliatyviosios pagalbos dienos stacionaro paslaugos teikiamos nuo 7.00 val. iki 19.00 val.;

10.3. palaikomojo gydymo ir slaugos paslaugos teikiamos kasdien visą parą;

10.4. kompleksinių paslaugų vaikų dienos užimtumo centro paslaugos teikiamos darbo dienomis nuo 7.30 val. iki 17.30 val.

11. Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbus ekstremalią situaciją Kūdikių namų darbo laikas gali būti keičiamas direktoriaus įsakymu.

12. Pacientai ar jų atstovai kreipiasi į Kūdikių namus savo laisvu apsisprendimu dėl sveikatos priežiūros paslaugų.

13. Į Įstaigą besikreipiantys asmenys, sveikatos priežiūros paslaugoms, apmokamoms iš PSDF biudžeto lėšų, gauti, gali registruotis per išankstinę pacientų registracijos sistemą <https://ipr.esveikata.lt/>.

14. Pacientai registruojami atvykę į Įstaigą arba paskambinę į Įstaigą – tai pačiai dienai arba išankstinei registracijai.

15. Pacientai priimami tik šiam priėmimui užregistruotu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą, jo priėmimas nėra užtikrinamas.

16. Jei pacientas negali atvykti į priėmimą nustatytu laiku, nedelsiant pranešti apie tai telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis – ne vėliau kaip prieš 24 val.

III. BŪTINOSIOS MEDICINOS PAGALBOS TEIKIMO TVARKA

17. Būtinoji medicinos pagalba Įstaigos medicinos specialistų kompetencijos ribose teikiama visiems asmenims, neatsižvelgiant į tai, ar jie apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, taip pat neatsižvelgiant į apsilankymų per kalendorinius metus skaičių ir gyvenamąją vietą. Teikiant būtinąją pagalbą vadovaujamosi Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymo Nr. V-208 „Dėl būtiniosios medicinos pagalbos ir būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo“ nuostatomis.

18. Būtinajai medicinos pagalbai priskiriama pirmoji medicinos pagalba ir asmens sveikatos priežiūros įstaigoje (teikiančioje ambulatorines ir/ar stacionarines paslaugas) teikiama skubi medicinos pagalba.

19. Pirmoji medicinos pagalba teikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. gegužės 14 d. nutarimu Nr. 590 „Dėl profesijų, darbų ir veiklos sričių darbuotojų bei transporto priemonių vairuotojų, buvusių kartu su nukentėjusiais ar ligoniais nelaimingų atsitikimų ar ūmaus gyvybei pavojingo susirgimo vietose ir privalančių suteikti jiems pirmąją pagalbą, sąrašo patvirtinimo, taip pat įstatymų nustatytų kitų asmenų kompetencijos šiais klausimais nustatymo“ (Žin., 2003, Nr. 48-2123), Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2003 m. liepos 11 d. įsakymu Nr. V-450 „Dėl sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų kompetencijos teikiant pirmąją medicinos pagalbą, pirmosios medicinos pagalbos vaistinėlių ir pirmosios pagalbos rinkinių“ (Žin., 2003, Nr. 79-3605; 2004, Nr. 32-1030) ir 2011 m. rugpjūčio 31 d. įsakymu Nr. V-822 „Dėl gaivinimo standartų patvirtinimo“ (Žin., 2011-09-06, Nr. 110-5214).

20. Būtinoji medicinos pagalba Kūdikių namuose teikiama visiems pacientams.

IV. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

21. Nemokamos paslaugos apmokamos LR valstybės biudžeto lėšomis.

V. MOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

22. Mokamos paslaugos teikiamos vadovaujantis Klaipėdos sutrikusio vystymosi kūdikių namų direktoriaus patvirtintu Klaipėdos sutrikusio vystymosi kūdikių namų mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos aprašu.

23. Mokamoms paslaugoms priskiriamos išlaidos, kai paslaugos nekompensuojamos iš:

23.1. Valstybės ir savivaldybės biudžeto;

23.2. Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų;

23.3. Valstybės ir savivaldybės sveikatos fondo lėšų, skirtų sveikatos programoms finansuoti;

- 23.4. Pacientams, nepriklausantiems Europos Sąjungos (toliau – ES) šalims;
- 23.5. Pacientas yra neapdraustas privalomuoju sveikatos draudimu;
- 23.6. Savo iniciatyva, neturėdamas šeimos gydytojo ar specialisto siuntimo;
- 23.7. Kai Įstaiga nebeturi lėšų, numatytų sutartyje su teritorine ligonių kasa paslaugų teikimui, o apdraustasis privalomuoju sveikatos draudimu, norėdamas gauti paslaugą, sutinka už jas susimokėti.
- 23.8. Pacientas/paciento atstovas, mokamų paslaugų kainą privalo sumokėti prieš pradedant jas teikti. Jeigu pacientas/paciento atstovas nesumoka prieš pradedant jas teikti, Įstaiga turi teisę jų neteikti arba sustabdyti jų teikimą.

VI. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

24. Paciento teisės užtikrinamos remiantis Lietuvos Respublikos konvencijomis, kodeksais, įstatymais, nutarimais, įsakymais, tarptautinėmis sutartimis, Europos Sąjungos teisės aktais.
25. Paciento teisių ir pareigų įgyvendinimo tvarka Įstaigoje įgyvendinama vadovaujantis Klaipėdos sutrikusio vystymosi kūdikių namų direktoriaus patvirtinta Kokybės vadybos sistemos darbo instrukcija „Paciento teisių ir pareigų įgyvendinimas“.
26. Įstaigos teikiamos paslaugos ir supanti aplinka turi užtikrinti paciento orumą, gerovę, tenkinti visapusiškus jo poreikius, sudaryti sąlygas identiško formavimuisi, skatinti fizinį, protinį, dvasinį, dorovinį ir socialinį vystymąsi.
27. Pacientų negalima diskriminuoti dėl jų ar jų tėvų, tėvių, globėjų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, negalios, asmeninių savybių. Kiekvienas darbuotojas privalo gerbti pacientų asmenybę.
28. Įstaigos pacientams turi būti suteikta kvalifikuota sveikatos priežiūra.
29. Pacientai/paciento atstovai turi būti informuoti apie Įstaigos paslaugas, jų teikimo tvarką, specialistų vardus, pavardes, pareigas ir profesinę kvalifikaciją.
30. Pacientai/pacientų atstovai turi teisę kreiptis į Kūdikių namų administraciją visais iškilusiais ginčytiniais klausimais.
31. Teisė į sveikatos priežiūrą:
- 31.1. Kiekvienam pacientui turi būti suteikta kokybiška sveikatos priežiūra.
- 32.2. Visiems pacientams teikiama kvalifikuota sveikatos priežiūra. Medicinos darbuotojai gerbia pacientų asmens privatumą. Pacientai gydomi taip, kad į jų diagnozę, gydymą ir slaugą būtų žiūrima pagarbiai. Kiekvienas pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir sveikatos priežiūros įstaigos personalo pagarbų elgesį teikiant paslaugas pacientui bei jam mirus. Kiekviena intervencija į paciento sveikatą, įskaitant tyrimus, turi būti atliekama laikantis atitinkamų profesinių pareigų ir standartų.
- 33.3. Jeigu paciento tolesnis buvimas Įstaigoje nėra mediciniškai pagrįstas, siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą pacientui/paciento atstovui turi būti išsamiai paaiškintas tokio sprendimo pagrįstumas. Gavęs tokią informaciją paciento atstovas patvirtina parašu.
- 34.4. Pacientams suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminančios priemonės, kad jie nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.
35. Teisė į prieinamą sveikatos priežiūrą:
- 35.1. Pacientas turi teisę gauti nemokamą sveikatos priežiūrą, kompensuojamą iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, kurią nustato kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai. Paciento teisę gauti sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš privalomojo sveikatos draudimo lėšų, nustato Sveikatos draudimo įstatymas.
- 35.2. Teisę į kitos rūšies sveikatos priežiūrą nustato kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai.
36. Teisė pasirinkti medicinos specialistą, sveikatos priežiūros įstaigą:
- 36.1. Pacientas/paciento atstovas turi teisę pasirinkti medicinos specialistą. Sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarką nustato Įstaigos direktorius.

36.2. Ši teisė gali būti ribojama Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.

37. Teisė į informaciją:

37.1. Pacientas/paciento atstovas turi teisę gauti informaciją apie Kūdikių namuose teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarką nustato Įstaigos direktorius.

37.2. Pacientas/paciento atstovas informuojamas apie jį gydančio specialisto vardą, pavardę, pareigas ir kvalifikaciją.

37.3. Pacientas/paciento atstovas informuojamas apie Kūdikių namų vidaus tvarkos taisykles, teikiant sveikatos priežiūros paslaugas ir tvarką, kiek tai susiję su jo buvimu Įstaigoje.

38. Paciento dalyvavimas mokymo procese, moksliniuose ir medicinos bandymuose:

38.1. Be paciento/paciento atstovo rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininis tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininis tyrimų etikos įstatymas.

38.2. Teisė rinktis diagnostikos bei gydymo metodikas ir atsisakyti gydymo:

39. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinąsios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais turi parinkti tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią. Jeigu yra nesutarimų tarp paciento iki 16 metų ir jo atstovų, diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

40. Laikoma, kad savanoriškai į Kūdikių namus dėl sveikatos priežiūros paslaugų atvykęs pacientas/paciento atstovas yra informuotas ir sutinka, kad Įstaigos sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas procedūras, jei Įstaiga yra užtikrinusi, kad visa būtina informacija pacientui/paciento atstovui būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi šioje įstaigoje metu, o Įstaigos darbuotojai atsakytų į visus paciento/paciento atstovo klausimus, susijusius su šia informacija.

41. Būtina informacija laikoma informacija apie toje sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamų mokamų, iš dalies mokamų paslaugų kainas, nemokamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti, siuntimo į kitas sveikatos priežiūros įstaigas tvarką, apie įstaigos vidaus tvarkos taisykles, sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių specialistų profesinę kvalifikaciją, galimybę rinktis sveikatos priežiūros specialistą, taip pat paciento/paciento atstovo pareigą bendradarbiauti su sveikatos priežiūros paslaugas paskyrusiu (ar teikiančiu) sveikatos priežiūros specialistu, vykdyti jo paskyrimus ir nurodymus, pranešti apie bet kokius nukrypimus nuo paskyrimų.

42. Jeigu paciento, kuris dėl amžiaus ar sveikatos būklės negali išreikšti savo valios, atstovas atsisako duoti sutikimą gydyti, kuris nėra skubus, o medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus, tokiam pacientui gydymas galimas, jei yra Lietuvos bioetikos komiteto sutikimas. Paciento, psichikos ligonio, nesugebančio teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, gydymo ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas. Visais atvejais pacientas/paciento atstovas kiek įmanoma, dalyvauja duodamas sutikimą gydyti.

43. Privataus gyvenimo neliečiamumas:

43.1. Pacientų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie pacientų gyvenimo faktus renkama ligos istorijai pacientų/paciento atstovo sutikimu ir jei, medicinos specialisto nuomone, tai yra būtina diagnozuoti ligą, gydyti ar slaugyti.

44. Teisė nežinoti:

44.1. Informacija apie sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę neturi būti pacientui/paciento atstovui pateikta prieš jo valią. Paciento, įskaitant nepilnamečius nuo 16 iki 18 metų, valia turi būti aiškiai pareikšta patvirtinta, paciento/paciento atstovo parašu paciento medicinos dokumentuose.

44.2. Šios nuostatos netaikomos, kai, informacijos nepateikus pacientui ar kitiems asmenims, gali atsirasti žalingų pasekmių ir tų pasekmių negalima išvengti pateikus informaciją paciento šeimos nariams, jo atstovui ar kitiems asmenims. Apie informacijos pateikimą pacientui prieš jo valią pažymima paciento medicinos dokumentuose. Elgesio su pacientu, kuris dėl psichinės ligos nesugeba teisingai įvertinti savo sveikatos būklės, ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

45. Teisė į žalos atlyginimą:

45.1. Pacientas/paciento atstovas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo V skyrius, taip pat Civilinis kodeksas, Draudimo įstatymas, kiti teisės aktai.

VII. PACIENTŲ PAREIGOS

46. Pacientas/paciento atstovas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

47. Pacientas/paciento atstovas privalo rūpintis paciento sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Įstaigos specialistais ir darbuotojais.

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

49. Pacientas/paciento atstovas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.

50. Laiku susimokėti už suteiktas paslaugas.

VIII. PACIENTŲ TEISIŲ IR PAREIGŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA

51. Už pacientų teisių ir pareigų vykdymo realizavimą Įstaigoje atsakingas direktorius.

52. Vidaus tvarkos taisyklių kopija saugoma skyriuose pacientams/pacientų atstovams matomoje vietoje, užtikrinant, kad būtų patogu su jomis susipažinti.

53. Susipažinęs su vidaus tvarkos taisyklėmis pacientas/paciento atstovas tai patvirtina parašu specialioje valios pareiškimo formoje, kuri įklijuojama į paciento ambulatorinę kortelę.

54. Jei pacientas/paciento atstovas mano, kad jo teisės yra pažeistos, jis turi teisę pateikti Įstaigai skundą šiose vidaus tvarkos taisyklėse nustatyta tvarka.

55. Pacientui/paciento atstovui nesilaikant šiose vidaus tvarkos taisyklėse nustatytų pareigų Įstaigos medicinos specialistas perspėja pacientą/paciento atstovą. Jei perspėjimas būna neveiksmingas, informuojamas vadovas, kuris priima sprendimą dėl tolimesnių veiksmų.

IX. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

56. Pacientų/pacientų atstovų pareiškimai, skundai, prašymai ir pasiūlymai žodžiu priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant paciento ir Kūdikių namų interesų. Jei skundo ar prašymo žodžiu negalima išnagrinėti tuoj pat, pasiūloma pacientui jį įforminti raštu.

57. Raštiški pacientų/pacientų atstovų pareiškimai, skundai, prašymai ir pasiūlymai turi būti pasirašyti, nurodant šiuos duomenis: vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (arba darbo ar mokymosi vietą), telefono numerį ar el. pašto adresą ir pridedama asmens dokumento kopija. Kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašytas dokumentas, pripažįstamas kaip tinkamai pateiktas dokumentas. Nepasirašyti ir be šių duomenų pateikti pareiškimai, skundai, prašymai ir pasiūlymai pripažįstami anoniminiais ir nenagrinėjami.

58. Raštu pateikti pareiškimai, skundai, prašymai ir pasiūlymai užregistruojami Gautų dokumentų registracijos žurnale jų gavimo dieną. Ant pareiškimo, skundo ar pasiūlymo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma dokumento gavimo data ir registracijos numeris.

59. Darbuotojai, kurių veiksmai skundžiami ar yra susiję su skundu, prašymu ar pasiūlymu, pateikia raštiškus paaiškinimus Kūdikių namų direktoriui. Paaiškinimai registruojami Darbuotojų prašymų ir sutikimų registracijos žurnale jų gavimo dieną ir perduodami Kūdikių namų direktoriui.

60. Įstaigos direktorius, jeigu Įstaiga nepajėgi išspręsti pasiūlymuose iškeltų klausimų, per 5 (penkias) darbo dienas persiunčia juos pagal priklausomybę, pranešdama apie tai pareiškėjams, ir asmeniškai priimdama, paaiškina, kur jiems reikia kreiptis.

61. Įstaigos direktorius, nagrinėdamas pareiškimus, skundus ir pasiūlymus, privalo:

61.1. išnagrinėti pareiškimų, skundų ir pasiūlymų esmę, prireikus sudaryti komisiją skundų nagrinėjimui ar reikalauti papildomų dokumentų, imtis kitų priemonių klausimams objektyviai išspręsti kilusius klausimus;

61.2. raštu pranešti pacientams/pacientų atstovams, kokie priimti sprendimai dėl jų pareiškimų, skundų ir pasiūlymų, o jeigu pareiškimas, skundas ar pasiūlymas atmetamas, nurodyti atmetimo motyvus ir paaiškinti tokio sprendimo apskundimo tvarką;

61.3. analizuoti ir apibendrinti gautus pareiškimus, skundus ir pasiūlymus, juose pareikštas kritines pastabas, šalinti priežastis ir sąlygas, dėl kurių pažeidžiamos gyventojų teisės ir įstatymų ginami jų interesai;

62. Įstaiga, gavusi paciento/paciento atstovo skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša pacientui/paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų.

63. Pacientas/paciento atstovas, nesutinkąs su sprendimu, priimtu dėl jo pareiškimo, skundo ar pasiūlymo, turi teisę apskųsti šį sprendimą teismui, Valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai prie SAM, kitoms sveikatos priežiūros veiklą kontroliuojančioms institucijoms, teismui.

X.LIGOS ISTORIJŲ, AMBULATORINIŲ KORTELIŲ IR KITŲ MEDICININIŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTAMS AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

64. Informacija apie sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę pacientui/paciento atstovui pateikiama jam suprantama forma paaiškinant specialius medicinos terminus. Informuodamas apie gydymą, Įstaigos medicinos specialistas paaiškina pacientui/paciento atstovui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento/paciento atstovo apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo. Informacija neteikiama pacientui/paciento atstovui prieš jo valią, tačiau toks jo noras turi būti aiškiai išreikštas ir apie tokį paciento/paciento atstovo pageidavimą pažymima jo ambulatorinėje kortelėje. Asmens sveikatos ar ligos istoriją pateikia gydytojas.

65. Išrašai iš pacientų medicinos dokumentų (t. y. informaciją apie paciento lankymąsi Įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozes, prognozes, tyrimų atsakymus bei kt.) elektroniniu paštu siunčiami vadovaujantis Klaipėdos sutrikusio vystymosi kūdikių namų direktoriaus patvirtinta Klaipėdos sutrikusio vystymosi kūdikių namų išrašų iš pacientų medicinos dokumentų siuntimo (gavimo) elektroniniu paštu tvarka.

66. Pacientui/paciento atstovui pageidaujant, pateikiama ambulatorinė kortelė ar kiti jo medicininiai dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei.

67. Pacientas, sveikatos priežiūros įstaigai 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.

68. Pacientas ar jo atstovas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo ambulatorinės kortelės ir (ar) kitų dokumentų kopijos. Ši paciento/paciento atstovo teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Medicinos specialistas paaiškina pacientui/paciento

atstovui įrašų ambulatorinėje kortelėje reikšmę. Jeigu paciento/paciento atstovo reikalavimas yra pagrįstas, medicinos specialistas ištaiso, užbaigia, panaikina, paaikšina ir (ar) pakeičia netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga. Jeigu įstaigos medicinos specialistas nesutinka su tokiu paciento/paciento atstovo pageidavimu, tai paciento/paciento atstovo pageidavimo pagrįstumą sprendžia Įstaigos medicinos specialistų konsiliumas.

69. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams pateikiama jiems suvokiama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio ir jo tėvų ar globėjų, įstaigos medicinos specialistas, pateikdamas informaciją, vadovaujasi nepilnamečio globotinio, paciento interesais.

70. Paciento medicininiai dokumentai, jų nuorašai ir kopijos fiziniams ir juridiniams asmenims gali būti išduodami tik gavus raštišką paciento sutikimą.

71. Pacientui rašytinė informacija pateikiama ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos.

72. Tuo atveju, kai įstaiga neturi prašomos rašytinės informacijos, ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos.

73. Paciento dokumentų išrašai ir kopijos padaromi per 3 (tris) darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos. Šis terminas gali būti trumpesnis, jei informacija reikalinga priimti skubiam sprendimui dėl pacientui teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų. Apie tai sprendžia Įstaigos direktorius.

74. Be paciento sutikimo jo medicininiai dokumentai, jų nuorašai ir kopijos, gali būti išduodami Lietuvos respublikos teisės aktuose nurodytoms institucijoms, gavus jų raštišką prašymą, kuriame įvardintas juridinis pagrindas informacijai gauti.

XI. INFORMACIJOS APIE PACIENTĄ TEIKIMAS VALSTYBĖS INSTITUCIJOMS IR KITIEMS SUBJEKTAMS

75. Visa informacija apie pacientą ir jo sveikatą yra privati ir konfidenciali (net ir po paciento mirties) ir gali būti teikiama tik esant raštiškam paciento/paciento atstovo sutikimui. Informacijos apie pacientą teikimas kitiems asmenims ir institucijoms Įstaigoje vykdomas vadovaujantis Klaipėdos sutrikusio vystymosi kūdikių namų direktoriaus patvirtinta Kokybės vadybos sistemos procedūra „Informacijos apie pacientą teikimo kitiems asmenims ir institucijoms tvarka“.

76. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą.

77. Institucijos, norinčios gauti informacijos apie pacientą, sveikatos priežiūros įstaigai pateikia raštišką prašymą, pavedimą, sprendimą ar kitą dokumentą, kurį tokiais atvejais reikia pateikti pagal atitinkamų institucijų darbą reglamentuojančius teisės aktus, pasirašytą institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens, arba su sveikatos priežiūros įstaiga sudaro informacijos apie pacientą teikimo sutartį. Prašyme ir sutartyje turi būti nurodomas informacijos apie pacientą gavimo teisinis pagrindas, teisėto tvarkymo sąlyga, naudojimo tikslas, prašomos gauti informacijos apie pacientą apimtis ir teikimo būdas.

78. Prie prašymo, išskyrus taisyklių 79 punkte nurodytus atvejus, turi būti pridėtas paciento/paciento atstovo sutikimas informaciją apie jį teikti informacijos apie pacientą prašančiai institucijai (paciento sutikimo originalas arba notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta jo kopija), atitinkantis šiuos reikalavimus:

78.1. išreikštas rašytine forma (kaip atskiras popieriuje spausdintas (surašytas) ir paciento/paciento atstovo pasirašytas dokumentas arba jo sudarytas elektroninis dokumentas, pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu;

78.2. nurodytas paciento vardas ir pavardė, asmens kodas (jei pacientas asmens kodo neturi – nurodyta paciento gimimo data);

78.3. nurodyta, koku tikslu ir kokią konkrečią informaciją apie pacientą/paciento atstovą sutinka, kad būtų pateikta informacijos apie pacientą prašančiai institucijai;

78.4. nurodytas paciento, ar jų atstovo sutikimo galiojimo terminas ir paciento teisė savo sutikimą bet kuriuo metu atšaukti.

79. Informacija apie pacientą gali būti suteikta neturint paciento/paciento atstovo sutikimo:

79.1. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose yra ar buvo gydomas, slaugomas pacientas, atliekama jo sveikatos ekspertizė ar pacientas užsiregistruoja sveikatos priežiūros paslaugoms gauti;

79.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugų teikimą;

79.3. Neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms jų funkcijoms vykdyti;

80. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba) bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

81. Sveikatos priežiūros įstaiga turimą informaciją apie pacientą pateikia ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo Prašymo gavimo dienos arba per Sutartyje nustatytą terminą. Sveikatos priežiūros įstaiga informaciją apie paciento buvimą toje sveikatos priežiūros įstaigoje ikiteisminio tyrimo įstaigoms, kai šios vykdo dingusių asmenų paiešką, pateikia nedelsiant, tačiau ne vėliau kaip kitą sveikatos priežiūros įstaigos darbo dieną nuo prašymo gavimo dienos.

82. Įstaiga informaciją apie pacientą pateikia savo iniciatyva (nesant prašymo ar sutarties) ir be paciento sutikimo šiais atvejais:

82.1. teisėsaugos institucijoms apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika;

82.2. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai turint duomenų apie galimą vaiko teisių pažeidimą, nurodytą Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (psichologinis, fizinis, seksualinis smurtas prieš vaiką, vaiko nepriežiūra, apie likusius be tėvų globos nepilnamečius vaikus, būtinumą ginti nepilnamečių teises ir teisėtus interesus (dėl tėvų ligos, mirties, išvykimo ar dingimo, tėvų atsisakymo atsiimti vaikus iš gydymo įstaigų ar panašių priežasčių);

82.3. kitais Lietuvos Respublikos įstatymuose nustatytais atvejais.

83. Informacija apie pacientą gali būti pateikiama šiais būdais:

83.1. įteikiant institucijos įgaliotam asmeniui, tiesiogiai atvykusiam į įstaigą ir pateikusiam asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

83.2. siunčiant registruota pašto siunta;

83.3. siunčiant per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą;

83.4. jeigu yra galimybė, siunčiant per sveikatos priežiūros įstaigų integruotas informacines sistemas (į sritį, skirtą autentifikuotiems jos naudotojams);

83.5. elektroniniu paštu – tik tokiais atvejais, kai sveikatos priežiūros įstaiga ir institucija, gaunanti informaciją apie pacientą, naudoja dvipusius šifravimo raktus elektroninio pašto ryšio kodavimui (asimetrinis kodavimas);

83.6. siunčiant kitais būdais, užtikrinančiais 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (OL 2016 L 119, p. 1), nustatytus asmens duomenų apsaugos reikalavimus.

80. Telefonu informacija apie pacientą neteikiama.

XII. PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO TVARKA

81. Įstaigos pacientai lankomi vadovaujantis Klaipėdos sutrikusio vystymosi kūdikių namų direktoriaus įsakymu patvirtinta Pacientų/klientų lankymo tvarka. Su šia tvarka leidimą lankyti turintys asmenys supažindinami pasirašytinai.

82. Įstaigos pacientus leidžiama lankyti kasdien, laikantis jų dienos režimo. Jei lankymas kenkia paciento sveikatai ar kelia grėsmę jo gyvybei, lankymas gali būti draudžiamas.

83. Neleidžiama lankyti asmenims, apsvaigusiems nuo alkoholio ar kitų narkotinių ar toksinių medžiagų, sergantiems užkrečiamomis ligomis.

84. Palaikomojo gydymo ir slaugos skyrius (toliau – Skyrius) teikia stacionarines palaikomojo gydymo ir slaugos paslaugas vaikams, sergantiems lėtinėmis ligomis, neįgaliesiems.

85. Pacientų gydymą ir priežiūrą skyriuje apsprendžia skyriaus vidaus tvarkos taisyklės ir kiti teisės aktai.

86. Lankytojai įstaigoje su visais įstaigos darbuotojais, pacientais ir kitais lankytojais privalo elgtis pagarbiai ir deramai, netrukdyti personalo darbui.

87. Lankytojai, nesilaikantys šių reikalavimų, gali būti išprašyti iš įstaigos.

88. Pacientas, jei jo sveikatos būklė gydytojo nuomone reikalauja papildomo gydymo, perkeliamas į aukštesnio lygio asmens sveikatos priežiūros įstaigą, galinčią suteikti reikiamą pagalbą.

89. Pacientai iš skyriaus išrašomi:

89.1. įvykdžius gydymo planą;

89.2. pasibaigus teisės aktų nustatytam terminui;

89.3. kai perkeliamas gydyti į kitą gydymo įstaigą. Tuo atveju, jeigu Įstaigoje nėra objektyvių galimybių laiku suteikti pacientui reikiamų paslaugų, pacientai nukreipiami į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, išrašius jam nustatytos formos siuntimą bei išsamiai paaiškinus tokio sprendimo pagrįstumą; arba organizuojant paciento perkėlimą, užtikrindami jo pervežimą į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, kurioje šios paslaugos gali būti suteiktos, išsamiai paaiškinę tokio sprendimo pagrįstumą

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

90. Įstaiga neatsako už pacientų, lankytojų ir darbuotojų asmeninių daiktų, paliktų be priežiūros įstaigos patalpose, saugumą.

91. Pacientams, gydomiems stacionare sudarytos sąlygos perduoti turimus dirbinius iš brangiųjų metalų saugojimui.

92. Paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų ir pinigai (toliau – brangūs dirbiniai ir pinigai) užregistruojami aktu dviem egzemplioriais, kurie turi vienodą juridinę galią. Vienas akto egzempliorius atiduodamas pacientui ar jo globėjui, kitas – saugomas pas skyriaus vedėją.

93. Paciento brangūs dirbiniai ir pinigai saugomi įstaigos seife.

94. Pacientui išvykstant iš stacionaro, ar paciento atstovui pareikalavus brangūs dirbiniai ir pinigai grąžinami, pasirašius akte.

95. Už pacientų brangių dirbinių ir pinigų registravimą ir saugojimą atsakinga planavimo ir apskaitos specialistė.

XV. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS, KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

96. Kūdikių namų administracijos darbuotojams nustatomas darbo laikas:

96.1. pirmadieniais – ketvirtadieniais 8.00 – 16.45 val., penktadieniais 8.00 – 15.30 val. Pietų pertrauka 12.00 – 12.30 val.

96.2. Švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė sutrumpinama viena valanda, išskyrus sutrumpintą darbo laiką dirbančius darbuotojus.

XVI. DARBO SAUGA ĮSTAIGOJE

97. Kūdikių namai savo darbe vadovaujasi visais darbuotojų saugą ir sveikatą reglamentuojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, kitais norminiais aktais ir dokumentais.

98. Už darbo saugą ir sveikatą Kūdikių namuose atsako Įstaigos direktorius.

XVII. PACIENTŲ TURIMŲ VERTYBIŲ SAUGOJIMO TVARKA

100. Įstaigos pacientų materialinių vertybių saugumo užtikrinimas:

100.1. dirbiniai iš tauriųjų metalų, surašius paėmimo aktą, laikomi Įstaigos seife;

100.2. už pacientų rūbų, avalynės, akinių saugumą atsako skyriaus personalas;

100.3. pacientų krikšto liudijimas ir žvakės saugomi pas socialinę darbuotoją.

XVIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

101. Vidaus tvarkos taisyklės, teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, galioja nuo jų patvirtinimo dienos visiems Įstaigos pacientams/paciento atstovams, darbuotojams.

102. Su Vidaus tvarkos taisyklėmis visi Kūdikių namų darbuotojai supažindinami išsiunčiant direktoriaus patvirtintas Vidaus tvarkos taisyklės darbuotojų nurodytais asmeniniais elektroninio pašto adresais, su priedu „Prašome patvirtinti, kad laišką gavote ir su jame pateikta informacija susipažinote. Per 3 dienas negavus Jūsų atsakymo su patvirtinimu, kad laišką gavote ir su jame pateikta informacija susipažinote, automatiškai laikysime, jog su Klaipėdos sutrikusio vystymosi kūdikių namų vidaus tvarkos taisyklėmis, teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, esate susipažinę.“

103. Naujai į darbą priimti darbuotojai su Vidaus tvarkos taisyklėmis supažindinami pasirašytinai.

104. Įstaigos pacientų tėvai, globėjai bei artimieji informuojami apie Įstaigos vidaus tvarkos taisykles ir tvarką, kiek tai susiję su paciento buvimu Įstaigoje.

105. Vidaus tvarkos taisyklės skelbiamos viešai.

106. Visus klausimus, susijusius su vidaus tvarkos taisyklių taikymu, sprendžia administracija, neviršydama jai suteiktų teisių.

107. Už vidaus tvarkos taisyklių laikymąsi atsako kiekvienas darbuotojas asmeniškai.

108. Už vidaus tvarkos taisyklių pažeidimą darbuotojams gali būti skiriami įspėjimai LR darbo kodekse nustatyta tvarka.

109. Vidaus tvarkos taisyklės gali būti keičiamos ar papildomos LR įstatymų nustatyta tvarka ir tvirtinamos Kūdikių namų direktoriaus įsakymu.

SUDERINTA:

Darbo Tarybos pirmininkas

1
slaug. Rimantė
LES
