

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ALYTAUS APSKRITIES
S. KUDIRKOS LIGONINĖS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PACIENTŲ VIDAUS TVARKOS TAISYKLIŲ APRAŠO TVIRTINIMO**

2010 m. lapkričio 26 d. Nr. V-583
Alytus

1. T v i r t i n u pridedamą Viešosios įstaigos Alytaus apskrities S. Kudirkos ligoninės pacientų vidaus tvarkos taisyklių aprašą.

2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios VŠĮ Alytaus apskrities S. Kudirkos ligoninės direktoriaus 2008-12-08 įsakymą Nr. V-448 „Dėl Pacientų, jų atstovų ir lankytojų elgesio taisyklių Alytaus apskrities S. Kudirkos ligoninėje patvirtinimo“.

Direktoriaus pavaduotojas stacionarinei sveikatos priežiūrai,
atliekantis direktoriaus funkcijas

Arvydas Baublys

Parengė

Bernadeta Navalinskienė, (8 315) 57 983
2010-11-26

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS VŠĮ ALYTAUS APSKRITIES S. KUDIRKOS LIGONINĖS PACIENTŲ VIDAUS TVARKOS TAISYKLIŲ APRAŠAS

I. BENDROJI DALIS

1. VšĮ Alytaus apskrities S. Kudirkos ligoninės vidaus tvarkos taisyklių aprašas (toliau – taisyklės) reglamentuoja asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarką pacientams, pacientų teises ir pareigas bei darbuotojų atsakomybę.
2. Šios taisyklės yra skelbiamos ligoninės informacijos lentoje ir ligoninės interneto puslapyje.
3. Šių taisyklių kopijos yra kiekviename skyriuje, jos prieinamos ligoninės pacientams susipažinti.
4. Pacientai, atvykę stacionariniam gydymui ar ištyrimui, o taip pat besikreipiantys dėl būtinosios pagalbos suteikimo į Alytaus apskrities S. Kudirkos ligoninę, supažindinami su šiomis taisyklėmis Priėmimo – skubiosios pagalbos skyriuje ar Konsultacijų poliklinikoje.
5. Šios taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso atitinkamais straipsniais, kurie yra pagrindas paciento ir įstaigos santykių reglamentavimui.

II. SĄVOKOS

6. 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.
7. Paciento atstovas — atstovas pagal įstatymą (tėvai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
8. Kokybiška sveikatos priežiūra — sveikatos priežiūra, teikiama laikantis nustatytų sveikatos priežiūros normų, kitų teisės aktų ir vykdoma asmenų, turinčių medicinos ar kitos atitinkamos praktikos licencijas, sveikatos priežiūros įstaigose, turinčiose licenciją teikti sveikatos priežiūros paslaugas ir apdraudusiose savo civilinę atsakomybę už žalą pacientams.

III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ALYTAUS APSKRITIES S. KUDIRKOS LIGONINĘ TVARKA

9. Į Alytaus apskrities S. Kudirkos ligoninę pacientai gali kreiptis:
 - 9.1. dėl būtinosios pagalbos visą parą į Priėmimo - skubiosios pagalbos skyrių, kuriame:
 - 9.1.1. esant būtinosios pagalbos indikacijoms, pacientams suteikiama nemokama ambulatorinė ar stacionarinė pagalba;
 - 9.1.2. nesant indikacijų būtinajai pagalbai ir neturint siuntimo – pacientai už suteiktą pagalbą moka patys, jei nėra sudaryta sutartis su įstaiga prie kurios jis prisirašęs;

9.2. dėl planinės pagalbos — nuo 7 iki 12 val. į Priėmimo - skubiosios pagalbos skyrių ar į Dienos chirurgijos centrą gydytojo paskirtu laiku. Pacientai, stacionarizuotini į Fizinės medicinos ir reabilitacijos bei Slaugos ir palaikomojo gydymo skyrius, turi atvykti paskirtą dieną nuo 7 val. iki 16 val.:

9.2.1. su siuntimu bei sveikatos draudimą patvirtinančiais dokumentais, teikiamos nemokamos paslaugos;

9.2.2. be siuntimo — teikiamos mokamos paslaugos, patvirtintais į kainiais ir nustatyta mokamų paslaugų teikimo tvarka.

10. Planinėms stacionarinėms paslaugoms pacientų stacionarizavimas vykdomas:

10.1. pagal gydančio gydytojo siuntimą, suderintą su atitinkamo skyriaus vedėju;

10.2. nesant suderinimo — pacientas apžiūrimas Priėmimo – skubiosios pagalbos skyriuje ir priimamas sprendimas dėl stacionarizavimo.

11. Planinėms ambulatorinėms paslaugoms pacientai registruojasi:

11.1. tiesiogiai atvykus į Konsultacijų poliklinikos registratūrą. Registruojantis pacientui nurodoma data, laikas ir kabineto numeris;

11.2. telefonu/internetu. Pacientas užregistruojamas į eilę pas norimą specialistą, tačiau atvykus nustatytą dieną, pacientas turi registruotis registratūroje bendra tvarka ir pateikti reikalingus dokumentus: siuntimą, asmenį ir sveikatos draudimą patvirtinančius dokumentus.

IV. ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA, JŲ TEIKIMO TVARKA

12. Alytaus apskrities S. Kudirkos ligoninė teikia šias asmens sveikatos priežiūros paslaugas:

12.1. pirminio ir antrinio lygio ambulatorines;

12.2. antrinio lygio stacionarines;

12.3. slaugos ir palaikomojo gydymo;

12.4. reabilitacijos.

13. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų nomenklatūra:

13.1. nemokamos:

13.1.1. būtinoji medicinos pagalba (šios pagalbos teikimo tvarką bei mastą įsakymu patvirtina Sveikatos apsaugos ministras):

- visiems Lietuvos Respublikos gyventojams, neatsižvelgiant į tai, ar jie apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, taip pat neatsižvelgiant į jo gyvenamąją vietą;

- Europos Sąjungos bei Europos ekonominės bendrijos šalių piliečiams, pateikus galiojančią E formos pažymą, patvirtinančią sveikatos draudimą;

13.1.2. visos įstaigos licencijoje numatytos asmens sveikatos priežiūros paslaugos piliečiams, apsidraudusiems privalomuoju sveikatos draudimu ar įtrauktiems į valstybės laiduojamas (nemokamos) sveikatos priežiūros sąrašą.

Pacientas, kreipdamasis dėl nemokamų planinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų, privalo pateikti asmenį bei sveikatos draudimą patvirtinančius dokumentus ir asmens sveikatos priežiūros gydytojo siuntimą;

13.2. mokamos:

13.2.1. asmenims, neturintiems privalomojo sveikatos draudimo ar kito dokumento patvirtinančio privalomąjį sveikatos draudimą;

13.2.2. asmenims be pilietybės ir užsienio valstybių piliečiams, neturintiems sveikatos draudimo bei leidimo nuolat gyventi Lietuvoje;

13.2.3. pacientams, kurie kreipiasi antrinio lygio planinei pagalbai be siuntimo;

13.2.4. pacientams, kurie savo iniciatyva, gydančio gydytojo rekomendavimu pasirenka brangesnius vaistus ar medicinos pagalbos priemones, negu Lietuvos Respublikoje taikomi pagal nustatytas gydymo metodikas ir viršija steigėjo skiriamą maksimalų finansavimą medikamentams ir

medicinos pagalbos priemonėms. Viršijus maksimalų finansavimą, skiriamą iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų vienam ligoniui, rekomenduojama pacientui brangesnius medikamentus ir medicinos pagalbos priemones įsigyti pačiam;

13.2.5. pacientams, kurie savo iniciatyva, gydančio gydytojo rekomendavimu pasirenka papildomus diagnostinius ar tyrimo metodus, kurie neįeina į pagrindinio susirgimo, dėl kurio pacientas stacionarizuotas, tyrimo ir gydymo planą.

14. Mokamos paslaugos teikiamos pagal Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintus įkainius. Pinigai už mokamas ambulatorines ir stacionarines paslaugas mokami tik į ligoninės kasą, išduodant kasos aparato kvitą. Informacija apie teikiamas mokamas paslaugas skelbiamos viešai įstaigos skyrių informacijos lentose.

V. PACIENTŲ TEISĖS

15. Pacientas turi teisę į kokybišką sveikatos priežiūrą įstaigoje, taip pat turi teisę pasirinkti įstaigos gydytoją ar slaugytoją, nepažeisdamas įstaigos priklausomumo sveikatos sistemos veiklos organizavimo lygiui. Pacientas turi žinoti jį gydančio gydytojo ir slaugos specialisto vardą, pavardę, pareigas, turimą kvalifikaciją.

16. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie teikiamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti.

17. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę

18. Pacientas turi teisę atsisakyti jam skirto gydymo ir/ar diagnostikos metodų. Atsisakymą turi patvirtinti savo parašu medicinos dokumentuose.

19. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo gydymo stacionare, asmens sveikatos istorijų ir (ar) kitų medicinos dokumentų kopijos.

20. Pacientas turi teisę nežinoti informacijos apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Teisę nežinoti turi patvirtinti savo parašu medicinos dokumentuose.

VI. PACIENTŲ PAREIGOS

21. Pacientas privalo:

21.1. rūpintis savo sveikata ir vykdyti sveikatos priežiūros specialistų nurodymus;

21.2. informuoti asmens sveikatos priežiūros specialistus apie persirgtas ligas bei žinomai esamą infekciją;

21.3. laikytis bendrų nustatytų elgesio normų:

21.3.1. tausoti ligoninės inventorių bei kitą joje esantį turtą;

21.3.2. gerbti kitų pacientų teises, orumą bei savo veiksmais nekenkti jų sveikatai;

21.3.3. gerbti sveikatos priežiūros specialistų darbą bei jų orumą;

21.3.4. nevartoti alkoholio ir kitų svaiginančių preparatų bei nerūkyti ligoninės patalpose ir ligoninės prieigose;

21.4. stacionare laikytis nustatytų ligonio sveikatos priežiūros režimų;

21.5. prieš naudojimąsi vonia/dušu bei išeinant iš skyriaus informuoti bendrosios praktikos slaugytoją;

21.6. spintelėje laikyti negendančius maisto produktus ir gaivinančius gėrimus. Greitai gendančius maisto produktus laikyti šaldytuve pagal patvirtintas taisykles;

21.7. vykdyti gydančio gydytojo rekomendacijas, pasibaigus ambulatorinio ar stacionarinio gydymo epizodui;

21.8. Pacientams, jų atstovams bei lankytojams draudžiama fotografuoti ir/ar filmuoti ligoninės personalą ir kitus pacientus be išankstinio raštiško ligoninės administracijos ir atitinkamai kitų pacientų sutikimo;

21.9. atlyginti ligoninei padarytą žalą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

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

22. Pacientus leidžiama lankyti nuo dienos metu nuo 10.00 iki 14.00 val. ir nuo 16.30 iki 20 val., kitomis valandomis – derinama su skyriaus personalu ar budinčiu gydytoju. Akušerijos ginekologijos, Reanimacijos, intensyviosios terapijos skyriuose gali būti nustatyta kitokia lankymo tvarka, apie kurią informacija teikiama šiuose skyriuose.

23. Lankytojai privalo laikytis šių taisyklių:

23.1. neiti į palatą su gatvės rūbais (paltais, striukėmis ir pan.);

23.2. palatoje vienu metu būti ne daugiau kaip 2 asmenims pas vieną pacientą, rekomenduojama, kad lankymas netruktų ilgiau kaip 30 min.;

23.3. vizitacijos metu, procedūrų atlikimo metu išeiti iš palatos;

23.4. nevaikštantiems ligoniams spintelėse nepalikti greitai gendančių produktų. Juos palikti šaldytuvuose nustatyta tvarka;

23.5. laikytis tylos ir ramybės, kai palatoje yra sunkesnės būklės kiti ligoniai arba išeiti iš palatos į laukiamąjį;

23.6. nerekomenduojama pacientus lankyti su vaikais.

24. Pacientai išrašomi iš stacionaro kasdien, nuo 8.30 iki 12.00 val. Paciento buvimas skyriuje po 12.00 val. derinamas su gydančiu gydytoju ir/ar skyriaus vedėju.

24. Pacientų perkėlimas į kitas sveikatos priežiūros įstaigas:

24.1. pacientai, esant mediciniškai pagrįstam būtinumui, perkeliami į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas. Pacientas, perkeliamas į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, yra supažindinamas su perkėlimo priežastimi pasirašytinai. Jam išduodamas išrašas iš gydymo stacionare istorijos bei kiti reikalingi dokumentai;

24.2. pacientams, kurie dėl savo sunkios sveikatos būklės negali nuvykti patys, skiriamas medicininis transportas su lydinčiu medicinos darbuotoju ligoninėje nustatyta tvarka. Transportavimą organizuoja Alytaus apskrities S. Kudirkos ligoninė.

VIII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP LIGONINĖS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

25. Pacientas, nepatenkintas sveikatos priežiūros paslaugų kokybe, gali skųstis skyriaus vadovybei:

25.1. dėl gydymo ir diagnostinių procedūrų kokybės — skyriaus vedėjui;

25.2. dėl slaugos priežiūros kokybės, maitinimo ir bendrosios skyriaus tvarkos — skyriaus vedėjui ir/ar slaugos administratoriui.

26. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, sveikatos priežiūros įstaigai, kurioje, jo manymu buvo pažeistos teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis nustatytų reikalavimų ir terminų. Paciento skundas ištiriamas ir atsakymas pateikiamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

IX. INFORMACIJOS TEIKIMO APIE PACIENTO SVEIKATOS BŪKLĘ TVARKA

27. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę yra konfidenciali. Tokios konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir Sveikatos apsaugos ministerijos teisės aktai.

28. Pacientas, įrašydamas duomenis dėl informacijos teikimo į ligoninės patvirtintus dokumentus, suteikia sveikatos priežiūros specialistams teisę teikti informaciją apie jo sveikatos būklę nurodytiems asmenims.

X. GYDYMO STACIONARE, ASMENS SVEIKATOS ISTORIJŲ, KITŲ MEDICINOS DOKUMENTŲ KOPIJŲ, IŠRAŠŲ IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

29. Ligoninėje kiekvienam pacientui pildoma jo gydymo stacionare ar asmens sveikatos istorija, kiti medicininiai dokumentai. Šie dokumentai yra ligoninės nuosavybė ir saugomi nustatyta laiką.

30. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo ligos istorijos ar kitų dokumentų kopijos šia tvarka:

30.1. rašyti prašymą įstaigos vadovo vardu, pateikiant asmenį patvirtinantį dokumentą;

30.2. sumokėti į ligoninės kasą nustatyto dydžio mokestį už kopijų atlikimą;

30.3. patvirtintas kopijas pasiimti ligoninės sekretoriato.

31. Gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas gali atsisakyti išduoti pacientui jo gydymo stacionare ar asmens sveikatos istorijos ar kitų dokumentų kopijas, kai tai gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų gyvybei.

XI. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS, KITŲ PAGALBINIŲ – DIAGNOSTINIŲ PADALINIŲ DARBO LAIKAS

32. Įstaigos administracijos darbo laikas: Pirmadieniais - ketvirtadieniais 8⁰⁰ - 16⁴⁵ val., penktadieniais 8 - 15³⁰ val. Išeiginėmis ir šventinėmis dienomis paskiriamas budintis administratorius pagal sudarytą grafiką.

33. Pagalbinių – diagnostinių padalinių paslaugos (laboratorijos, rentgeno, echoskopijos) nedarbo, šventinėmis dienomis ir nakties metu pagal indikacijas suteikiamos budinčio personalo, budinčių gydytojų specialistų ištisą parą.

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

34. Darbo saugą reglamentuoja Lietuvos Respublikos žmonių saugos darbe įstatymas bei kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatos.

35. Darbuotojai privalo išklaudyti darbo apsaugos kursą vieną kartą per metus. Kursą praveda įstaigos vadovo paskirti asmenys.

36. Padalinių vadovai, slaugos administratoriai atestuojami vieną kartą per 5 metus.

37. Darbo apsaugos kursas, esant reikalui, gali praveisti atitinkamos srities specialistas.

38. Pacientai privalo vykdyti gydytojų ir slaugos personalo nurodymus, padedančius išvengti saugos darbe taisyklių pažeidimo ir apsaugančius pacientų sveikatą ir gyvybę diagnostinio, gydomojo proceso ir slaugos metu, taip pat priešgaisrinės saugos reikalavimus. Pacientai privalo elgtis atsargiai savo ir aplinkinių atžvilgiu (pvz.: nesėdėti ant palangės, ant balkono atramos ir kt.). Už nurodymų nevykdymą pacientai gali būti įspėti, o toliau nevykdantys nurodymų bei keliantys pavojų sau ir kitiems, išrašomi iš ligoninės, apie tai pažymint mediciniuose dokumentuose.

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

39. Paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai, pinigai ir kiti vertingi daiktai (toliau — vertingi daiktai) esant pacientui nesąmoningoje būklėje saugojami įstaigoje nustatyta tvarka.

40. Visos vertybės suregistruojamos dviem egzemplioriais į apyrašą.

41. Priimant saugojimui ligonio turimus vertingus daiktus, sudarant apyrašus, grąžinant dirbinius savininkui ar kitam asmeniui, dalyvauja ir pasirašo ant apyrašo trys liudininkai, asmuo perduodantis vertybes ir asmuo priimantis saugojimui.

42. Vertingi daiktai, kurie pagal apyrašą buvo saugomi Priėmimo – skubiosios pagalbos skyriuje, atiduodami pacientui atgavus sąmoningumą ir pasirašius.

43. Pacientui mirus ligoninėje, daiktai grąžinami vienam iš mirusiojo artimųjų jam apie tai pasirašant žurnale bei nurodant giminystę, vardą ir pavardę.

44. Už palatoje paliekamų papuošalų, protezų, pinigų ir kitų daiktų saugojimą ligoninės personalas neatsako.
