

**VŠĮ „ALYTAUS MEDICININĖS REABILITACIJOS IR SPORTO CENTRAS“
MEDICININĖS REABILITACIJOS IR SPORTO SKYRIAUS
VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS PACIENTUI**

I. BENDROJI DALIS

1. Medicininės reabilitacijos ir sporto skyrius (toliau vadinamas skyriumi) – yra VŠĮ Alytaus medicininės reabilitacijos ir sporto centro ambulatorinės reabilitacijos struktūrinis padalinys, teikiantis ambulatorinę I ir II lygio paslaugas Alytaus miesto ir rajono gyventojams, kuriame terminuotai gydomi pacientai , sergantys nervų sistemos ligomis , judamojo – atramos aparato pažeidimais ir psichikos ir elgesio sutrikimais.
2. Šios vidaus tvarkos taisyklės pacientams (toliau tekste – „taisyklės“) apibrėžia bendrąsias pacientų elgesio normas, pacientų kreipimosi į įstaigą tvarką, pacientų teises ir pareigas įstaigoje, nemokamų bei mokamų paslaugų nomenklatūrą, jų teikimo pacientams tvarką, išrašymo tvarką, ginčų ir konfliktų tarp įstaigos ir pacientų sprendimo tvarką, informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką, bei kitus klausimus.
3. Savo veikloje įstaiga vadovaujasi galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, LR Vyriausybės nutarimais, Lietuvos medicinos bei higienos normomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, įstaigos įstatais, vidaus tvarkos taisyklėmis, medicininės reabilitacijos skyriaus nuostatais bei kitais teisės aktais.
4. Šių taisyklių privalo laikytis visi įstaigos pacientai.

II. PACIENTŲ KREIPIMOSI IR PRIĖMIMO Į ĮSTAIGĄ TVARKA

5. Pacientai ambulatoriniam gydymui į skyrių gali atvykti:
 - 5.1. Siunčiami: gydytojų, dirbančių valstybinėse ar viešosiose asmens sveikatos priežiūros įstaigose;
 - 5.2. gydytojų, dirbančių privačiose sveikatos priežiūros įstaigose, kurios yra sudariusios sutartis su teritorinėmis ligonių kasomis;
 - 5.3. patys, su siuntimo (mokamoms reabilitacijos paslaugoms), turintys gydančiojo gydytojo nukreipimą (forma nr. F027/a).
6. Nukreipimą (forma F 027/a) pacientui (ligoniui) turi teisę išduoti ambulatorinės arba stacionarinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytojas..
7. Nukreipime (forma Nr. F 027/a) siunčiantis gydytojas nurodo: diagnozę (pažymint ligos kodą pagal TLK – 10), trumpą anamnezę, atliktus tyrimus (klinikinį kraujo, šlapimo, pagal parodymus EKG, krūtinės ląstos rentgenogramą ir kt.).
8. Pacientai kreipiasi į įstaigą savo laisvu apsisprendimu.
9. Jeigu pacientas kreipiasi ne pagal profilį, jam paaiškinama kur kreiptis.
10. Pacientai registruojami telefonu iš anksto arba atvykę į įstaigą.
11. Pacientų priėmimas vyksta registracijos eilės tvarka:
12. Atvykstant gydytis pacientai turi pateikti šiuos dokumentus:
 - 12.1. Pasą arba kitą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
 - 12.2. Gydytojo nukreipimą (forma F 027/a)
13. Paciento gydymo trukmė trunka 14 dienų.
14. Išvadas apie paciento gydymą skyriuje tolesnį poreikį pateikia:
 - 14.1. Gydantis gydytojas.

- 14.2. Slaugos administratorė, bendrosios praktikos slaugytojos.
- 14.3. Iškilus neaiškumui, sveikatos priežiūros vadovas ir (ar) direktoriaus sudaryta sveikatos priežiūros specialistų komisija.
15. Atvykę ambulatoriam gydymui pacientai kreipiasi į fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytoją vėliau į skyriaus administratorę, kur jie registruojami.
16. Pacientų asmeniniai drabužiai ir avalynė paliekami saugoti užrakinamose spintelėse
17. Pacientams nerekomenduojama turėti brangenybių ir stambių pinigų sumų. Už su savimi pasiimtas brangenybes ar pinigus administracija neatsako.
18. Pacientai išrašomi iš skyriaus gydančio gydytojo kai jie, pagal jų sveikatos būklę, gydymą gali tęsti ambulatoriškai ar jų pačių pageidavimu.

III. NEMOKAMŲ IR MOKAMŲ MEDICININĖS REABILITACIJOS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

19. Įstaigoje teikiamos nemokamos (gydymo išlaidas apmoka ligonių kasos) ir mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos.
20. Paciento pageidavimu teikiamos papildomos paslaugos. Prie papildomų paslaugų priskiriamos paslaugos, kurias pasirenka savo iniciatyva pats pacientas ir jos nėra susijusios su pagrindinės ligos (diagnozuotos) gydymu.
21. Pacientams ir klientams mokamos medicininės reabilitacijos paslaugos teikiamos ne eilės tvarka.
22. Apmokėjimo tvarka už medicininės reabilitacijos mokamas ir kitas papildomas paslaugas numatyta kituose įstaigos vidaus dokumentuose.

IV. PACIENTŲ TEISĖS ĮSTAIGOJE

23. Pacientų teisės užtikrinamos pagal Lietuvos Respublikos teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymą. Pacientai be teisių, numatytų šiame įstatyme, taip pat turi ir pareigų.
24. Paciento teisė į kokybišką, sveikatos priežiūrą:
- 24.1. Pacientai apsidraudę arba apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, pateikę reikiamus dokumentus, turi teisę gauti sveikatos priežiūros paslaugas, kompensuojamas iš privalomojo sveikatos fondo lėšų tik tada, jei įstaiga yra sudariusi sutartį su teritorine ligonių kasa.
- 24.2. Paciento teisės nevaržomos dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų.
- 24.3. Paciento teisė į jo garbę ir orumą nežeminančias sąlygas ir įstaigos personalo pagarbų elgesį teikiant jam paslaugas.
- 24.4. Būtinoji medicinos pagalba pacientui suteikiama neatidėliotinai.
- 24.5. Pacientams teikiama kvalifikuota sveikatos priežiūra. Gydytojai ir slaugos darbuotojai gerbia paciento asmens privatumą.
- 24.6. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūrą, gydytoją, slaugos darbuotoją.
- 24.7. Pacientai gydomi taip, kad į jų diagnozę, gydymą būtų žiūrima pagarbiai.
- 24.8. Pacientas turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą.
25. Teisė į informaciją:
- 25.1. Pacientai gauna informaciją apie įstaigoje teikiamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti.
- 25.2. Pacientai informuojami apie vidaus tvarkos taisykles pacientams, palaikomojo medicininės reabilitacijos skyriaus nuostatus ir tvarką, bei įstaigos vidaus tvarkos taisykles kiek tai susiję su jų buvimu toje įstaigoje.
- 25.3. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę.
- 25.4. Ši informacija turi būti pateikta atsižvelgiant į paciento amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma paaiškinant specialius medicinos terminus.

25.5. Prašyti gydančiojo gydytojo paaiškinti įrašų jo ligos istorijoje prasmę, pagrįstai reikalauti ištaisyti, užbaigti, panaikinti ir/ar pakeisti netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu;

25.6. Bet kada raštu atšaukti savo sutikimą gydytis:

26. Teisė skųstis.

V. PACIENTŲ PAREIGOS

Pacientai privalo:

27. Atvykti į įstaigą registracijos dokumente nurodytu laiku.
28. Laiku sumokėti už suteiktas mokamas paslaugas.
29. Pagarbiai elgtis personalo atžvilgiu.
30. Įstaigoje ir jos teritorijoje nerūkyti, nevartoti alkoholinių gėrimų, narkotikų, draudžiama pacientams lošti azartinius žaidimus.
31. Laikytis asmens higienos reikalavimų.
31. Vykdyti gydytojo nurodymus.
32. Elgtis taip, kad netinkami veiksmai neužtęstų ligos.
33. Elgtis mandagiai, drausmingai, neįžeidinėti gydytojų ir kito medicinos personalo.
34. Pateikti gydytojui prašant reikiamus duomenis apie ligos diagnozę ir taikytą gydymą.
35. Informuoti gydytoją apie sveikatos būklės pasikeitimus gydymo metu.
36. Laikytis įstaigos ir skyriuje galiojančių vidaus tvarkos taisyklių, skyriaus nuostatų.
37. Saugoti ir tausoti įstaigos, kitų įstaigoje esančių pacientų bei jų lankytojų turtą.
38. Atlyginti padarytus materialinius nuostolius įstaigai.
39. Centro patalpose pacientai privalo laikytis tvarkos ir švaros,

VI. PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARLA

40. Medicininės reabilitacijos skyriuje pacientai nelankomi, kadangi jiems teikiamas ambulatorinis gydymas.
41. Pacientai išrašomi kai baigiasi jų gydymo laikas. Jiem atiduodama epikrizė.
42. Atsiradus nenumatytiems atvejams pagal indikacijas, kviečiama greitoji pagalba.

VI. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

43. Kilus ginčui ar konfliktui tarp įstaigos darbuotojų ir pacientų ne dėl įstaigos teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų ar jų kokybės, pacientai turi kreiptis į skyriaus, kuriame kilo ginčas ar įvyko konfliktas, vadovą.

44. Raštiški pacientų pareiškimai, skundai ir pasiūlymai turi būti pasirašyti, be to, nurodyti šie duomenys: vardas, pavardė ir gyvenamoji vieta (arba darbo ar mokymosi vieta). Nepasirašyti ir be šių duomenų pareiškimai, skundai ir pasiūlymai pripažinti anoniminiais ir nenagrinėjami.

45. Jei ginčo ar konflikto nepavyksta išspręsti, pacientas gali kreiptis raštu į įstaigos administraciją. Administracija į pacientų kreipimąsi atsako ne vėliau kaip 10 dienų, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymas numato vėlesnius terminus.

46. Įstaigos vadovas, nagrinėdamas pacientų pareiškimus, skundus ir pasiūlymus, privalo:
44.1. Išnagrinėti pareiškimų, skundų ir pasiūlymų esmę, prireikus išreikalauti papildomų dokumentų, imtis kitų priemonių klausimams objektyviai išspręsti.

44.2. Analizuoti ir apibendrinti gautus pareiškimus, skundus ir pasiūlymus, juose pareikštas kritines pastabas, šalinti priežastis ir sąlygas, dėl kurių pažeidžiamos pacientų teisės ir įstatymų ginami jų interesai.

44.3. Raštu ar žodžiu (pagal pareiškėjų pageidavimą) pranešti pacientams, kokie priinti sprendimai dėl jų pareiškimų, skundų ar pasiūlymų, o jeigu pareiškimas, skundas ar pasiūlymas atmetamas, nurodyti atmetimo motyvus ir paaiškinti tokio sprendimo apskundimo tvarką.

44.4. Jeigu įstaiga nepajėgi išspręsti pasiūlymuose iškeltų klausimų, vadovas persiunčia juos pagal priklausomybę, pranešdamas apie tai pareiškėjams kur jiems reikia kreiptis.

47. Įstaigos vadovas atsakymą į pareiškimą, skundą ar pasiūlymą privalo pateikti pareiškėjui per dešimt dienų.

48. Pacientas, nesutinkąs su sprendimu, priimtu dėl jo pareiškimo, skundo ar pasiūlymo, turi teisę kreiptis į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas.

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

49. Ši tvarka reglamentuoja VšĮ Alytaus medicininės reabilitacijos ir sporto centras (toliau tekste – centro) informacijos apie paciento sveikatos būklę, diagnozes ir gydymą, taip pat visos kitos informacijos apie pacientą, teikimą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms sąlygas ir terminus.

50. Visa informacija apie pacientą yra konfidenciali ir gali būti teikiama tik gavus raštišką paciento sutikimą, išskyrus valstybės ir savivaldybės institucijas (teismai, prokuratūros, ikiteisminio tyrimo organai, institucijos, kontroliuojančios gydymo įstaigas, kitos sveikatos priežiūros įstaigos.), kurioms įstatymų suteikta teisė rinkti ir gauti informaciją apie pacientą.

51. Įstaigos gydytojai ir slaugos darbuotojai pildo būtinus medicininius dokumentus patvirtintus Sveikatos apsaugos ministerijos. Dokumentuose įrašų apie sveikatos būklę konfidencialumas saugomas Lietuvos Respublikos įstatymų ir Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.

52. Informaciją apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, taip pat kitą asmeninio pobūdžio informaciją kitiems asmenims, teikiama tik pacientui (jo atstovui) sutikus ir tai patvirtinus savo parašu medicininiuose dokumentuose.

53. Šiame sutikime nenurodytiems asmenims informacija neteikiama.

54. Jokia informacija telefonu neteikiama.

VIII . PACIENTŲ MEDICININIŲ DOKUMENTŲ IŠDAVIMO TVARKA

55. Pacientas norėdamas gauti medicininių dokumentų kopijas (išrašai iš ligos istorijos, pažyma, rentgeno nuotraukos ir pan.) kreipiasi į Centro sekretoriatą ir pateikęs tapatybę liudijantį dokumentą, užpildo prašymą.

56. Jei dėl informacijos ar oficialaus dokumento gavimo kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodoma atstovo pavardė, vardas, adresas bei pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi.

57. Paciento atstovas privalo pateikti dokumentą, patvirtinantį jo įgaliojimų turinį ir apimtį.

58. Pareiškėjas gaudamas paruoštą informaciją, turi pateikti jo tapatybę liudijantį dokumentą.

59. Teikiamą informaciją apie pacientą pasirašo gydantis ar gydęs gydytojas ir skyriaus, kuriame yra ar buvo gydomas (konsultuojamas) pacientas, vadovas.

60. Lydraštį pasirašo direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

61. Pareiškėjo prašymai ir Centro atsakomieji raštai registruojami bendra tvarka sekretariate.

IX. PACIENTŲ BRANGIŲ DAIKTŲ SAUGOJIMO TVARKA

62. Brangiais daiktais laikomi : laikrodžiai, dirbiniai iš tauriųjų metalų, pinigai ir vertybiniai popieriai.

63. Atvykę pacientai informuojami, kad jo vertybės įstaigoje nebus saugomos.

64. Priduodant daiktus į seifą ant visų trijų egzempliorių pasirašo daiktus priimanti administratorė ir priduoantis darbuotojas. Vienas aprašas su daiktais saugomas seife. Antras atiduodamas pacientui. Trečias daiktų aprašo egzempliorius. Įdedamas į ligos istoriją.

X. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

63. Įstaigos patalpos, teritorija ir naudojami aparatai atitinka saugaus darbo taisyklių reikalavimus.

64. Įstaigoje naudojamos tik aprobuotos tyrimo ir gydymo metodikos, naudojami tik aprobuoti tvarkingi tyrimams ir gydymui skirti medicinos gaminiai (aparatura, įranga).

XI. ĮSTAIGOS DARBO IR POILSIO REŽIMAS

65. Kasdieninio darbo trukmė medicininės reabilitacijos ir sporto skyriuje nustatoma grafikais. Darbo grafikus sudaro medicininės reabilitacijos ir sporto skyriaus administratorė, o tvirtina įstaigos vadovas. Dirbama pagal suminę darbo laiko apskaitą. Darbo grafikai paskelbiami viešai iki šių grafikų įsigaliojimo skyrių informaciniuose stenduose ne vėliau kaip prieš dvi savaites.

66. Administracijos darbuotojų darbo laikas:

- Darbo laikas I-IV 8 val. iki 16.45 val.
- Darbo laikas V 8 val. iki 15.30 val.
- Pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.30 val. (30 min.) Pietų pertrauka į darbo laiką neįskaičiuojama.

XII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

67. Šios pacientų vidaus tvarkos taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

68. Taisyklės neprieštaruja medicininės reabilitacijos skyriaus nuostatams, bei įstaigos vidaus tvarkos taisyklių teiginiams.