PATVIRTINTA

Kaišiadorių rajono socialinių

paslaugų centro

direktoriaus 2014 m. birželio 2d

įsakymu Nr.119 V

KAIŠIADORIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO VIDAUS DARBO TVARKOS TAISYKLĖS TEIKIANT ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kaišiadorių socialinių paslaugų centro vidaus darbo tvarkos taisyklės teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas (toliau – Taisyklės) reglamentuoja Kaišiadorių socialinių paslaugų centro (toliau - Centras), juridinio asmens kodas 158997029, vidaus tvarką, apibrėžia darbuotojų ir besilankančių Centre pacientų santykius ir elgesį.

2. Centras veikia vadovaudamasis Steigėjo patvirtintais nuostatais, galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos konstitucija, Lietuvos Respublikos civilinių ir darbo kodeksais, Socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, nacionaliniais, Europos ir tarptautiniais medicinos standartais (medicinos, higienos normomis), Kaišiadorių rajono savivaldybės teisės aktais, reguliuojančiais Centro veiklą.

3. Be šių Taisyklių, Centro darbuotojų darbines funkcijas ir pareigas apibrėžia, darbuotojų darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareigybės aprašymai, Centro direktoriaus įsakymai.

4. Šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių teisinių santykių nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

5.1. Centras - įstaiga, teisės aktų nustatyta tvarka turinti teisę teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas;

5.2. pacientas - asmuo, kuris naudojasi Centro teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi teisės aktais nustatytas teises bei pareigas;

5.3. nepilnametis pacientas - pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);

5.4. paciento atstovas - atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas tai patvirtindamas savo parašu. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;

5.5. nemokamos paslaugos - tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų, kaip tai nustatyta Lietuvos Respublikos teisės aktuose, bei asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurios kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo lėšų, kaip tai nustatyta Sveikatos draudimo įstatyme ir dėl kurių Centras turi sutartį su teritorine ligonių kasa, bei teikiamos tokia tvarka, kokią numato teisės aktai;

5.6. mokamos paslaugos - tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, už kurias susimoka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys bei savarankiškos draudimo įstaigos taip, kaip numatyta teisės aktuose ar Centro direktoriaus įsakymuose;

5.7. asmens (šeimos) konsultavimas - tai slaugytojo, socialinio darbuotojo, jų padėjėjų teikiama paslauga, kai kartu su asmeniu ar šeimos nariais analizuojama probleminė slaugos ir socialinė asmens (šeimos) situacija bei ieškoma veiksmingų problemos sprendimų būdų pagal kompetenciją.

5.8. slaugytojas - bendrosios praktikos arba bendrosios praktikos slaugytojas, išklausęs slaugos specializacijos programą;

5.9**.** ilgalaikė priežiūra - tai slaugos ir socialinių paslaugų visuma, kurias teikiant asmeniui tenkinami slaugos ir socialinių paslaugų poreikiai, teikiama nuolatinė kompleksinė specialistų pagalba ir priežiūra. Ilgalaike priežiūra laikoma nuo tada, kai nustatomas ilgalaikės priežiūros paslaugų poreikis asmeniui (šeimai);

5.10. slaugos poreikiai - pagrindiniai fiziologiniai, psichologiniai ir socialiniai paciento poreikiai, kuriems patenkinti reikia kitų pagalbos.

5.11. slauga namuose - asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kai kompleksinės slaugos paslaugos yra teikiamos asmeniui bendruomenėje bei namuose, kur jis gyvena, siekiant užtikrinti paslaugų prieinamumą ir tęstinumą bei tenkinant paciento slaugos poreikius natūralioje aplinkoje (namų sąlygomis), skatinant paciento savirūpą.

CENTRO TEISĖS IR PAREIGOS

6. Centras turi teisę:

6.1. turėti sąskaitas banko įstaigose, savo firminį ženklą, antspaudą;

6.2. naudoti, valdyti, pirkti ar kitokiais būdais įsigyti savo veiklai reikalingą turtą bei disponuoti juo Lietuvos Respublikos įstatymuose bei Centro nuostatuose nustatyta tvarka;

6.3. teikti bei gauti labdarą ir paramą;

6.4. teikti nemokamas ir mokamas paslaugas, nurodytas Centrui išduotose licencijose;

6.5. sudaryti sandorius ir prisiimti įsipareigojimus;

6.6. stoti į ne pelno organizacijų asociacijas ir dalyvauti jų veikloje;

6.7. naudoti Centro lėšas nuostatuose numatytiems tikslams ir uždaviniams įgyvendinti;

6.8. skelbti konkursus priemonėms ir darbams, susijusiems su Centro veikla, įsigyti;

7. Centre dirbantys asmens sveikatos priežiūros specialistai turi teisę pasirinkti vieną iš Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka aprobuotų diagnostikos ir gydymo metodikų bei technologijų.

8. Centras privalo:

8.1. užtikrinti būtinosios medicinos pagalbos teikimą (būtinosios medicinos pagalbos mastą ir teikimo tvarką nustato Sveikatos apsaugos ministro įsakymai);

8.2. teikti tik tas nemokamas ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nurodytos Centrui išduotoje licencijoje;

8.3. užtikrinti, kad būtų naudojamos tik tokios sveikatos priežiūros technologijos, gaminiai ir priemonės, kurios yra aprobuotos ir (ar) leistos naudoti Lietuvos Respublikoje;

8.4. užtikrinti, kad būtų tinkamai pildomos ir saugomos asmens sveikatos istorijos, asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelės ir kita teisės aktais patvirtinta medicininė dokumentacija;

8.5. užtikrinti vienodas pacientų teises į teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas;

8.6. saugoti paciento medicininę paslaptį, išskyrus atvejus, kai Centras, teisės aktų nustatyta tvarka, privalo pateikti informaciją apie pacientą tretiesiems asmenims ir gerbti pacientų asmens privatumą;

8.7. užtikrinti, kad informacija apie pacientą valstybės institucijoms ar kitoms įstaigoms būtų teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka;

8.8. užtikrinti, kad būtų įgyvendintos būtinosios visuomenės sveikatos priežiūros priemonės, nurodytos Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintame sąraše;

8.9. teisės aktų nustatyta tvarka informuoti Sveikatos apsaugos ministeriją ir Centro steigėją apie nustatytas vidaus infekcijas, jų protrūkius bei kitus pavojaus pacientų sveikatai atvejus;

8.10. Centro darbuotojai pagal savo kompetenciją privalo informuoti pacientus apie savo darbo tvarką teikiamas paslaugas, atliekamus tyrimus ir procedūras bei suteikti informaciją kitais klausimais, susijusiais su paciento sveikata.

9. Organizuojant bei teikiant ilgalaikės priežiūros paslaugas vadovaujamasi šiais principais:

9.1. Prieinamumo. Asmens (šeimos) ilgalaikės priežiūros paslaugos turi būti organizuojamos taip, kad būtų užtikrintas šių paslaugų teikimo asmeniui (šeimai) prieinamumas - kuo arčiau jo gyvenamosios vietos ar asmens namuose.

9.2. Tinkamumo. Pripažįstamos asmens sveikatos priežiūros ir socialinės paramos sąlygos, užtikrinančios ilgalaikės priežiūros paslaugų kokybę ir efektyvumą. Asmeniui turi būti skiriamos ir teikiamos tokios ilgalaikės priežiūros paslaugos, kurios atitiktų asmens ir šeimos interesus bei nustatytus poreikius.

9.3. Bendradarbiavimo. Ilgalaikės priežiūros paslaugų teikimas asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, turi būti pagrįstas įstaigų, teikiančių socialines paslaugas, sveikatos priežiūros įstaigų, valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba, siekiant tinkamų, kokybiškų ir prieinamų asmenims (šeimoms) paslaugų.

9.4. Kompleksiškumo. Ilgalaikės priežiūros paslaugų poreikis asmeniui turi būti nustatomas kompleksiškai, įvertinant asmens (šeimos) galimybes ir derinant su kitomis socialinės ir sveikatos apsaugos formomis.

9.5. Saugumo. Asmeniui ir (ar) jo šeimai turi būti užtikrintas kvalifikuotas ir saugus ilgalaikės priežiūros paslaugų teikimas.

9.6. Komandos. Tai specialistų susitelkimas vienam tikslui pasiekti - tenkinti asmens ilgalaikės priežiūros paslaugų poreikius, jų prieinamumą, panaudojant savo profesines žinias ir įgūdžius bei dalijantis atsakomybe už suteiktas paslaugas.

PACIENTŲ KREIPIMOSI Į CENTRĄ TVARKA

10. Ilgalaikės priežiūros paslaugų gavėjai yra asmenys, kuriems slaugos ir socialinės paslaugos teikiamos kartu. Ilgalaikės priežiūros paslaugų gavėjai:

10.1. suaugęs asmuo su negalia - darbingo amžiaus asmuo, dėl neįgalumo iš dalies ar visiškai netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime, kuriam reikalingos ilgalaikės priežiūros paslaugos namuose;

10.2. senyvo amžiaus asmuo - senatvės pensinio amžiaus asmuo, dėl amžiaus iš dalies ar visiškai netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis savo asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime bei sergantis lėtinėmis ligomis, kuriam reikalingos ilgalaikės priežiūros paslaugos;

10.3. asmuo, kuriam būtinos paliatyviosios pagalbos paslaugos;

10.4. kiti asmenys, kurių ilgalaikės priežiūros teikimo mastą ir rūšis nustato savivaldybė.

11. Ilgalaikė priežiūra vykdoma komandos principu Centre ir asmens namuose.

12. Norėdami gauti informacija apie Centre teikiamas paslaugas, pacientai kreipiasi į Centro administraciją (telefonu 8 (346) 60013 arba atvyksta adresu: Vytauto Didžiojo g. 44B, LT-56119 Kaišiadorys). Centro administracijos darbo laikas nurodytas skyriuje „Centro administracijos ir kitų specialistų darbo laikas“.

13. Paslaugos pacientams teikiamos vadovaujantis Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus sprendimu, kuriame nurodomi kliento duomenys - vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, teikiamų paslaugų rūšis, apmokėjimo ir kitos sąlygos.

14. Gavus Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus sprendimą, Centro darbuotojai vyksta pas pacientą į namus, kur sudaroma dvišalė paslaugų teikimo sutartis.

NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO

TVARKA

15. Centre teikiamos nemokamos ir mokamos bendruomenės slaugos asmens sveikatos priežiūros paslaugos.

16. Nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas gali gauti visi Centro specialiųjų socialinių paslaugų gavėjai. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas vykdomas Centro direktoriaus įsakymuose nustatyta tvarka.

17. Centras gali teikti mokamas ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurių teikimą ir apmokėjimą už jas reglamentuoja savivaldybės administracijos teisės aktai ir/ar Centro direktoriaus įsakymai.

PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE

18.Teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas vadovaujamasi nuostatomis, kad pacientų ir Centro specialistų santykiai yra grindžiami šiais principais:

18.1. savitarpio pagarbos, supratimo ir pagalbos;

18.2. pacientų teisių užtikrinimo;

18.3. draudimo varžyti pacientų teises dėl jo lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar kitokiais pagrindais, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, nepažeidžiant bendrųjų žmogaus teisių principu.

19. Pagrindinės Centro pacientų teisės:

19.1. teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas:

19.1.1. pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;

19.1.2. kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras;

19.1.3. pacientas turi teisę į žmogaus orumą nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekentėtų dėl savo sveikatos sutrikimo. Pacientas turi teisę būti prižiūrimas ir numirti pagarboje.

19.2. teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą:

19.2.1. pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą;

19.2.2. pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą;

19.2.3. pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę.

19.3. teisė į informaciją:

19.3.1. pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti;

19.3.2. sveikatos priežiūros įstaigoje pacientui turi būti pateiktas jį gydančio specialisto vardas, pavardė, pareigos ir informacija apie jo profesinę kvalifikaciją;

19.3.3. pacientas turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Ši informacija pacientui turi būti pateikta atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicininius terminus;

19.3.4. informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jei tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų j o gyvybei.

19.4. teisė nežinoti:

19.4.1.informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu;

19.4.2. šios nuostatos netaikomos, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

19.5. teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose:

19.5.1. paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai, išskyrus tuos atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei. Tokiais atvejais apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose;

19.5.2. sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę.

19.6. teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:

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

19.7. teisė rinktis diagnostikos bei gydymo metodikas ir atsisakyti gydymo:

19.7.1. pacientai, gali būti gydomi arba jiems teikiama kokia kita sveikatos priežiūra ar slauga, tik kai yra jų sutikimas;

19.7.2. kai, laikantis sveikatos priežiūros normų, yra galimybė rinktis diagnostikos ir gydymo metodikas, pacientas turi būti supažindintas su šių metodikų ypatybėmis ir jam turi būti suteikta pasirinkimo galimybė. Pacientų pasirinkimas įforminamas raštu;

19.7.3. prieš prašant sutikimo, pacientui (jo atstovui) išaiškinami intervencijos į paciento sveikatą tikslas, pobūdis, padariniai ir pavojai. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikėjas apie visas asmens sveikatos priežiūros paslaugas turi įrašyti į paciento medicinos dokumentus. Sutikimas dėl paslaugų patvirtinamas paciento (jo atstovo) parašu paciento medicinos dokumentuose;

19.7.4. pacientas bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą gydytis. Kai pacientas yra tokios sveikatos būklės, kad negali pareikšti savo valios dėl sutikimo gydytis ir dėl diagnostikos bei gydymo metodikų pasirinkimo, kiek įmanoma, nepakenkiant paciento interesams, atsižvelgiama į jo anksčiau raštu pareikštą valią. Kai nėra nustatyta tvarka išreikštos paciento (jo atstovo) valios, slauga, diagnostika ir gydymas gali būti taikomi tik įstatymų nustatytais pagrindais ir tvarka, kai yra reali grėsmė paciento arba aplinkinių asmenų sveikatai ar gyvybei. Teikiant būtinąją (pirmąją ar skubiąją) medicinos pagalbą pacientui, kuris dėl amžiaus ar sveikatos būklės negali tinkamai išreikšti savo valios, yra būtinas paciento atstovo sutikimas. Pagalba gali būti teikiama be atstovo sutikimo, jei jo nėra arba sutikimo negalima gauti laiku, arba atstovas atsisako duoti sutikimą, o medicinos pagalbos suteikimas atitinka paciento interesus. Apie tai pažymima paciento ligos istorijoje.

19.8. teisė skųstis:

19.8.1. pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, turi teisę pateikti skundą Centro direktoriui šių Taisyklių sk. „Ginčų ir konfliktų tarp įstaigos ir pacientų sprendimo tvarka“ nurodyta tvarka.

19.9. teisė į žalos atlyginimą:

19.9.1. pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą;

19.9.2. pacientų teises reglamentuoja šie dokumentai: Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas, Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija, Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija, Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencija bei kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai, reglamentuojantys asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.

20. Paciento pareigos:

20.1. pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Centro vidaus tvarkos taisyklėmis ir vykdyti jose nurodytas pareigas;

20.2. pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Centro specialistais ir darbuotojais;

20.3. pacientas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai atlikti sveikatos priežiūros paslaugas;

20.4. pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu;

20.5.pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;

20.6. pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Centro darbuotojais ir kitais pacientais;

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

**PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS**

**PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**

21. Lankyti Centre esančius pacientus adresu: Vytauto Didžiojo 44B Kaišiadorys tik tam skirtu laiku - darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 val.

22. Atvykęs lankytojas Centro darbuotojui/budėtojui turi pasakyti kokį pacientą lanko ir pranešti, kai išvyksta.

23. Savo apsilankymu paciento lankytojai neturi sukelti nepatogumu kitiems pacientams.

24. Lankytojams draudžiama:

24.1. šiukšlinti ir triukšmauti Centro patalpose ir teritorijoje;

24.2. atvykti į Centrą neblaiviems ar apsvaigusiems nuo narkotinių bei psichotropinių medžiagų;

24.3. rūkyti Centro patalpose ir vietose, kur yra draudžiantieji ženklai;

24.4. pacientams atnešti svaigalų, rūkalų, narkotinių, psichotropinių ir kitu psichiką veikiančių medžiagų;

24.5. turėti su savimi arba atnešti klientui šaunamąjį ar šaltąjį ginklą.

25. Karantino metu draudžiama lankyti pacientus.

26. Karantino metu lankytojai maisto produktus ir kitus pacientui skirtus daiktus gali palikti Centro administracijoje. Maisto produktai turi būti tvarkingai supakuoti ir tinkami vartoti. Ant pakuotės turi būti užrašytas paciento vardas, pavardė.

27. Paciento gydymo kitoje (stacionarinėje) įstaigoje tikslingumą nustato jį gydantis gydytojas.

28. Pacientas, kurio sveikatos būklė reikalauja neatidėliotino papildomo gydymo, gali būti siunčiamas į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą. Tokiu atveju, pacientui ir/ar jo artimiesiems paaiškinama, kodėl priimtas toks sprendimas. Už kitu asmens sveikatos priežiūros įstaigų gydytojų sprendimus ir gydymo kokybę Centras neatsako.

**GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

29. Pacientas gali išsakyti nusiskundimus žodžiu arba pateikti skundą raštu Centro administracijai.

30. Kilus ginčui, konfliktui tarp paciento ir Centro darbuotojo, pacientas turi kreiptis į padalinio, kuriame įvyko konfliktas, vadovą. Jei konfliktas neišsprendžiamas, pacientas gali kreiptis raštu į Centro administraciją.

31. Skundą gali pateikti pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento 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, šioje dalyje nurodytu reikalavimu neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

32. Pacientas skunde privalo pateikti 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. Kliento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia asmens tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

33. Pacientas 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.

34. Centras, gavęs kliento skundą, privalo ji išnagrinėti ir raštu pranešti klientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

35. Pacientų skundus, susijusius su etikos klausimais, nagrinėja Centro etikos komisija.

36. Į klientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas klientai turi teise kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu Centre, kuriame, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.

37. Klientų skundus nagrinėjančių valstybės institucijų sprendimus klientai turi teisę apskusti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

**INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ**

**TEIKIMO TVARKA**

38. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir slaugymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties. Konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos teisės aktai. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint raštišką paciento sutikimą, arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymai.

39. Neturint raštiško paciento sutikimo, informacija gali būti suteikta:

39.1. darbuotojams, kurie slaugo, registruoja pacientą;

39.2. apie pavojingus paciento ketinimus, keliančius grėsmę jo paties ar aplinkinių sveikatai ar gyvybei, teisėtvarkos ar kitoms institucijoms, teisės aktų nustatyta tvarka turinčioms teisę gauti tokią informaciją;

39.3. reikalaujant teismui, prokuratūrai, policijai ar kitoms valstybės institucijoms, turinčioms teisę įstatymų nustatyta tvarka gauti tokią informaciją.

40. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su pacientu ar jį filmuoti/fotografuoti Centre ar jo teritorijoje gali tik informavę Centro administraciją bei gavę to paciento sutikimą.

**LIGOS ISTORIJŲ, AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ**

**DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS**

**ASMENIMS TVARKA**

41. Asmens sveikatos istorija yra Centro dokumentas ir yra saugomas jo administracijoje ar archyve. Nei pacientas, nei kiti asmenys neturi teisės patys šio dokumento laikyti (saugoti) ar išnešti iš Centro.

42. Pacientui pateikus raštišką prašymą, jo lėšomis (pagal Centre galiojančius mokamų paslaugų įkainius) gali būti daromos asmens sveikatos istorijos kopijos ar jos išrašai.

43. Išrašas iš asmens sveikatos istorijos daromas nemokamai, jei pacientą slaugantis Centro slaugytojas siunčia jį tirti, konsultuoti ar gydyti į kitą gydymo įstaigą. Išraše turi būti pateikiama ne daugiau duomenų, negu būtina apibrėžtam tikslui pasiekti.

44. Pacientui persirašius į kitą gydymo įstaigą, jo asmens sveikatos istorija tai gydymo įstaigai išsiunčiama pagal pastarosios raštišką prašymą.

**CENTRO ADMINISTRACIJOS, KITŲ SPECIALISTŲ DARBO LAIKAS**

45. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos Centro patalpose adresu: Vytauto Didžiojo 44B, Kaišiadorys, teikiamos pirmadieniais - penktadieniais nuo 8 val. iki 17 val.

46. Darbuotojai dirba pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus. Slaugos darbuotojų darbo grafikai skelbiami Centro internetinėje svetainėje, informacinėse lentose.

47. Centro administracijos darbo laikas darbo dienomis yra nuo 8.00 iki 17.00 val., pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val. Penktadieniais darbo laikas nuo 8.00 iki 17.45 val., pietų pertrauka nuo 12.00 iki 12.45 val.

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

48. Centro teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.

49. Centro patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

50. Centro darbuotojams draudžiama Centre būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

51. Centro darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius.

52. Centro elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais ir kanceliarinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.

53. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, Centro direktoriaus įsakymais.

54. Centro darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems įrenginiams ir tinkamai sutvarkytai darbo vietai.

55. Centro darbuotojai savo veikla privalo nepažeisti aplinkos kokybės normatyvų ir standartų, laikytis atliekų nukenksminimo tvarkos, privalo žinoti (pagal savo kompetenciją) reagentų sandėliavimo, išfasavimo ir transportavimo tvarką, nukenksminimo būdus.

56. Centro darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą.

57. Darbo metu Centro darbuotojai privalo turėti galiojančius darbo pažymėjimus, išduotus Centro direktoriaus nustatyta tvarka.

58. Centro darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys būtų tik darbuotojui esant.

59. Centro darbuotojas, paskutinis toje patalpoje baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.

60. Centro darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.

61. Centro administracija neatsako už darbuotojų asmeninius daiktus, nesusijusius su tiesioginiu darbu ir paliktus darbo vietoje.

**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

62. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

63. Patvirtintos Taisyklės skelbiamos Centro informacinėse lentose.

64. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus Centro darbo organizavimui ar atitinkamiems teisės aktams.