

PATVIRTINTA
VšĮ Panevėžio miesto greitosios
medicinos pagalbos stoties direktoriaus
2015 m. rugsėjo 23 d.
įsakymu Nr. V- 113

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „PANEVĖŽIO MIESTO GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS STOTIS“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „PANEVĖŽIO MIESTO GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS STOTIS“ (toliau – Įstaiga) yra Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos dalis, įsteigta iš valstybės turto ir lėšų, teikianti asmens sveikatos priežiūros paslaugas pagal sutartis su Panevėžio teritorine ligonių kasa ir kitais užsakovais.
2. Įstaigos vidaus tvarkos taisyklės (toliau tekste – taisyklės) parengtos pagal Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio reikalavimus ir reglamentuoja Įstaigos bendrą vidaus tvarką, pacientų kreipimosi į įstaigą tvarką, ginčų ir konfliktų sprendimo, informacijos teikimo, medicinos dokumentų išdavimo tvarką, pacientų teises ir pareigas, pateikia kitą informaciją, susijusią su įstaigos vidaus tvarka.
3. Įstaiga veikia vadovaudamasi Steigėjo patvirtintais įstatais, galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, kitais teisės aktais, Lietuvos standartais, Lietuvos medicinos normomis, Lietuvos higienos normomis.
4. Be šių taisyklių, Įstaigos darbuotojų darbines funkcijas ir pareigas apibrėžia darbo sutartys, saugos ir sveikatos instrukcijos, pareiginiai nuostatai, Įstaigos direktoriaus įsakymai, kokybės vadybos sistemos procedūros.
5. Šių taisyklių privalo laikytis visi Įstaigos darbuotojai, pacientai ir jų artimieji.
6. Įstaigos darbuotojai turi teisę nukrypti nuo šių vidaus tvarkos taisyklių, jeigu konkrečiu atveju formalus šių taisyklių laikymasis prieštarautų paciento interesams. Bet koks nukrypimas nuo šių vidaus tvarkos taisyklių turi būti pažymėtas paciento medicininėje dokumentacijoje.
7. **Vidaus tvarkos taisyklėse naudojamos sąvokos:**
 - 7.1. Pacientas – asmuo, kuris naudojasi įstaigos teikiamomis paslaugomis.
 - 7.2. Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Jeigu pilnametis pacientas negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų ir jeigu jam nenustatyta nei rūpyba, nei globa, visos įstaigos pareigos pacientui

vykdomos asmeniui, kurį pacientas yra raštu įgaliojis veikti savo vardu. Jeigu tokio įgalioto asmens nėra arba jeigu įgaliotas asmuo nesiėmė būtinų veiksmų, pareigos turi būti vykdomos paciento sutuoktiniui arba sugyventiniui (partneriui), išskyrus atvejus, kai jie to atsisako, o jei sutuoktinio ar sugyventinio (partnerio) nėra, pareigos vykdomos paciento tėvui arba vaikui, išskyrus atvejus, kai šie atsisako.

7.3. Nepilnametis pacientas - pacientas iki 18 metų, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

II. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS

7. Įstaiga greitosios medicinos pagalbos (toliau -GMP) paslaugas teikia visą parą.
8. Medicinos pagalbos paslaugas teikiančių specialistai (medicinos gydytojai, skubios medicinos pagalbos slaugos specialistai, slaugytojai-GMP dispečeriai, vairuotojai-paramedikai, vairuotojai) dirba visą parą pagal jiems patvirtintus darbo grafikus.
9. Įstaigos administracijos darbo laikas:
10. Pirmadienis –ketvirtadienis: 8.00 val.- 17.00 val., pietų pertrauka: 12.00 val. – 12.45 val.
11. Penktadienis: 8.00 val.- 15.45 val., pietų pertrauka: 12.00 val. – 12.45 val.
12. Šeštadienis-sekmadienis – poilsio dienos.
13. Atskiriems administracijos darbuotojams gali būti nustatytas ir kitoks darbo grafikas.

III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

14. Visi iškvietai priimami Panevėžio miesto greitosios medicinos pagalbos centralizuotos dispečerinės tel.: Teo - 03, Omnitel - 033, Bitė - 033, Tele 2 – 033, bendruoju pagalbos centro tel. – 112.
15. Pacientai ar jų artimieji VŠĮ Panevėžio m. GMPS administracijos darbuotojų priimami darbo dienomis.
16. Visą reikiamą informaciją apie teikiamas asmens sveikatos priežiūros mokamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti juridiniai ir fiziniai asmenys gali gauti darbo dienomis telefonu: (8 45 501597) , (8 45 420132) , mob. tel. 8 682 18090 Įstaigos administracijos darbo metu arba įstaigos el. svetainėje www.pangreitoji.lt

IV. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS

17. **Nemokamų paslaugų** nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką reglamentuoja Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2010 metų gruodžio 27 d. įsakymo Nr. 1131 4.2.2. – 4.3 punktai:

17.1. GMP būdinčių brigadų teikiamos paslaugos.

17.2. GMP paslaugos, teikiamos pacientų namuose ar kitose jų buvimo vietose.

17.3. GMP paslaugos, teikiamos asmens sveikatos priežiūros įstaigose (toliau – ASPĮ), jei pacientui būtina sveikatos priežiūra viršija tų įstaigų kompetenciją.

17.4. Stabilios būklės pacientų pervežimas iš vienos stacionarinės ASPĮ į kitą stacionarinę ASPĮ, jei GMP paslaugų teikėjui atgabenus pacientą į pirmosios ASPĮ priėmimo-skubios pagalbos skyrių paaiškėja, kad ši įstaiga pagal savo kompetenciją negali suteikti reikiamų sveikatos priežiūros paslaugų.

17.5. Pacientų, kurie gali būti gabenami tik GMP automobiliu, pervežimas iš stacionarinės ASPĮ priėmimo-skubios pagalbos skyriaus į namus po to, kai GMP paslaugų teikėjo atvežtam pacientui suteikiamos būtinos sveikatos priežiūros paslaugos.

17.6. Pacientų pervežimas iš vienos stacionarinės slaugos ir palaikomojo gydymo paslaugas teikiančios ASPĮ į kitą ASPĮ toliau tirti ir/ar gydyti.

17.7. Užsienyje sunkiai susirgusių ar susižeidusių Lietuvos Respublikos nuolatinių gyventojų pervežimas nuo Lietuvos Respublikos sienos į ASPĮ toliau tirti ir/ar gydyti.

17.8. Lietuvos Respublikos teritorijoje sunkiai susirgusių ar susižeidusių asmenų, apdraustų privalomuoju sveikatos draudimu kitose Europos Sąjungos šalyse ir pateikusių draustumą patvirtinančius dokumentus, pervežimas iš ASPĮ iki Lietuvos Respublikos sienos.

17.9. Pacienčių pervežimas iš namų į ASPĮ ir iš vienos ASPĮ į kitą ASPĮ dėl normalaus ar gresiančio priešlaikinio gimdymo ar dėl patologijos laikotarpiu po gimdymo.

18. Mokamų paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką reglamentuoja Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2010 metų gruodžio 27 d. įsakymo Nr. 1131 5.1. – 5.4. punktai. Be paslaugų, apmokamų iš PSDF biudžeto, GMP paslaugų teikėjai teikia ir kitas paslaugas:

18.1. Pacientų pervežimo iš vienos stacionarinės ASPĮ į kitą stacionarinę ASPĮ toliau gydyti;

18.2. Pacientų pervežimo iš vienos ASPĮ į kitą ASPĮ diagnostinėms, gydomosioms procedūroms ar tyrimams atlikti, jei pervežimas būtinas dėl paciento sveikatos būklės (indikacijas suderina siunčiančioji ir priimančioji įstaigos);

18.3. Pacientų pervežimo iš stacionarinės ASPĮ į namus po stacionarinio gydymo, jei tai būtina dėl paciento sveikatos būklės (indikacijas nustato siunčiančioji ASPĮ);

18.4. Pacientų transportavimo jų ar jų artimųjų prašymu, jei tai nėra būtina dėl paciento sveikatos būklės. Pacientų pervežimai užsakomi ir derinami įstaigos administracijoje.

18.4.1 Paciento pervežimo kaina Panevėžio miesto ribose skubios medicinos pagalbos slaugos specialisto su vairuotoju 1 vnt. paslaugos kaina – 10,98 Eur, gydytojo su vairuotoju 1 vnt. paslaugos kaina – 12,00 Eur, , gydytojo, skubios medicinos pagalbos slaugos specialisto su vairuotoju 1 vnt. paslaugos kaina 17,50 Eur

18.4.2 VŠĮ Panevėžio miesto GMPS paslaugų kaina Lietuvos Respublikos teritorijoje (paciento pervežimo, renginių aptarnavimas.) skubios medicinos pagalbos slaugos specialisto su vairuotoju 1 val. paslaugų kaina– 21,96 Eur, gydytojo su vairuotoju 1 val. paslaugų kaina– 24,00 Eur, gydytojo, skubios medicinos pagalbos slaugos specialisto ir vairuotojo 1 val. paslaugų kaina– 35,00 Eur. Įkainiai patvirtinti Panevėžio miesto savivaldybės tarybos 2014 metų gruodžio 18 d. sprendimu Nr. I-384 „Dėl VŠĮ Panevėžio miesto greitosios medicinos pagalbos stoties mokamų paslaugų kainų patvirtinimo“.

V. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

19. Kiekvienas Panevėžio miesto GMP stoties pacientas turi teisę gauti nemokamą kokybišką skubios medicinos pagalbos paslaugą.
20. Pacientų teisės ir pareigos yra numatytos Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme.
21. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam skubios pagalbos paslaugas teikiančią skubios pagalbos slaugos specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.
22. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie būklės vertinimą, preliminarią diagnozę, vaistus. Pacientas turi teisę reikalauti ir neatlygintinai gauti greitosios medicinos pagalbos kvietimo kortelės formos Nr. 110/a kopija.
23. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.
24. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti.
25. Pacientas kiek įstengdamas turi suteikti skubios medicinos pagalbos specialistams informaciją apie savo sveikatą, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti pagalbą.
26. Laikytis skubios medicinos pagalbos slaugos specialisto nurodymų ir rekomendacijų, ne tik dėl gydymo, tačiau ir dėl profilaktikos, slaugos ar tęstinio gydymo namuose (ambulatoriškai).
27. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.
28. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais.
29. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir skubiąją medicinos pagalbą teikiančių darbuotojų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems suteikti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paciento gyvybei.

VI. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

30. Pacientams žala, padaryta Panevėžio miesto GMP stoties darbuotojo kaltais veiksmais, atlyginama Civilinio kodekso ir Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatyta tvarka.

31. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės turi teisę pateikti skundą. Skundą pateikti gali 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, šiame punkte nurodytų reikalavimų 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. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia 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. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu įstaigoje.

35. Įstaiga, gavusi paciento skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

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

36. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties. Kitiems asmenims konfidenciali informacija gali būti suteikiama tik turint rašytinį paciento sutikimą.

37. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Visais atvejais konfidencialios informacijos

suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus.

38. Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas sveikatos priežiūros įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

39. Dėl medicinos dokumentų nuorašų apie sveikatos būklę (kopijų) pareiškėjai turi kreiptis į VšĮ Panevėžio miesto GMP stoties administratorės kabinetą darbo dienomis adresu Sietyno g. 5B, Panevėžys. Įstaiga turimą informaciją apie pacientą pateikia ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo prašymo gavimo dienos. Informacija telefonu neteikiama.

VIII. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

40. Įstaigos darbuotojai privalo periodiškai tikrintis sveikatą. Sveikatos tikrinimo periodiškumą ir tvarką reglamentuoja LR įstatymas.

41. Darbų sauga įstaigoje užtikrinama vykdant darbų saugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus. Už darbų saugą įstaigoje atsakingas įstaigos direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

42. 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, pareigų instrukcijų reikalavimų ir procedūrų atlikimo taisyklių, kitų direktoriaus įsakymų.

43. GMP stoties patalpose ir teritorijoje draudžiama rūkyti, būti neblaiviems ar apsvaigusiams nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

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

45. Darbuotojai, turintys tiesioginį kontaktą su pacientais, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą medicininę aprangą ir naudodami apsaugos priemones.

46. Darbo metu GMPS darbuotojai privalo turėti galiojančius darbo pažymėjimus, išduotus įstaigos direktoriaus nustatyta tvarka.

IX. PACIENTO VERTINGŲ DAIKTŲ, DOKUMENTŲ PERDAVIMAS TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA

47. Pacientams transportuojamiems į ligoninę, nerekomenduojama su savimi turėti vertingų daiktų, pinigų ar kt.

48. Medicinos gydytojas, skubiosios medicinos pagalbos slaugos specialistas greitosios medicinos pagalbos kvietimo kortelės formos Nr. 110/a grafoje „Pastabos“ surašo nesąmoningo paciento vertingus daiktus. Greitosios medicinos pagalbos kvietimo kortelės formos Nr. 110/a grafoje „Pastabos“ pasirašo medicinos gydytojas ar skubiosios medicinos pagalbos slaugos specialistas. Paciento vertingi daiktai atiduodami ligoninės priėmimo skyriaus slaugytojui, kuris greitosios medicinos pagalbos kvietimo kortelės formos Nr. 110/a grafoje „Pastabos“ pasirašo, kad nurodytus daiktus perėmė.

49. Pacientai, palikus daiktus GMP automobiliuose, gali atsiimti atvykę į VšĮ Panevėžio miesto GMP stoties administraciją, adresu Smėlynės g. 23, Panevėžys. Atsiimant daiktus reikia turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

50. Kilus ginčui dėl brangių daiktų ar pinigų atsiėmimo, pacientas turi kreiptis į įstaigos administraciją.

51. Įstaigos darbuotojai teikdami GMP paslaugas bei esant būtinumui gali sugadinti (suplėšyti, perkirpti, sutepti ir kt.) paciento drabužius ar daiktus. Tokiais atvejais įstaiga ir įstaigos darbuotojai už padaryta žalą neatsako, jos nekompensuoja.

X. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

52. Taisyklės gali būti keičiamos ar pripažįstamos netekusiomis galios pasikeitus mokamų paslaugų įkainiams, teisės aktams ar pertvarkant VšĮ Panevėžio miesto greitosios medicinos pagalbos stoties darbo organizavimą.

53. Už taisyklių koregavimą laiku atsako teisininkas.