

PACIENTŲ TEISIŲ IR PAREIGŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA

KOKYBĖS SISTEMOS PROCEDŪRA

Valdomas egzempliorius

Egzempliorius Nr.

Registruotas laikytojas.....
(vardas, pavardė)

Įteikimo data.....

I. PASKIRTIS

1. Užtikrinti, kad ligonių apžiūra, konsultacijos ir gydymas būtų kokybiškai dokumentuojamas ir valdomas ligonį gydant stacionare, bei užtikrinamas pacientų teisių bei pareigų įgyvendinimas.

II. APIMTIS

2. Procedūra taikoma stacionarinių, ambulatorinių ligonių apžiūrai, konsultavimui ir gydymui bei dokumentavimui bei jų teisių ir pareigų įgyvendinimui, atstovavimui institutui.

III. ATSAKOMYBĖ

3. Už paciento teisių ir pareigų įgyvendinimą atsakingas gydantis.

IV. SU PROCEDŪRA SUSIJĘ DOKUMENTAI

4. KSP 005 „Neatitikčių valdymas“;
5. KSP 011 „Pacientų tyrimas ir gydymas konsultacinėje poliklinikoje“;
6. KSP 018 „Ligonių apžiūros, konsultavimo priėmimo skyriuje ir stacionarizavimo į stacionarą“;
7. LR Sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymas Nr. V-208 (Dėl būtinosios medicinos pagalbos ir būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarkos bei masto patvirtinimo);
8. LR Sveikatos apsaugos ministro 1999 m. kovo 15 d. įsakymas Nr. 117 (Dėl nėščiųjų, gimdyvių ir naujagimių sveikatos priežiūros tvarkos patvirtinimo);
9. LR Sveikatos apsaugos ministro 1999 m. sausio 15 d. įsakymas Nr. 24 (Dėl skubios konsultacinės sveikatos priežiūros pagalbos užtikrinimo);
10. VšĮ Jonavos ligoninės vyr.gydytojo 2001-08-09 įsakymas Nr. 273 (Dėl ambulatorinių ligonių konsultavimo);
11. VšĮ Jonavos ligoninė vyr.gydytojo 2001-10-09 įsakymas Nr. 347 (Dėl gydytojų specialistų konsultanto sąrašo);

12. VšĮ Jonavos ligoninė vyr.gydytojo pavaduotojo medicinai parengta “Gydytojų specialistų konsultacijų tvarka dienos metu”;

13. VšĮ Jonavos ligoninė vyr.gydytojo 2002-03-07 įsakymas Nr. 88 (Dėl apmokėjimo už skubos tvarka teikiamas gydytojo transfuziologo, klinikinio fiziologo, patalogoanatomo, radiologo, dermatovenerologo paslaugas nedarbo metu);

14. LR „Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo pakeitimo“ įstatymas (Žin., 1996, Nr. 102-2317; 1998, Nr. 52-1425; 2004, Nr. 115-4284)

V. SANTRUMPOS IR PAAIŠKINIMAI

15. VG – vyr. gydytojas.
16. VG PK – vyr. gydytojo pavaduotojas teisei ir kokybei.
17. VG PM - vyr. gydytojo pavaduotojas medicinai.
18. VSA – vyr. slaugos administratorė.
19. SV – skyriaus vedėja.
20. ISO – tarptautinė standartizacijos organizacija.
21. VŠĮ JL – Viešoji įstaiga Jonavos ligoninė.
22. LST – Lietuvos standartas.
23. DI – darbo instrukcija.
24. P – procedūra.
25. PN – pareiginiai nuostatai.
26. A.S.I. – asmens sveikatos instrukcija.
27. A – atlieka ir atsako.
28. I – gauna informacija.
29. OTS – ortopedijos-traumatologijos sk.
30. CH – chirurgijos-ANG sk.
31. A-G – akušerijos-ginekologijos sk.

VI. PROCEDŪROS APRAŠYMAS

32. Pacientas turi sekančias teises:

32.1. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas:

32.1.1. Pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.

32.1.2. Kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras 2012-11-29 įsakymu Nr. V-1073 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, vertinimo rodiklių sąrašų patvirtinimo“.

32.1.3. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenėtų dėl savo sveikatos sutrikimų. Pacientas turi teisę būti prižiūrimas ir numirti pagarbėje.

32.2. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą:

32.2.1. Pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą.

32.2.2. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą. Sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarką įgyvendinama pacientui registruojantis VšĮ Jonavos ligoninės konsultacinėje poliklinikoje. Ligonį stacionarizavus atsisakymas nuo gydančio gydytojo paslaugų galimas tik raštišku būdu informavus skyriaus vedėją ar ligoninės administraciją pateikus atitinkamą prašymą ir nurodžius priežastis (laisva forma). Specialisto pakeitimas galimas tik tais atvejais, jei dirba kitas tokios pačios kompetencijos specialistas.

32.2.3. Įgyvendinant teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą teisės aktų nustatyta tvarka gali būti ribojama, tik tais atvejais kai ligoninė yra perviršijusi kvotas, arba negali suteikti atitinkamų paslaugų.

32.2.4. Pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą Sveikatos apsaugos ministerijos ar jos įgaliotų institucijų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

32.3. Teisė į informaciją:

32.3.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigose teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Ši informacija pateikiama ligoninės priėmimo skyriuje ligonio stacionarizavimo metu, ar registratūroje, jei ligonis kreipiasi į konsultacinę polikliniką viešinant ligoninės licenciją, supažindinant su mokamomis paslaugomis bei jų teikimo tvarka. Ligoninėje teikiamos paslaugos yra viešinamos internetiniame puslapyje: <http://www.jonavoslig.lt/>

32.3.2. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.

32.3.3. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus užpildant atitinkamas sutikimo formas patvirtintas vyr. gydytojo įsakymu.

32.3.4. Informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas šio įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa šiame straipsnyje numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Paciento psichikos ligonio teisės gauti informaciją ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

32.3.5. Jeigu paciento tolesnis buvimas sveikatos priežiūros įstaigoje nėra mediciniskai pagrįstas, prieš išrašant iš sveikatos priežiūros įstaigos į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui turi būti išsamiai paaiškintas tokio sprendimo pagrįstumas ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumas. Gavęs tokią informaciją, pacientas patvirtina tai parašu atitinkamoje formoje patvirtintoje vyr. gydytojo įsakymu.

32.4. Teisė nežinoti:

32.4.1. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu atitinkamoje formoje patvirtintoje vyr. gydytojo įsakymu.

32.4.2. Informacijos pateikimo pacientui apribojimais netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

32.5. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose:

32.5.1. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima

gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

32.5.2. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.

32.5.3. Paciento psichikos ligonio teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

32.5.4. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.

32.5.5. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis sveikatos priežiūros įstaiga privalo padaryti ir išduoti sveikatos priežiūros įstaigos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

32.6. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:

32.6.1. 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.

32.6.2. Sveikatos priežiūros įstaigose duomenys apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga.

32.6.3. Visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai, pateikiant atitinkamą prašymą ir atitinkamai patvirtintus įgaliojimus.

32.6.4. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

32.7. Teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą ypatumai:

32.7.1. 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, taip pat Pacientų žalos atlyginimo įstatyme nurodytiems asmenims. 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.

32.7.2. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą ir naudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka.

32.7.3. Užtikrinant paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, turi būti vadovaujamosi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Šios nuostatos taikymas gali būti ribojamas įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai.

32.7.4. Apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, sveikatos priežiūros įstaigos privalo nedelsdamos pranešti teisėsaugos institucijoms.

32.8. Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą:

32.8.1. Teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis.

32.8.2. Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarką reglamentuoja Vyriausybė ar jos įgaliota institucija.

32.9. Paciento dalyvavimas biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese:

32.9.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininus tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas.

32.9.2. Įtraukiant pacientą į biomedicininus tyrimus ir mokymo procesą, turi būti vadovaujamosi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus.

32.9.3. Jei pacientas įtraukiamas į mokymų procesą privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis sveikatos priežiūros įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis. Šiose taisyklėse turi būti pažymėta, kad jis yra įtraukiamas į mokymo procesą.

32.9.4. Laikoma, kad pacientas, pasirašytinai susipažinęs su sveikatos priežiūros įstaigos, kuriose mokomi sveikatos priežiūros specialistai, vidaus tvarkos taisyklėmis, sutinka, kad jis būtų įtraukiamas į mokymo procesą. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu. Jo rašytinis pareiškimas turi būti saugomas paciento medicinos dokumentuose.

32.9.5. Naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas paciento asmens privatumas. Paciento medicinos dokumentuose esančios informacijos panaudojimo tvarką, užtikrinant asmens privatumo apsaugą mokslo tikslais, nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas, o mokymo tikslais – sveikatos priežiūros įstaiga, kurioje ši informacija saugoma.

32.10. Paciento pareigos:

32.10.1. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis sveikatos priežiūros įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

32.10.2. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir darbuotojais.

32.10.3. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus.

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

32.10.5. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, šio įstatymo nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.

32.10.6. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba šio įstatymo 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.

32.10.7. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.

32.10.8. 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, jei tai grėstų pavojus paciento gyvybei.

32.11. Teisė į žalos atlyginimą: Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygos ir tvarka nustatyta Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme, Civiliniame kodekse, Draudimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.

VII. NEATITIKTYS

33. Neteisingai užpildytos formos.

34. Kiti šioje procedūroje nurodytai tvarkai neatitinkantys darbuotojų veiksmai.

Paruošė:

Vyr. gydytojo pavaduotojas teisei ir kokybei

G. Ramanauskas