

UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „VISTOMA“

Įm. kodas 155505686, PVM kodas LT555056811. Festivalio g. 10, LT-31144 Visaginas.
Tel. / faks. (8 386) 33 638. Atsisk. sąskaita LT19 7300 0100 0261 7744, AB „Swedbank“, kodas
73000.

UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS VISTOMA VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Uždaroji akcinė bendrovė Vistoma (toliau – odontologijos klinika) vidaus tvarkos taisyklės parengtos pagal Lietuvos Respublikos Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio reikalavimus priklausomai nuo įstaigos veiklos specifikos.

1.2. Šios vidaus tvarkos taisyklės parengtos remiantis LR įstatymais ir reglamentuoja:

- 1.2.1. Asmens sveikatos įstaigos pasirinkimo tvarką;
- 1.2.2. Pacientų kreipimosi į odontologijos kliniką tvarką;
- 1.2.3. Nemokamų paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką;
- 1.2.4. Pacientų teisės ir pareigos odontologijos klinikoje;
- 1.2.5. Ginčų ir konfliktų tarp odontologijos klinikos ir pacientų sprendimų tvarką;
- 1.2.6. Ambulatorinių kortelių ir kitų medicininių dokumentų nuorašų darymo išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką;
- 1.2.7. Odontologijos klinikos darbo laiką
- 1.2.8. Darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatas;
- 1.2.9. Paciento turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo bei saugojimo tvarka.

II. ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGOS PASIRINKIMO TVARKA

- 2.1. Pacientai gali:
 - 2.1.1. Kreiptis į Odontologijos kliniką iš anksto užsiregistravę;
 - 2.1.2. Ypatingais atvejais (intensyvaus skausmo, būtiniosios pagalbos) pacientai priimami be eilės.
 - 2.1.3. Pacientai registruojami odontologijos klinikos registratūroje atvykę į odontologijos kliniką arba šiuo telefonu +370 386 33638, +370 69465100.
- 2.2. Pacientams sudaroma galimybė registruotis tai pačiais dienais ar iš anksto kitais dienais, bei gauti informaciją apie Odontologijos kabineto teikiamas paslaugas telefonu.
- 2.3. Registruodamiesi telefonu pas gydytoją odontologą ir/ar burnos higienistą, pacientai registratūros darbuotojui nurodo savo vardą ir pavardę, gimimo datą bei kontaktinį telefoną. Pacientai privalo įsiminti ar užsirašyti registratūros darbuotojo nurodytą priėmimo pas gydytoją odontologą ir/ar burnos higienistą, datą ir laiką bei medicinos darbuotojo pavardę.
- 2.4. Laikoma, kad savanoriškai į Odontologijos kliniką dėl sveikatos priežiūros atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad odontologijos klinikos medicinos darbuotojai jį apžiūrėtų, įvertintų sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinus tyrimus ir gydymo procedūras.
- 2.5. Atvykęs į Odontologijos kliniką registratūros darbuotojui pacientas turi pateikti asmens tapatybę įrodanti dokumentą: pasą arba asmens tapatybės kortelę, jeigu reikia pensininko

UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „VISTOMA“

Įm. kodas 155505686, PVM kodas LT555056811. Festivalio g. 10, LT-31144 Visaginas.
Tel. / faks. (8 386) 33 638. Atsisk. sąskaita LT19 7300 0100 0261 7744, AB „Swedbank“, kodas 73000.

pažymėjimą arba neįgaliojo pažymėjimą. Asmenys iki 16 metų privalo būti lydimo tėvų arba globėjų.

2.6. Odontologijos klinikos registratūroje pacientai registruojami pas gydytoją odontologą ir/ar burnos higienistą, nukreipiami į medicinos kabinetą ar į rentgeno diagnostikos kabinetą, supažindinami su odontologijos klinikos vidaus tvarkos taisyklėmis, informuojami apie Odontologijos klinikoje teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas.

2.7. Jei dėl svarbių aplinkybių gydytojas odontologas ir/ar burnos higienistas, aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui paskirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijos laiku.

2.8. Gydytojui odontologui ir/ar burnos higienistui susirgus ir/ar nesant galimybės aptarnauti iš anksto užregistravusius pacientus, pastarieji apie tai informuojami skambučiu, jei yra nurodę kontaktinį telefono numerį.

III. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

3.1. Už visas kitas medicines paslaugas pacientams reikia mokėti (mokėjimo tvarka ir kainynas yra registratūroje).

3.2. Jei yra sudaroma sutartis su TLK, sutartyje numatytos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos nemokamai.

IV. PACIENTŲ TEISĖS

4.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie Odontologijos klinikoje teikiamas paslaugas ir galimybes jomis naudotis.

4.2. Pacientui turi būti pateikta jį gydančio gydytojo odontologo ir/ar burnos higienisto vardas, pavardė, pareigos ir informaciją apie kvalifikaciją.

4.3. Pacientas turi būti informuojamas apie Odontologijos klinikos vidaus tvarkos taisyklėse nustatytas paciento teises ir pareigas.

4.4. Odontologijos klinikoje pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, kilmės, tautybės, kalbos, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.

4.5. Kiekvienas pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeinančias sąlygas ir Odontologijos klinikos personalo pagarbų elgesį, teikiant paslaugas pacientui. Kiekviena intervencija į paciento sveikatą, įskaitant tyrimus, turi būti atliekama laikantis atitinkamų profesinių pareigų ir standartų.

4.6. Pacientams turi būti suteikiamos moksliskai pagrįstos nuskausminančios priemonės, kad jei nekenėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.

4.7. Pacientas gali būti gydomas ar jam teikiama kokia kita sveikatos priežiūros paslauga tik tada, kai yra jo sutikimas.

4.8. Kai yra galimybė rinktis diagnostikos ir gydymo metodikas, pacientas turi būti supažindinamas su šių metodikų ypatybėmis ir jam turi būti suteikta pasirinkimo teisė. Pacientų, įskaitant nepilnamečius pacientus nuo 16 iki 18 metų, pasirinkimas informinamas raštu. Už nepilnamečius pacientus iki 16 metų, taip pat už kitus pacientus, kurie dėl savo būklės negali objektyviai vertinti diagnostikos ir gydymo metodikų, pasirenka ir pasirašo jų atstovai.

UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „VISTOMA“

Įm. kodas 155505686, PVM kodas LT555056811. Festivalio g. 10, LT-31144 Visaginas.
Tel. / faks. (8 386) 33 638. Atsisk. sąskaita LT19 7300 0100 0261 7744, AB „Swedbank“, kodas 73000.

4.9. Nepilnametis pacientas nuo 16 iki 18 metų, kuris, gydytojo odontologo ir/ar burnos higienisto nuomone, gali teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam siūlomo gydymo.

4.10. Pacientas turi teisę sužinoti kito medicinos specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą.

4.11. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą.

4.12. Pacientas turi teisę susipažinti su įrašais savo medicininiuose dokumentuose.

4.13. Pacientas turi teisę skųstis.

4.14. Pacientas turi teisę į žalos atlyginimą. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, taip pat Civilinis kodeksas, Draudimo įstatymas, kiti teisės aktai.

V. PACIENTŲ PAREIGOS

5.1. Pacientas norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtiną sveikatos priežiūros atvejus.

5.2. Atvykti į Odontologijos kliniką registracijos dokumente (talone) nurodytu laiku. Užsiregistravęs pacientas, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti Odontologijos kliniką ne vėliau kaip prieš 24 valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.

5.3. Susipažinti su Odontologijos klinikos vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais Odontologijos klinikos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

5.4. Pacientas, po to, kai informuojamas apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, privalo raštu patvirtinti savo sutikimą ar atsisakymą dėl sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo. Pasirašęs šį sutikimą privalo vykdyti gydytojų odontologų ir/ar burnos higienistų paskyrimus ir rekomendacijas bei informuoti apie nukrypimus nuo paskyrimų dėl kurių jis davė sutikimą.

5.5. Teikti Odontologijos klinikos gydytojams odontologams ir/ar burnos higienistams teisingą ir visą informaciją apie buvusias ligas, vartojamus vaistus, sveikatos būklės pasikeitimus gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą ir kitą.

5.6. Informuoti odontologijos priežiūra teikiančią gydytoją odontologą ir/ar burnos higienistą apie žinomai esamą infekciją (TBC, AIDS, B hepatitą, tuberkuliozę, venerines ligas) ir tų ligų sukėlėjų nešiojimą, atliktas operacijas, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

5.7. Vykdyti Odontologijos klinikos nurodymus, skubios pagalbos teikimo metu. Apie atsisakymą vartoti kurios nors vaistus, atlikti procedūras, tyrimus ir kt., informuoti būtinąją pagalbą teikianti medicinos darbuotoją.

5.8. Laikytis asmens higienos reikalavimų, rūpintis savo burnos ertmės ir dantų priežiūra. Vykdyti odontologijos klinikos medicinos darbuotojų nurodymus dėl ligos (-ų) gydymo bei profilaktikos.

5.9. Sąžiningai naudotis savo teisėmis jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su odontologijos klinikos medicinos darbuotojais ir kitais darbuotojais.

5.10. Susimokėti už suteiktas paslaugas.

UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „VISTOMA“

Įm. kodas 155505686, PVM kodas LT555056811. Festivalio g. 10, LT-31144 Visaginas.
Tel. / faks. (8 386) 33 638. Atsisk. sąskaita LT19 7300 0100 0261 7744, AB „Swedbank“, kodas 73000.

5.11. Pacientai Odontologijos klinikoje privalo būti blaivūs ir neapsvaigę nuo psichotropinių medžiagų. Odontologijos klinikoje draudžiama rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus, narkotikus.

5.12. Tausoti Odontologijos klinikos turtą. Be reikalo nevaikščioti koridoriais, netrukdyti darbui kabinetuose.

5.13. Pacientams draudžiama palikti be suaugusiųjų priežiūros kartu atsivestus vaikus.

5.14. Laikytis šių vidaus tvarkos taisyklių reikalavimų.

5.15. Jeigu pacientui Odontologijos klinikoje buvo suprotezuoti dantų, burnos ir/ar veido žandikaulių protezais arba jam buvo suteikta kita Odontologinė pagalba, jis privalo ne rečiau kaip kas pusę metų atvykti į Odontologijos kliniką savo dantų, burnos, veido žandikaulių ir/ar dantų protezų būklės apžiūrai.

VI. INFORMACIJA PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

6.1. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Gydytojas odontologas ir/ar burnos higienistas turi paaiškinti pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus, pasekmes atsisakius siūlomo gydymo. Informacija turi būti pateikta atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

6.2. Informacija pacientui neteikiama tik tai atvejais, jei tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba aki pacientas įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas odontologas ir/ar burnos higienistas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

6.3. Informaciją apie sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę neturi būti pateikta pacientui prieš jo valią, tačiau toks jo noras turi būti aiškiai išreikštas ir apie tokį paciento pageidavimą turi būti pažymima jo ambulatorinėje kortelėje. Jeigu informacijos nepateikus pacientui arba jo atstovui gali atsirasti žalingų pasekmių ir tų pasekmių negalima išvengti pateikus informaciją paciento šeimos nariams ar jo atstovui, informacija pateikiama pacientui prieš jo valią ir apie pažymimą paciento ambulatorinėje kortelėje.

6.4. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams pateikiama jiems suvokiama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio ir jo tėvų ar jo globėjų, gydantis gydytojas odontologas ir/ar burnos higienistas pateikdamas informaciją vadovaujasi nepilnamečio paciento interesais.

6.5. Informacija pacientui ar jo atstovui turi būti pateikiama suvokiamas forma.

6.6. Telefonu, elektroniniu paštu informacija apie pacientą neteikiama.

VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „VISTOMA“

Įm. kodas 155505686, PVM kodas LT555056811. Festivalio g. 10, LT-31144 Visaginas.
Tel. / faks. (8 386) 33 638. Atsisk. sąskaita LT19 7300 0100 0261 7744, AB „Swedbank“, kodas 73000.

7.1. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis Įstatyme nustatyto pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

7.2. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodyta jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovas vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir paciento duomenis, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai gražinami pacientui ir nurodoma gražinimo priežastis. Pacientas su skundu privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

7.3. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužinojo, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

7.4. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu Odontologijos klinikos.

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

7.6. Odontologijos klinikoje yra atsiliepimų knyga, kurioje pacientas gali pareikšti savo nuomone.

7.7. Ištyrus skundą, pareiškėjui pranešama raštu ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

VIII. ASMENS MEDICININIŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TAVRKA

8.1. Pacientas turi teisę reikalauti ir gauti diagnozės, gydymo aprašymą.

8.2. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo ambulatorinės kortelės ir (ar) kitų dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymu nustatyta tvarka. Gydytojas odontologas ir/ar burnos higienistas privalo paaiškinti pacientui įrašų jo ambulatorinėje kortelėje prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, gydytojas odontologas ir/ar burnos higienistas privalo ištaisyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu. Jei gydytojas odontologas ir/ar burnos higienistas nesutinka su tokiu paciento pageidavimu, ar paciento pageidavimas pagrįstas sprendžia gydytojų konsiliumas.

8.3. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ar gydymą turi būti laikoma konfidencialia. Ši informacija gali būti suteikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientus, atliekantiems pacientų sveikatos ekspertizę, taip pat institucijoms, kurios Lietuvos Respublikos įstatymai teikia teisę kontroliuoti sveikatos priežiūros veiklą.

8.4. Rašytinės informacijos (nuorašų) teikimo paslauga yra mokama. Rašytinės informacijos teikimo paslaugų kainos tvirtinamos Odontologijos klinikos direktorės.

IX. ODONTOLOGIJOS KLINIKOS DARBO LAIKAS

9.

PR:

08:00 – 19:00

UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „VISTOMA“

Įm. kodas 155505686, PVM kodas LT555056811. Festivalio g. 10, LT-31144 Visaginas.
Tel. / faks. (8 386) 33 638. Atsisk. sąskaita LT19 7300 0100 0261 7744, AB „Swedbank“, kodas
73000.

AN:

08:00 – 19:00

TR:

08:00 – 19:00

KT:

08:00 – 19:00

PN:

08:00 – 19:00

ŠT:

09:00 – 15:00

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

10.1. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, Odontologijos klinikos nuostatomis.

10.1.1. Bendrieji reikalavimai, siekiant apsaugoti nuo profesinės rizikos ar tokią riziką sumažinti;

10.1.2. Profesinės rizikos įvertinimo ir sumažinimo principai, nelaimingų atsitikimų darbe bei profesinių ligų tyrimo tvarkos bendrosios nuostatos;

10.1.3. Darbo ir poilsio organizavimas, jaunų asmenų, nėščiųjų, pagimdžiusių ir krūtimi maitinančių moterų, neįgaliųjų darbo reikalavimo nuostatos;

10.1.4. Darbdavių ir darbuotojų teisės ir pareigos, siekiant sudaryti saugias ir sveikas darbo sąlygas;

10.1.5. Atsakomybė už darbuotojų saugos ir sveikatos aktų reikalavimų pažeidimus bendrieji principai;

10.1.6. Visi Odontologijos klinikos darbuotojai mokomi, instruktuojami ir atestuojami pagal atliekamą darbo profilį.

10.2. Naudojami saugos darbe dokumentai.

10.2.1. Darbų saugos žurnalai; įvadinis Darbuotojų saugos ir sveikatos darbe instruktavimo registracijos žurnalas, darbuotojų saugos ir sveikatos darbe instruktavimo darbo vietoje registracijos žurnalai; nelaimingų atsitikimų registracijos žurnalas, saugos ir sveikatos darbe instrukcijų registracijos žurnalas;

10.2.2. Darbų saugos ir sveikatos instrukcijos; įvadinė instrukcija; instruktavimų darbo vietoje instrukcijos pagal profesijas.

10.3. Asmens medicininė knygelė (F 048/a).

10.4. Techninė dokumentacija elektros įrengimų įžeminimų, varžų tikrinimo protokolai; darbo vietos higieninio įvertinimo protokolai; potencialiai pavojingų įrengimų ir darbų sąrašai.

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

UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „VISTOMA“

Įm. kodas 155505686, PVM kodas LT555056811. Festivalio g. 10, LT-31144 Visaginas.
Tel. / faks. (8 386) 33 638. Atsisk. sąskaita LT19 7300 0100 0261 7744, AB „Swedbank“, kodas
73000.

11.1. Pacientų, esančių komos būsenoje, be sąmonės ir nesugebančių kontroliuoti savo veiksmų, turimus dirbinius iš brangiųjų metalų, brangius protezus bei pinigus perima registratūros darbuotojai ir registruoja daiktaraštyje, kurį pasirašo direktorius. Perimti vertingi daiktai laikomi seife.

11.2. Vertingi daiktai pacientui ar jo atstovui gražinami gavus gydančiojo gydytojo patvirtinta raštišką prašymą. Daiktaraštyje įrašoma daiktų gavėjo vardas, pavardė, pasirašytinai. Už šio reikalavimo vykdymą atsakingas direktorius.

11.3. Vertingi daiktai, kurių niekas neatsiima ilgiau kaip vienerius metus, perduodami į radinių biurą, surašant atitinkamos formos aktą.

XII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12.1. Vidaus tvarkos taisyklės galioja nuo patvirtinimo dienos.

12.2. Visiems Odontologijos klinikos darbuotojams. Visi darbuotojai supažindinami su šiomis taisyklėmis, jų papildymais pakeitimais pasirašytinai.

12.3. Odontologijos klinikos pacientams.