

PATVIRTINTA

UAB „Diagnolita“ direktoriaus įsakymu
Nr. D28072023

UAB „DIAGNOLITA“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS**1. BENDROJI DALIS**

- 1.1. UAB „Diagnolita“ – įmonė kurianti molekulinės diagnostikos technologijas, testus bei teikianti medicinos diagnostikos paslaugas.
- 1.2. Bendrovė įsteigta pagal Lietuvos Respublikos įstatymus, adresu Saulėtekio al. 7C, Vilnius, Lietuvos Respublika.
- 1.3. Bendrovės „Diagnolita“ vidaus tvarkos taisyklės reglamentuoja asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarką pacientams, pacientų teises ir pareigas, jų įgyvendinimą bei darbuotojų atsakomybę įmonėje.
- 1.4. Šios taisyklės sudarytos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso atitinkamais straipsniais, kurie yra pagrindas paciento ir įstaigos santykių reglamentavimui.

2. PACIENTO KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

- 2.1. Pacientai norintys atlikti tyrimą UAB „Diagnolitoje“ gali įsigyti paslaugą atvykę į įmonę, paskambinę telefonu ar kreipdamiesi elektroniniu laišku adresu tyrimas@diagnolita.lt.
- 2.2. Mokamos sveikatos priežiūros paslaugos yra teikiamos tik pacientui pateikus informaciją apie paslaugų kainas, galimybes jomis pasinaudoti bei sumokėjus už paslaugas.
- 2.3. Atvykę į įmonę pacientai turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
- 2.4. Pacientams UAB „Diagnolitos“ diagnostinius tyrimus gali siūlyti įvairių sveikatos priežiūros įstaigų specialistai.
- 2.5. Sutikimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo duoda (išreiškia) pats pacientas arba jo atstovas. Laikoma, kad savanoriškai į sveikatos priežiūros įstaigą atvykęs arba į namus sveikatos priežiūros specialistą iškviėtęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad įstaigos sveikatos priežiūros specialistas atliktų tyrimų procedūras. Sveikatos priežiūros įstaiga užtikrina, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi šioje įstaigoje metu, o šios įstaigos darbuotojai atsako į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija.

3. MOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

- 3.1. Mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nėra kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų ir nepriskirtos būtiniosios medicinos pagalbos paslaugoms,

apmoka patys pacientai arba už juos gali sumokėti kiti fiziniai ar juridiniai asmenys bei savanoriškojo draudimo įstaigos.

3.2. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik gavus paciento sutikimą dėl mokamų paslaugų teikimo bei apmokėjimo už paslaugas. Už mokamas paslaugas pacientas sumoka pavedimu į įmonės sąskaitą, arba įmonės kasoje, išduodant kasos aparato kvitą. Specialistas paciento kortelėje užrašo mokamos paslaugos pavadinimą, kasos aparato kvito numerį arba sąskaitos numerį ir paciento sumokėtą pinigų sumą.

3.3. Mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarka bei įkainiai nustatomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos ir įmonėje nustatyta tvarka.

4. PACIENTO (JO ATSTOVO) TEISĖS IR PAREIGOS BEI JŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA

4.1. Kiekvienam pacientui turi būti suteikta kokybiška sveikatos priežiūra.

4.2. Kiekvienas pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir įmonės personalo pagarbų elgesį teikiant paslaugas pacientui.

4.3. Pacientas turi teisę sužinoti kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą bei diagnozę.

4.4. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie įmonėje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Dėl informacijos suteikimo pacientas turi kreiptis į specialistą ar įmonės vadovą. Taip pat informacija skelbiama įmonės interneto tinklapyje bei teikiama įmonėje, kreipiantis į specialistus.

4.5. Pacientui turi būti pateiktas jį tiriančio ir aptarnaujančio specialisto vardas, pavardė, pareigos ir informacija apie kvalifikaciją.

4.6. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę ar tyrimo būdus, galimas rizikas, komplikacijas, šalutinį poveikį, apie padarinius atsisakius siūlomo tyrimo bei kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti tyrimo. Šią informaciją pacientui tyrėjas turi pateikti suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos ir mokslinius terminus bei atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę.

4.7. Jeigu pacientas yra nepilnametis, informacija turi būti pateikiama ir jo tėvams ar globėjams (rūpintojams).

4.8. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, įmonėje taikomus ar 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, pasirašydamas prašymą dėl informacijos neteikimo.

4.9. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis įmonė privalo padaryti ir išduoti įmonėje patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti tyrimų rezultatus, jų aprašymą. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

4.10. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie pacientų gyvenimo faktus gali būti renkama tik su pacientų sutikimu ir tik tuo atveju, jei tai yra būtina diagnozuoti ligą, gydyti ar slaugyti.

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

4.12. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į mokymo procesą ir biomedicininis tyrimus. Paciento įtraukimo į biomedicininis tyrimus tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas. Paciento sutikimas dėl įtraukimo į biomedicininis tyrimus patvirtinamas parašu, pasirašant nustatytos formos sutikimą.

4.13. Pacientas bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą dalyvauti biomedicininuose tyrimuose.

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

4.15. 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.

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

4.17. Pacientas privalo laikytis įmonėje nustatytos vidaus tvarkos reikalavimų.

4.18. Pacientas privalo atvykti į įmonę nurodytu laiku dėl tyrimų.

4.19. Pacientas privalo laiku mokėti už teikiamas mokamas paslaugas.

4.20. Pacientas privalo laikytis priešgaisrinės ir elektros saugos taisyklių.

4.21. Pacientui draudžiama:

- a. rūkyti įmonės patalpose ir teritorijoje, laikyti ir gerti svaigiuosius gėrimus, vartoti narkotines, psichotropines ir kitas psichiką veikiančias medžiagas;
- b. turėti su savimi šaunamąjį arba šaltąjį ginklą;
- c. elgtis neatsargiai savo ir aplinkinių atžvilgiu (pvz.: sėdėti ant palangės, ant balkono atramos ir kt.).

4.22. Pacientas privalo už savo veiksmais įmonei ar jos darbuotojams padarytą žalą atsakyti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

4.23. 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.

4.24. Pacientas turi teisę į žalą, 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.

5. GINČŲ TARP ĮMONĖS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

- 5.1. Iškilus ginčui tarp įmonės personalo ir paciento ar jo atstovo, juos aiškinasi įmonės darbuotojai, o jiems neišsprendus ginčo – įmonės vadovas ar jo įgaliotas asmuo.
- 5.2. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę pateikti skundą, laikydamasis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatytos pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos ir formos reikalavimų.
- 5.3. 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.
- 5.4. Pacientas, pateikdamas skundą, 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.
- 5.5. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužino, kad jo teisės buvo pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.
- 5.6. Įmonė, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
- 5.7. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu įmonėje, kurioje, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.

6. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS TEIKIMO TVARKA

- 6.1. Visa informacija apie paciento diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia net ir po paciento mirties. Tokios konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir Sveikatos apsaugos ministro tvirtinami teisės aktai.
- 6.2. 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.
- 6.3. Asmenims be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikta tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikta valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą prieš jo valią. Kai pacientas yra praradęs sąmonę ir nėra jo sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui,

sutuoktiniui (partneriui), tėvams (jėtėvams) ar pilnamečiams vaikams tik tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

6.4. Informacijos suteikimas patvirtinamas paciento parašu, pasirašant nustatytos formos paciento sutikimą.

7. ĮMONĖS ADMINISTRACIJOS, KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

7.1. Įmonės administracija ir kitų, ne sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių skyrių darbo laikas pirmadieniais – ketvirtadieniais yra nuo 8 val. iki 16.30 val., penktadieniais - nuo 8 val. iki 15.30 val. (pietų pertrauka nuo 11 iki 11 val. 45 min.) darbo dienomis. Darbo diena prieš šventines dienas trumpinama viena valanda.

7.2. Interesantus įmonės administracija priima kasdien iš anksto užsiregistravus asmeniškai ar telefonu (86 88 12 972) įmonės sekretoriате.

8. DARBUOTOJŲ SAUGA IR SVEIKATA

8.1. Teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.

8.2. Įmonės patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

8.3. Įmonės darbuotojams draudžiama įmonėje būti neblaiviams ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

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

8.5. Įmonės elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais ir kanceliariinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.

8.6. 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, įmonės direktoriaus įsakymais.

8.7. Įmonės darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems įrenginiams ir tinkamai sutvarkytai darbo vietai.

8.8. Įmonės 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.

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

8.10. Įmonės darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys būtų tik darbuotojai esant.

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

8.12. Įmonės darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.

9. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 9.1. Šios taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.
- 9.2. Patvirtintos taisyklės skelbiamos įmonės internetiniame tinklapyje.
- 9.3. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus įmonės darbo organizavimui, ar atitinkamiems teisės aktams.