



PATVIRTINTA

UAB „Grand SPA Lietuva“

2022 m. rugpjūčio 25 d.

Generalinio direktoriaus įsakymu Nr. ĮT-35

**UAB „GRAND SPA LIETUVA“
ODONTOLOGIJOS KLINIKOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS**

Druskininkai
2022

TURINYS

1.	BENDROSIOS NUOSTATOS	3
2.	ODONTOLOGIJOS PADALINIO DARBO LAIKAS	3
3.	PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ODONTOLOGIJOS KLINIKĄ TVARKA.....	4
4.	NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO ODONTOLOGIJOS PADALINYJE TVARKA.....	4
5.	PACIENTŲ LIGOS ISTORIJŲ VEDIMO IR SAUGOJIMO TVARKA.....	4
6.	KLINIKOS DARBUOTOJŲ PAREIGOS	4
7.	KONFIDENCIALIOS INFORMACIJOS TEIKIMO TVARKA	5
8.	RAŠYTINĖS INFORMACIJOS TEIKIMO TVARKA.....	5
9.	PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS	6
10.	PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA	9
11.	GINČŲ IR KONFLIKTŲ SPRENDIMO TVARKA	9
12.	DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS.....	10
13.	PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ, PINIGŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA	10
14.	BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS	10

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. UAB „Grand SPA Lietuva“ odontologijos klinikos (toliau – Kliniką arba Odontologijos padalinys) vidaus tvarkos taisyklės parengtos atsižvelgiant į Sveikatos *priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio „Asmens sveikatos priežiūros įstaigų vidaus tvarkos taisyklės“* reikalavimus (Nr. [VIII-940](#), 1998.11.24, Žin., 1998, Nr. 109-2995 (1998.12.11)).

1.2. Odontologijos padalinio 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 atžymėtas paciento medicininėje dokumentacijoje.

1.3. Vidaus tvarkos taisyklėse naudojamos sąvokos:

1.3.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Odontologijos padalinio teikiamomis paslaugomis.

1.3.2. **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 Odontologijos padalinio 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.

1.3.3. **Bendrovė** – UAB „Grand SPA Lietuva“.

1.3.4. **Klinika** - UAB „Grand SPA Lietuva“ Odontologijos klinika.

1.3.5. **Konfidenciali informacija** – visa informacija susijusi su pacientu ar jo buvimu Klinikoje (apie jo sveikatos būklę, diagnozę, prognozes bei gydymą ir pan.). Tokia informacija yra laikoma konfidencialia ir po paciento mirties.

1.3.6. **Informacijos apie pacientą teikimo formos** – informacija yra teikiama raštu, pateikiant motyvuotą raštišką prašymą, pateikiant tokią teisę (gauti informaciją) patvirtinantį dokumentą. Informacija telefonu, vadovaujantis teisės aktų reikalavimais, apie pacientus yra neteikiama.

1.3.7. **Informacijos apie pacientą gavėjai** - konfidenciali informacija gali būti suteikiama pacientui, o kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai tokią informaciją turi teisę gauti valstybinė institucija ar pareigūnas, Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

1.3.8. **Vidaus tvarkos taisyklių tikslas** - užtikrinti Klinikos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų sąžiningą darbą, racionalų darbo laiko panaudojimą, pacientų kreipimosi į Kliniką tvarką, informacijos teikimo tvarką, Klinikos pacientų teisių ir pareigų įgyvendinimo tvarką, skundų nagrinėjimo ir ginčų sprendimo tvarką.

1.3.9. Šios taisyklės viešai skelbiamos Klinikos internetiniame tinklapyje: <https://www.grandspa.lt/lankytojams/kainos/odontologija>. Šių Vidaus tvarkos taisyklių kopijos yra prieinamos Klinikos darbuotojams ir pacientams (jų atstovams) susipažinti būnant Klinikoje, ar pateikiant rašytinį (ar elektroninės formos) prašymą Klinikos vadovui.

2. ODONTOLOGIJOS PADALINIO DARBO LAIKAS

2.1. Darbo laikas nurodomas: <https://www.grandspa.lt/sveikatinimas-ir-spa/odontologijos-klinika>.

3. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ODONTOLOGIJOS KLINIKĄ TVARKA

3.1. Odontologijos klinikoje priimami tik iš anksto užsiregistravę pacientai:

3.1.1. El. paštu: odontologijosklinika@grandspa.lt;

3.1.2. Tel. 8313 54421 arba 8 687 933 97.

3.2. Būtinoji medicinos pagalba, atitinkanti Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintus kriterijus teikiama be eilės. Pacientams, kurių sveikatos būklė neatitinka Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintų būtiniosios medicinos pagalbos kriterijų, tačiau dėl svarbių priežasčių pageidaujantiems gauti sveikatos priežiūros paslaugas skubos tvarka, tokios paslaugos gali būti suteiktos skubos tvarka, tik jeigu Odontologijos klinikoje yra tokios galimybės, nepažeidžiant iš anksto užsiregistravusių pacientų teisių.

3.3. Pacientui registracijos metu suteikiama informacija apie dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų darbo laiką, teikiamų paslaugų rūšis ir kainas.

3.4. Registruojant pacientą užregistruojama ši informacija - vardas, pavardė, gimimo data, telefono numeris.

3.5. Atvykdamas pirmą kartą pacientas turi turėti asmenybę patvirtinantį dokumentą.

3.6. Pacientai privalo atvykti į Odontologijos kliniką 5-10 minučių prieš numatytą vizito laiką. Pacientai, pavėlavę daugiau nei 15 min., gali būti nepriimami.

3.7. Apie numatytą vizitą pacientui gali būti iš anksto priminta telefonu, SMS žinute arba elektroniniu paštu.

3.8. Jei pacientui yra skirtas konkretus priėmimo laikas ir Odontologijos klinika savo iniciatyva nori jį pakeisti, naujas priėmimo laikas pacientui, palikusiam savo telefono numerį, turi būti praneštas ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki planuoto priėmimo pradžios.

4. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO ODONTOLOGIJOS PADALINYJE TVARKA

4.1. Odontologijos klinikoje teikiamos tik mokamos paslaugos. Paslaugų kainos nurodytos kainyne.

4.2. Būtinoji medicinos pagalba teikiama Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka ir apimtimi.

5. PACIENTŲ LIGOS ISTORIJŲ VEDIMO IR SAUGOJIMO TVARKA

5.1. Klinikoje vedamos kiekvieno paciento ligos istorijos su visa reikalinga informacija apie pacientą, o rentgeno nuotraukos saugomos **Mediadent** ir **VixWin** programose.

5.2. Klinikoje yra pildoma ir vedama visa su pacientų gydymu susijusi privaloma medicininė dokumentacija vadovaujantis Bendrovės vidaus dokumentų ir Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatomis.

5.3. Pacientui pateikus rašytinį prašymą Klinikos vadovui, paciento lėšomis (vieno lapo kaina – 0,5 ct) gali būti padarytos jo ligos istorijos ir (ar) kitų dokumentų patvirtintos kopijos.

6. KLINIKOS DARBUOTOJŲ PAREIGOS

6.1. Teikti efektyvias ir tinkamas odontologines ir/ar burnos priežiūros paslaugas.

6.2. Informuoti pacientą apie jo sveikatos sutrikimus, gydymą ir jo eigą bei kitas teikiamas odontologines ir/ar burnos priežiūros paslaugas, kai jis tokios informacijos prašo arba tokios informacijos pacientui neatskleisti, kai jis aiškiai raštu išreiškia, jog gauti tam tikrą informaciją atsisako.

6.3. Analizuoti savo darbo rezultatus, naudoti pažangius gydymo metodus ir tobulinti savo profesines žinias.

6.4. Teikti medicinos statistikos ir kitą informaciją Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka odontologinės priežiūros įstaigos administracijai, Sveikatos apsaugos ministerijai ir Lietuvos Respublikos odontologų rūmams kai yra pateikiamas motyvuotas rašytinis prašymas.

7. KONFIDENCIALIOS INFORMACIJOS TEIKIMO TVARKA

7.1. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama pacientui, o kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai.

7.2. Vadovaujantis paciento rašytiniu prašymu, Klinikos turima su juo ir jo gydymu susijusi informacija yra teikiama jam pačiam ir/ar paciento prašyme iš anksto nurodytiems asmenims (ar įgaliotiems jo atstovams), nurodant koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas (ar jo atstovas) gavęs atitinkamą prašomą informaciją privalo raštu patvirtinti, kad tokią informaciją ar dokumentus (jų kopijas) gavo, toki patvirtinimą pateikdamas Klinikos vadovui.

7.3. Įgalioti asmenys (pagal 7.2. p.) privalo parodyti savo ir paciento asmens dokumento originalą ar jo kopiją tam, kad įsitikinti asmenų tapatybę prieš pateikiant prašomo paciento duomenis. Priešingu atveju, dokumentai/informacija nepateikiami.

7.4. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

7.5. Informacija, kuri susijusi su paciento apžiūros duomenimis, galimais gydymo būdais ir rezultatais, gydymo prognozėmis, pasekmėmis, atsisakius siūlomo gydymo, suteikiama pacientui ir/ar paciento pareiškime nurodytiems asmenims raštu, jiems suprantama forma (lietuvių, rusų, anglų k.).

7.6. Informacija apie pacientą ir su jo gydymu susijusi informacija, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesus, suteikiama paciento sutuoktiniui (sugyventiniui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų rašytiniu prašymu pateikus tokią teisę patvirtinantį dokumentą Klinikos darbuotojams kartu su atitinkamu prašymu.

7.7. 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 sveikatos priežiūros įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, taip pat asmenims, valstybinėms įstaigoms ir/ar institucijoms, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą. 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. Tokią informaciją, kreipiantis raštu, suteikia Klinikos vadovas.

7.8. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai jų rašytiniu prašymu ir Klinikai pateikiant tai patvirtinantį dokumentą.

8. RAŠY TINĖS INFORMACIJOS TEIKIMO TVARKA

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

8.2. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Odontologijos padalinyje 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. Informacija pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

8.3. Informaciją apie sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę pacientui ir jo atstovams teikia gydantis gydytojas.

8.4. Gydytojas aukščiau paminėtos informacijos pacientui gali nepranešti tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas nustatyta tvarka raštu atsisako šios informacijos. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa aukščiau paminėta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Atstovui pateikta informacija pateikiama pacientui iš karto, kai išnyksta pavojus, kad jos pranešimas pacientui gali nulemti minėtą žalą. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

8.5. Su nepilnamečio paciento iki 18 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.

8.6. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis Odontologijos klinikoje padaromos ir išduodamos patvirtintos paciento medicinos dokumentų kopijos, taip pat išduodami diagnozės ir gydymo aprašymai. Medicinos dokumentų kopijos išduodamos per 10 darbo dienų nuo prašymo pateikimo dienos.

8.7. Asmenys, teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją apie pacientą (medicinos dokumentų kopijas), pateikia raštišką prašymą ir atitinkamą – raštišką paciento sutikimą Klinikai. Prašyme turi būti nurodytas norimos gauti informacijos pobūdis ir jos panaudojimo tikslas.

8.8. Rašytinės informacijos (nuorašų, kopijų) teikimo paslauga yra mokama (šių taisyklių 5.3 punktas) ir pašto tarnybų išlaidos). Klinikai šias išlaidas turi atlyginti atitinkamos informacijos prašęs pacientas ar jo atstovas.

8.9. Tuo atveju, kai Klinika neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicininių dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas), ji apie tai informuoja pacientą ar atstovą (ar valstybinę instituciją), kuris teikia tokį prašymą, raštu ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos.

8.10. Raštišką prašymą su aukščiau nurodytais priedais pacientas ar jo atstovas gali siųsti Klinikai:

8.11. registruotu paštu: V. Kudirkos g. 45, Druskininkai;

8.12. el. paštu: odontologijosklinika@grandspa.lt;

8.13. pateikti asmeniškai Klinikos registratūroje, Klinikos darbo dienomis darbo valandomis nurodytomis Darbo laikas nurodomas: <https://www.grandspa.lt/sveikatinimas-ir-spa/odontologijos-klinika>.

8.14. Visa informacija apie paciento buvimą Odontologijos klinikoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti šią informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

8.15. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas, naudojimo tikslai.

8.16. Be paciento sutikimo konfidenciali informacija apie pacientą gali būti teikiama asmenims, kuriems tokią teisę numato įstatymai.

9. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

9.1. *Pacientas turi šias teises:*

9.1.1. Teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.

- 9.1.2. Pasirinkti gydytoją.
- 9.1.3. Teisę gauti informaciją apie Odontologijos klinikoje teikiamas paslaugas.
- 9.1.4. Teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose ir teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Odontologijos klinikoje 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.
- 9.1.5. Atsisakyti gydymo.
- 9.1.6. Teisę nežinoti. Gydytojas neturi teisės teikti informacijos pacientui apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę prieš paciento valią. Paciento valia turi būti patvirtinta paciento parašu paciento medicinos dokumentuose. Teisė nežinoti netaikoma, kai, informacijos nepateikus pacientui ar kitiems asmenims, gali atsirasti žalingų pasekmių ir tų pasekmių negalima išvengti pateikus informaciją paciento šeimos nariams, jo atstovui ar kitiems asmenims.
- 9.1.7. Teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę, jeigu Odontologijos klinikoje dirba daugiau nei vienas tos pačios profesinės kvalifikacijos specialistas.
- 9.1.8. Teisę atsisakyti dalyvauti mokymo procese ir biomedicininuose tyrimuose.
- 9.1.9. Teisę skųstis.
- 9.1.10. Teisę į žalos atlyginimą. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą.

9.2. **Pacientas turi šias pareigas:**

- 9.2.1. Suteikti gydytojui pilną informaciją apie savo sveikatos būklę (buvusius ir esamus susirgimus, atliktas operacijas), alergines reakcijas, vartotus ir vartojamus vaistus, genetinį paveldimumą ir kitas pacientui žinomas aplinkybes, galinčias turėti įtakos teikiamai asmens sveikatos priežiūrai.
- 9.2.2. Negalint atvykti sutartu laiku, nedelsiant pranešti apie tai telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis. Nepranešus laiku, sekančiam vizitui Odontologijos klinikos vadovui priėmus sprendimą gali būti taikoma priemoka – 15 eurų.
- 9.2.3. Rūpintis savo sveikata, geranoriškai ir sąžiningai vykdyti gydytojo nurodymus ir paskyrimus arba atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo.
- 9.2.4. Laiku ir pilnai sumokėti už konsultacijas ir gydymą.
- 9.2.5. Negadinti Odontologijos klinikos inventoriaus, kitų vertybių, rūpestingai su jais elgtis.
- 9.2.6. Laikytis nustatytų Odontologijos klinikos vidaus tvarkos taisyklių, vykdyti gydytojo ar kitų klinikos personalo darbuotojų nurodymus.
- 9.2.7. Laiku atvykti dantų, burnos, veido žandikaulių ir dantų protezų būklės patikrinimui po odontologinių paslaugų teikimo, jeigu tokį patikrinimą paskiria gydytojas odontologas.
- 9.2.8. Rūpintis savo burnos ertmės ir dantų priežiūra.
- 9.2.9. Vykdyti odontologijos darbuotojų nurodymus ir rekomendacijas.
- 9.2.10. Informuoti odontologijos priežiūrą teikiančią darbuotoją apie žinomai esamą infekciją iki pradėdant gydymą (AIDS, hepatitą, tuberkuliozę, Veneros ligas, kt.).
- 9.2.11. Atlyginti Klinikai padarytą žalą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka.
- 9.2.12. Pacientas privalo 1-2 kartus per metus atvykti į Odontologijos kliniką apžiūrai ir burnos ertmės higienai.
- 9.2.13. Pacientas Klinikoje negali reikalauti suteikti bet kokių privilegijų lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, šeiminių padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų

pagrindu. Prioritetas teikiant paslaugas taikomas tik ypatingais (stipraus skausmo, būtiniosios pagalbos) atvejais.

9.2.14. Pacientas privalo asmeniškai susipažinti su Klinikos vidaus tvarkos taisyklėmis:

<https://www.grandspa.lt/lankytojams/kainos/odontologija>.

9.2.15. Pacientas prieš Klinikoje jam pradėdant teikti odontologines paslaugas, apie susipažinimą privalo raštu patvirtinti, jog su šių dokumentų turiniu susipažino ir jį suprato. Jei pacientui reikalingi tam tikri paaiškinimai, susiję su Klinikos vidaus tvarkos dokumentų nuostatomis, jis gali raštu kreiptis į Klinikos vadovą dėl atitinkamų paaiškinimų gavimo.

9.2.16. Pacientas privalo laikytis nurodyto ir su Klinika sutarto jo priėmimo laiko.

9.2.17. Pacientai, norėdami Klinikoje gauti gydymo paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtiniosios sveikatos priežiūros atvejus.

9.2.18. Pacientas turi suteikti maksimalų kiekį informacijos Klinikos gydytojams odontologams ar odontologams padėjėjams apie savo sveikatą, buvusias burnos ertmės ligas (ar kitas pavojingas, užkrečiamas, atsinaujinančias ligas), jam atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti gydymo paslaugas.

9.2.19. Pacientas privalo vykdyti Klinikos gydytojų odontologų paskirtus nurodymus ir rekomendacijas arba šiose taisyklėse nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų gydymo paslaugų.

9.2.20. Pacientas privalo pagarbiai ir etiškai elgtis su visais Klinikos darbuotojais ir kitais pacientais (jų atstovais).

9.2.21. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir/ar gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas gydymo paslaugas, gydymo paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paties paciento sveikatai ar gyvybei.

9.2.22. Laiku sumokėti už jam teiktas mokamas gydymo paslaugas (tyrimus, konsultacijas, odontologinį gydymą ir kt.) pagal tuo metu Klinikos galiojančius įkainius, kurie yra skelbiami Klinikos internetinėje svetainėje.

9.2.23. Lankantis Klinikoje laikytis asmens higienos normų, priešgaisrinės ir elektros saugos taisyklių reikalavimų, atsargiai elgtis savo ir aplinkinių atžvilgiu.

9.2.24. Tinkamai ir atsakingai elgtis su Klinikos esančiu inventoriumi ir tausoti Klinikos turtą.

9.3. ***Klinikos patalpose yra draudžiama:***

9.3.1. Įeiti į Klinikos darbuotojų kabinetus be išankstinio susitarimo, negavus leidimo.

9.3.2. Klinikos patalpose ir teritorijoje, be nustatyta tvarka gauto leidimo, filmuoti, fotografuoti patalpas ir Klinikos darbuotojus, kitus pacientus, jų atstovus ar kitaip pažeisti jų privatumą.

9.3.3. Trikdėti viešąją rimtį ir tvarką, pažeisti vidaus tvarkos dokumentuose nustatytas Klinikos vidaus tvarkos taisykles.

9.3.4. Įsivesti (įsinešti) gyvūnus.

9.3.5. Vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ar psichotropines medžiagas bei tabako gaminius.

9.3.6. Pacientai ir jų atstovai už Klinikai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarką.

10. PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

10.1. Jeigu Odontologijos klinikoje nėra galimybių suteikti pacientui jam būtinas sveikatos priežiūros paslaugas, pacientas gali būti nukreipiamas į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas išsamiai paaiškinant tokio sprendimo pagrįstumą.

11. GINČŲ IR KONFLIKTŲ SPRENDIMO TVARKA

11.1. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės turi teisę pateikti skundą.

11.2. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas.

11.3. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė.

11.4. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas, kontaktiniai duomenys ir paciento duomenys (vardas, pavardė, gimimo data), kurio vardu jis kreipiasi.

11.5. Neįskaitomi, šiame punkte nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

11.6. 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.

11.7. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per LR įstatymuose nurodytus terminus.

11.8. Odontologijos padalinyje gauti pacientų skundai yra išnagrinėjami ir nagrinėjimo rezultatai raštu pranešami pacientui ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

11.9. Odontologijos klinikoje, išimtiniais atvejais, atsižvelgus į jo nagrinėjimo sudėtingumą bei nenumatytas tyrimo aplinkybes, dėl kurių tyrimas yra neįmanomas per 11.8. p. nurodytą laiką, gali būti pratęstas protingam terminui, apie tai informuojant pacientą ir/ar jo atstovą raštu.

11.10. Žodinius skundus Klinikos vadovas ar darbuotojai nagrinėja iš karto. Aptaria su pacientu galimus, abiem pusėms priimtinus problemos sprendimo būdus ir sutaria dėl jų, bei dėl priimtų sprendimų įgyvendinimo terminų.

11.11. Priimti sprendimai įforminami raštu ir patvirtinami Klinikos vadovo ir skundą pateikusių paciento ar jo atstovo parašais.

11.12. Rašytiniai skundai nagrinėjami atliekant Klinikoje vidinį tyrimą. Siekiant tinkamai išnagrinėti paciento ar jo atstovo skundą, Klinikos darbuotojai, esant būtinybei, susisiekiama su pacientu ar jo atstovu, skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis bei išsiaiškina visas su skundu susijusias aplinkybes.

11.13. Atliekant Klinikoje vidinį tyrimą Klinikos vadovas surenka Klinikos darbuotojų raštiškus paaiškinimus susijusius su skunde nurodytomis aplinkybėmis ir visą kitą skundo nagrinėjimui reikalingą informaciją.

11.14. Išnagrinėjęs skundą Klinikos vadovas priima sprendimą dėl Skundo/pretenzijos - tenkinimo/netenkinimo.

11.15. Kompensacijos suteikimas yra įforminamas raštu, kurį parašu patvirtina Klinikos vadovas ir toks raštas yra pateikiamas skundą pateikusiam pacientui (ir/ar jo atstovui).

11.16. Jei skundo nagrinėjimo metu paaiškėja, kad skundas/pretenzija yra sudėtingi, Klinikos vadovo sprendimu, skundo nagrinėjimas svarstomas sudarant klinikos gydytojų skundo nagrinėjimo grupę.

11.17. *Sudėtingais skundais/pretenzijomis yra laikomi:*

11.17.1. Skundai, kuriais pacientui yra nustatyti funkciniai/anatominiai ar asmens sveikatos sutrikimai, ribojantys asmens darbingumą arba sukeltys neįgalumo reiškinius.

11.17.2. Skundai kurių pagrindu, numanoma, pacientas gali kreiptis į teismą ir procesas gali tęstis teisiniu procesu iš paciento pusės.

11.18. Skundo nagrinėjimui, gali būti pasitelkti ir kiti gydytojai ar kiti specialistai iš kitų gydymo ir mokymo įstaigų, kaip medicinos ekspertai, ir apie skundą pateikęs pacientas ir/ar jo atstovas yra informuojamas žodžiu arba raštu.

11.19. Skundo nagrinėjimui papildomai pasitelkus kitus medicinos ekspertus, skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, apie tai informuojant pacientą ir/ar jo atstovą raštu.

11.20. Galutinį sprendimą dėl pateikto skundo priima Klinikos vadovas.

11.21. Apie priimtą sprendimą Klinikos vadovas informuoja skundą pateikusį pacientą ar jo atstovą raštu, skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis.

11.22. Jeigu pacientas ar jo atstovas nesutinka su Klinikos vadovo sprendimu ar pasiūlymu, priimtu išnagrinėjus skundą, jis turi teisę kreiptis į valstybines institucijas dėl savo pretenzijų Klinikai, Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka bei apie tai informuodamas Klinikos vadovą raštu.

12. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS

12.1. Darbų sauga Odontologijos klinikoje užtikrinama vykdant darbų saugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

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

13.1. Nuėmus brangius protezus (auksinius), jie yra iš karto grąžinami pacientui, atidavimą fiksuojant paciento ambulatorinėje kortelėje, kurioje pacientas patvirtina gavimą įrašydamas savo vardą, pavardę, datą ir pasirašo.

13.2. Individualūs seifai yra UAB „Grand SPA Lietuva“ viešbutyje „Lietuva“ registratūroje, kur galima laikyti vertingus daiktus ar dokumentus, už tai viešbučių registratūroje pacientas sumoka Bendrovės generalinio direktoriaus įsakymu nustatytą sumą.

13.3. Netikėtos paciento mirties atveju Klinikos patalpose kliento/paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, pinigai, asmens dokumentai ar kiti daiktai tiksliai, teisingai surašomi laisvos formos raštu. Raštą pasirašo tuo metu dirbęs medikas, Klinikos vadovas ir asmuo, buvęs kartu su klientu/pacientu ar jį atlydėjęs. Surašius minėtus daiktus aprašas kartu su daiktais registruojamas ir saugojamas seife juristo-saugos ir sveikatos specialisto kabinete. Apraše nurodyti daiktai atiduodami asmenims, įstatymų numatyta tvarka galintiems juos priimti.

13.4. Pacientas, jo atstovas ar paveldėtojas atsiimdamas materialines vertybes privalo patikrinti voko turinį ir Bendrovės saugomame prašymo egzemplioriuje pasirašytinai patvirtinti, kad visos vertybės grąžintos, pretenzijų Klinikai neturi ir ateityje neturės. Atsiimdamas materialines vertybes pacientas, jo atstovas ar paveldėtojas įrašo savo vardą, pavardę, datą ir pasirašo. Pacientas, jo atstovas ar paveldėtojas, parašu patvirtinęs materialinių vertybių grąžinimą, netenka teisės ateityje reikšti bet kokias pretenzijas dėl šio turto.

14. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14.1. Klinikos vidaus tvarkos taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

14.2. Klinikos vidaus tvarkos taisyklės gali būti keičiamos ir papildomos keičiantis įstatymams, keičiant darbo organizavimą, reorganizuojant Bendrovę.

14.3. Klinikos vadovas ir darbuotojai turi teisę inicijuoti šių Klinikos vidaus tvarkos taisyklių pakeitimus. Vidaus tvarkos taisyklių pakeitimai, prieš generalinio direktoriaus patvirtinimą, derinami su Bendrovės Darbo taryba. Darbo tarybai pritarus pakeitimams ir Klinikos vadovui patvirtinus naujas Klinikos vidaus tvarkos taisykles, jos paskelbiamos viešai Klinikos informaciniuose stenduose nurodant, jų įsigaliojimo datą.

14.4. Po naujų Klinikos vidaus tvarkos taisyklių paskelbimo Klinikos vadovas ir ar jo įgaliotas asmuo privalo supažindinti visus Klinikos dirbančiuosius ir naujai priimamus darbuotojus (darbo sutarčių sudarymo metu) su naujomis Klinikos vidaus tvarkos taisyklėmis.

14.5. Klinikos darbuotojai pasirašydami, jog yra susipažinę su Klinikos Vidaus tvarkos taisyklėmis kartu patvirtina, kad su jomis susipažino, visus klausimus išsiaiškino, keliamus reikalavimus suprato, įsipareigoja jų laikytis.

14.6. Pacientai gali susipažinti su Klinikos Vidaus tvarkos taisyklėmis sau patogiu laiku, apsilankę Bendrovės internetinėje svetainėje www.grandspa.lt arba Odontologijos klinikoje.

SUDERINTA:

Darbo tarybos posėdžio protokolas Nr.42-2022-9, 2022-08-25.