



**UAB „GRAND SPA LIETUVA“
GYDYMO PADALINIO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS**

Druskininkai
2024

Turinys

I. BENDROSIOS NUOSTATOS	3
II. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA.....	3
III. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA.....	5
IV . PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS.....	5
V. PACIENTŲ IŠRASymo AR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA.....	6
VI. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS TEIKIMAS	7
VII. KONFIDENCIALIOS INFORMACIJOS TEIKIMO TVARKA	7
VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA.....	8
IX. MEDICININIŲ DOKUMENTŲ (AMBULATORINIŲ KORTELIŲ) NUORAŠŲ IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA.....	10
X. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS, KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS	10
XI. DARBŲ SAUGĄ REGLAMINTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS.....	11
XII. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ, PINIGŲ REGISTRAVIMO TVARKA.....	11
XIII ĮSTAIGOS DARBUOTOJŲ PAREIGINĖS INSTRUKCIJOS	12
XIV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS	12

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Grand SPA Lietuva“, buveinės adresas V. Kudirkos 45, Druskininkai, (toliau -įstaiga) Gydyto padalinio taisyklės parengtos, atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio „Asmens sveikatos priežiūros įstaigų vidaus tvarkos taisyklės“ reikalavimus (Nr. VIII-940,1998.11.24, Žin., Nr. 109-2995 (1998.12.11)) su visais vėlesniais jo pakeitimais, priklausomai nuo teikiamų paslaugų specifikos.
2. Įstaiga yra apsidraudusi savanorišku veiklos civilinės atsakomybės draudimu ir užsiima veikla, kuri nurodyta jos įstatuose.
3. Įstaigos bendro naudojimo patalpos ir teritorija yra stebimos vaizdo kameromis, stebėjimo vietos pažymėtos specialiais ženklais.
4. Įstaigoje teikiamos mokamos sveikatingumo, odontologinės ir ambulatorines reabilitacijos sveikatos priežiūros paslaugos.
5. Gydyto padalinyje taip pat teikiamos gydymo paslaugos, kurios yra finansuojamos iš Privalomojo sveikatos biudžeto lėšų, ir mokamos gydymo bei sveikatinimo paslaugos, už kurias moka fiziniai ar juridiniai asmenys.
6. Vidaus tvarkos taisyklių (toliau - Taisyklės) - tikslas ugdyti darbuotojų sąžiningą darbą ir jo kokybės užtikrinimą, racionalų darbo laiko panaudojimą, drausmės laikymąsi, atsakomybę, vadovaujantis LR įstatymais ir poįstatyminiais aktais, įstaigos įstatais.
7. Klausimus, susijusius su Vidaus darbo tvarkos taisyklių laikymusi, sprendžia įstaigos administracija.
8. Šios taisyklės gali būti keičiamos arba papildomos, pasikeitus atitinkantiems įstatymams, kitiems teisės aktams, įstaigos veiklos kryptiai ar profiliui.
9. Dėl paskelbtos epidemijos / pandemijos ar kitų ekstremalių situacijų Taisyklės gali būti papildomos atskiru generalinio direktoriaus išleistu dokumentu.

II. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

10. Įstaigos Gydyklų padalinys teikia planinės medicininės reabilitacijos ambulatorines paslaugas, finansuojamas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto (toliau – PSDF) lėšų bei kitų finansavimo šaltinių.
11. Visi norintys gauti informaciją apie gydymo ir sveikatinimo paslaugas UAB „Grand SPA Lietuva“ Gydyto padalinyje, gali kreiptis internetinėje svetainėje nurodytais numeriais arba asmeniškai kreipiantis į Vandens parko ir gydyklų registratūrą.
12. Rezervacija vykdoma iš anksto išsiuntus elektroninį laišką adresu reservation@grandspa.lt arba paskambinus į Vandens parko ir gydyklų registratūrą telefono numeriu +370 313 52824, kuomet užsiregistravęs pacientas užregistruojamas ir įrašomas į eilę, **perspėjant klientą, kad atvykimo dieną turi turėti galiojantį siuntimą ambulatorinei reabilitacijai.** Rezervacijos neatlikę asmenys, nesant laisvų vietų gydymui į įstaigą nebus priimti.
13. **Atvykus klientui gydyklų registratorė patikrina ar yra galiojantis siuntimas e-sveikatos internetiniame puslapyje.**

14. Klientams su kitos medicininės įstaigos gydytojo rekomendacija procedūroms atlikti, gydyklų registratorės užpildo asmens ambulatorinę kortelę, kurioje įdeda gydytojo rekomendaciją ir nukreipia nemokamai FMR gydytojo konsultacijai.
15. Kiekvienam pacientui pildoma asmens sveikatos ambulatorinė kortelė, pateikiant tapatybę liudijantį dokumentą.
16. Pacientai, atvykę medicininės reabilitacijos paslaugoms, apmokamoms iš PSDF biudžeto lėšų, priimami savaitės dienomis – **nuo 9:00 iki 17:00 val.**, išskyrus atvejus, kai rezervacijos metu dėl objektyvių priežasčių suderinamas individualus gydytojo konsultacijos laikas. Švenčių dienomis pacientai nepriimami.
17. Savanoriškai į įstaigą dėl sveikatos priežiūros paslaugų atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad specialistai jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų reikiamas gydymo procedūras. Pacientas registruojamas ir siunčiamas pirminei FMR gydytojo konsultacijai.
18. Gydykloje teikiamos ambulatorinė reabilitacijos paslaugos, sergant:
 - 18.1. Nervų ligomis;
 - 18.2. Judėjimo-atramos sistemos ligomis;
 - 18.3. Kvėpavimo sistemos ligomis;
 - 18.4. Virškinimo sistemos ligomis.
19. Pacientu, atvykusi su TLK finansavimu, gydymo trukmė numatyta LR sveikatos ministro tuo metu galiojančiame įsakyme: Nr. V-676, 2023-06-13, paskelbta TAR 2023-06-13, i. k. 2023-11740.
20. Aprašo prieduose nustatyta ambulatorinės medicininės reabilitacijos trukmė vienam pacientui gali būti pratęsiama arba trumpinama, atsižvelgiant į paciento funkcijų sutrikimų laipsnį ir indikacijas.
21. Dėl gydymo trukmės pratęsimo ar trumpinimo sprendžia gydytojų konsiliumas, kuriame yra bent vienas fizinės medicinos ir reabilitacijos (toliau FMR) gydytojas, remdamasis medicininės reabilitacijos paslaugas teikiančių specialistų komandos išvada.
22. Gydytojų konsiliumo sprendimu ambulatorinės medicininės reabilitacijos trukmė gali būti pratęsta ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Esant poreikiui, gydytojų konsiliumas gali būti organizuojamas pakartotinai ir medicininė reabilitacija gali būti pratęsta.
23. Klientui, baigus ambulatorinę reabilitaciją, nemokama FMR gydytojo konsultacija gydyklų įstaigoje galioja 1 mėnesį nuo gydymo pabaigos.
24. Kilus neaiškumams registratūroje, registratorė ir pacientas konsultuojasi su Gydymo padalinio vadovu.
- 25. Už suteiktas paslaugas pacientai moka patys, jeigu:**
 - 28.1. besikreipiantis asmuo nėra apdraustas PSDF lėšomis arba nėra užsiregistravęs LR Užimtumo tarnyboje.
 - 28.2. Besikreipiantis asmuo kreipiasi be gydytojo siuntimo ir jam nėra išduota TLK pažyma, suteikianti teisę gauti PSDF apmokamo gydymo;
 - 28.3. besikreipiantis asmuo pageidauja papildomų paslaugų, kurias pasirenka pats ir jos nėra susijusios su apmokėtu reabilitaciniu gydymu ir gali būti teikiamos leidus gydančiam gydytojui.
 - 28.5. kreipiasi užsienio šalių piliečiai, asmenys be pilietybes, nepriskiriami nuolatiniais LR gyventojams;

III. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

26. Už procedūras ir jų kieki, numatyta LR Sveikatos apsaugos ministro šiuo metu galiojančiame įsakyme priemoka netaikoma.
27. Jeigu pacientas įsigyja papildomai prie ambulatorinės reabilitacijos, gyvenimą ir maitinimą, pacientas sumoka bet kurioje įstaigos registratūroje sumą, nustatytą generalinio direktoriaus įsakymu. Pirmą ir paskutinę dieną yra skaičiuojama kaip vienas lovadienis.
28. Jeigu pacientas įsigijęs mokamą procedūrą negali atvykti jis privalo atšaukti procedūros užsakymą nemažiau kaip prieš keturias valandas, kitu atveju procedūra bus apmokestinama.
29. Įstaiga teikia FMR gydytojų konsultacijas, psichologo konsultacijas, gydomųjų vonių, dušų, purvo procedūras, gydomojo kūno masažus, kineziterapijos ir ergo terapijos užsiėmimus, fizioterapijos procedūras, inhaliacines procedūras, deguonies terapiją,
30. Nemokamas paslaugas turi teisę gauti ambulatorinei reabilitacijai atvykę pacientai, apmokami iš Privalomojo sveikatos fondo (procedūrų kiekis nustatytas Nr. V-676, 2023-06-13, paskelbta TAR 2023-06-13, i. k. 2023-11740)
31. Už kai kurias pridėtines procedūras, jeigu procedūrų pasirinkimas viršija TLK kompensuojamų procedūrų limitą, generalinio direktoriaus įsakymu yra taikoma priemoka.
32. Pacientas pasirašo sutikimą gauti mokamas paslaugas.
33. Už mokamas paslaugas pacientas sumoka įstaigos komplekso registratūroje.
34. Visos gydymo ir sveikatingumo paslaugos yra mokamos, jų kainas nustato ir reguliuoja įstaigos administracija.
35. Klientai, pageidaujantys gauti daugiau procedūrų, negu nurodyta įsigytame procedūrų pakete, turi susimokėti už norimą kiekį gauti sveikatinimo paslaugų.
36. Visais atvejais, sumokėjus už mokamas paslaugas, pacientui atiduodamas kasos kvitas.
37. Pacientui pageidaujant, už mokamas paslaugas galima sumokėti pavedimu arba naudojantis internetine bankininkyste.

IV . PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

41. *Paciento teisės:*

41. Paciento teisių negalima varžyti dėl lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo ir politinių pažiūrų.
- 41.2. Pacientams turi būti suteikta kvalifikuota sveikatos priežiūra. Gydytojais ir slaugos darbuotojais turi gerbti paciento asmens privatumą.
- 41.3. Būtinoji medicinos pagalba pacientui turi būti suteikta neatidėliotinai. Jei nėra galimybių suteikti tokios rūšies medicinos pagalbą, kuri būtina pacientui, administracija ar gydytojas turi informuoti pacientą, kur jis gali gauti būtinąją medicinos pagalbą.

41.4. Pacientas, esant galimybei, turi teisę rinktis jam paslaugas teiksiantį sveikatos priežiūros specialistą, jei tai nepažeidžia kitų pacientų teisių ar darbo tvarką reglamentuojančių dokumentų bei darbuotojo teisių

41.5. Asmens sveikatos priežiūra pacientui negali būti teikiama prieš jo valią.

41.6. Teikiant būtiną (pirmąją ar skubiąją) medicinos pagalbą, kuriai būtinas paciento įstatyminio atstovo sutikimas, ji gali būti teikiama ir be atstovo sutikimo, jei jo negalima gauti laiku ar įstatyminis atstovas atsisako duoti sutikimą, o gydančiojo gydytojo nuomone, medicinos pagalbos suteikimas atitinka ligonio interesus. Apie tai turi būti pažymima ambulatorinėje kortelėje.

41.7. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinių poveikių, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui, sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Ši informacija pacientui turi būti pateikta jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

41.8. Pacientų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie pacientų gyvenimo faktus gali būti renkama paciento ligos istorijai jo sutikimu ir, jei gydančiojo gydytojo nuomone, tai yra būtina, gydant ligą.

42. *Pacientų pareigos:*

42.1. Pacientas privalo pasirašyti susipažinti su jam pateiktomis sveikatos priežiūros įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, nedarbingumo pažymėjimo išdavimo tvarka ir elgesio taisyklėmis nedarbingumo metu, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

42.2. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su gydymo padalinio specialistais ir darbuotojais.

42.3. 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.

42.4. 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 davė sutikimą.

42.5. Laikytis higienos reikalavimų, švaros bei tvarkos gydymo padalinio bei visoje Bendrovės teritorijoje.

42.6. Tausoti įstaigos turtą.

42.7. Įstaigai padarytą žalą atlyginti įstatymu nustatyta tvarka.

V. PACIENTŲ IŠRASYSMO AR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

43. Jeigu Įstaigoje nėra galimybės suteikti pacientui jam būtinos sveikatos priežiūros paslaugas, pacientas turi būti nukreipimas į aukštesnio lygio asmens sveikatos priežiūros gydymo įstaigą, išrašant jam siuntimą ir išsamiai paaiškinant tokio sprendimo pagrįstumą.

44. Gydomosi trukmė yra individuali ir pacientai išvyksta, kai:
- 44.1. baigiasi gydomosi trukmė, nurodyta TLK pažymyje;
 - 44.2. pacientų pageidavimu;
 - 44.3. už šių vidaus tvarkos taisyklių nesilaikymą.
45. Apie besibaigiantį gydymo laikotarpį pacientui pranešama iš anksto. Prieš išvykstant, jam išaiškinamas tolesnis sveikatos priežiūros režimas. Ligos išrašas pacientui užpildomas elektroniniu būdu sistemoje e- sveikata.

VI. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS TEIKIMAS

46. Atvykęs į įstaigos gydymo padalinį, pacientas supažindinimas su šiomis taisyklėmis.
47. Pacientui raštiškai sutikus ir jeigu tai neprieštarauja paciento interesams bei nesutrikdys jų sveikatos būklės, pacientas, jo giminės, o nesant pastarųjų, ir artimieji, turi teisę gauti informaciją apie paciento sveikatos būklę, būti supažindinti su gydymo rezultatais bei įrašais medicininėje dokumentacijoje. Informaciją teikia gydantis gydytojas.
48. Paciento pageidavimu turi būti pateikta ligos istorija ar kiti medicininiai dokumentai. Taip pat pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos šių dokumentų kopijos, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar net sukelti pavojų gyvybei (apie tai sprendžia gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas). Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi medicininei dokumentacijoje.
49. Pacientai turi teisę gauti informaciją apie gydymo padalinyje teikiamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti. Su nemokamu bei iš privalomojo sveikatos draudimo lėšų atlyginamų paslaugų sąrašė, jų teikimo tvarką bei teikiamų mokamų paslaugų kainynais pacientai gali susipažinti Vandens parko ir gydyklų registratūroje.

VII. KONFIDENCIALIOS INFORMACIJOS TEIKIMO TVARKA

50. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama pacientui, o kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai.
51. Vadovaujantis paciento rašytiniu prašymu, Gydymo padalinio 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 mastus ir terminus. Pacientas (ar jo atstovas) gavęs atitinkamą prašomą informaciją privalo raštu patvirtinti, kad tokią informaciją ar dokumentus (jų kopiją) gavo, tokį patvirtinimą pateikdamas Gydymo padalinio vadovui.
52. Įgalioti asmenys (pagal 47 p.) privalo parodyti savo ir paciento asmens dokumento originalą ar jo kopiją tam, kad įsitikinti asmenų tapatybe prieš pateikiant prašomo paciento duomenis. Priešingu atveju, dokumentai/ informacija nepateikiami.
53. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.
54. Žodinė informacija, kuri susijusi su paciento apžiūros duomenimis, galimais gydymo būdais ir rezultatais, gydymo prognozėmis, pasekmėmis, atsisakius siūlomo gydymo,

suteikiama pacientui ir/ar paciento pareiškimе nurodytiems asmenims jiems suprantama kalba. Dokumentai teikiami valstybine lietuvių kalba.

55. Informacija apie pacientą ir su jo gydymu susijusi informacija, jeigu pacientas negali būti taikomas gebančiu protingai vertinti savo interesus, suteikiama paciento sutuoktiniui ((sugyventiniui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų rašytiniu prašymu pateikus tokią teisę patvirtinantį dokumentą Gydyimo padalinio darbuotojams kartu su atitinkamu prašymu.
56. 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, asmenims, 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.
57. Informacija suteikiama pacientui ir/ar pareiškimе nurodytiems asmenims suprantama forma apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, galimus gydymo būdus ir rezultatus, gydymo prognozę, apie pasekmes, atsisakius siūlomo gydymo.
58. Gydytojas gali neteikti informacijos, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba, kai pacientas atsisako šios informacijos, arba, kai medicinos dokumentuose įrašytas gydančio gydytojo sprendimas neteikti informacijos.
59. 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 tai įrašydamas paciento medicininiuose dokumentuose.

VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

60. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jos teisės turi teisę pateikti skundą.
61. Skundą gali pateikti pacientas arba jo atstovas.
62. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išsamiai išdėstyta skundo esmė.
63. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas, kontraktiniai duomenys ir paciento duomenys (vardas, pavardė, gimimo data), kuriuo jis kreipiasi.
64. Neįskaitomi ir reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.
65. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinusį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas raštu 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.
66. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per LR įstatymuose nurodytus terminus.
67. Gydyimo padalinyje gauti pacientų skundai yra išnagrinėjami ir nagrinėjimo rezultatai pateikti per dvidešimt darbo dienų.

68. Gydyto padalinyje, išimtiniais atvejais, atsižvelgus į skundo nagrinėjimo sudėtingumą bei nenumatytas tyrimo aplinkybes, dėl kurių tyrimas yra neįmanomas per 45 punkte nurodytą laiką, gali būti pratęstas, apie tai informuojant pacientą ir/ar jo atstovą raštu.
69. Žodinius skundus Gydyto padalinio vadovas ar darbuotojai nagrinėja iš karto. Aptaria su pacientu galimus, abiem pusėms priimtinius problemos sprendimo būdus ir sutaria dėl priimtų sprendimų įgyvendinamų terminų.
70. Priimti sprendimai įforminti raštu ir patvirtinami Gydyto padalinio vadovo ir skundą pateikusio paciento ar jo atstovo parašais.
71. Rašytiniai skundai nagrinėjami atliekant Gydyto padalinyje vidinį tyrimą, sudarant tyrimo komisiją. Siekiant tinkamai išnagrinėti paciento ar jo atstovo skundą, Gydyto padalinio darbuotojai, esant būtinybei susisiekiama su pacientu ar jo atstovu, skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis bei išsiaiškina visas su skundu susijusias aplinkybes.
72. Atliekant Gydyto padalinyje vidinį tyrimą, Gydyto padalinio atstovas surenka Gydyto padalinio raštiškus paaiškinimus susijusius su skunde nurodytomis aplinkybėmis ir visą kitą skundo nagrinėjimui reikalingą informaciją.
73. Išnagrinėjęs skundą Gydyto padalinio vadovas priima sprendimą dėl skundo/pretenzijos tenkinimo/netenkinimo.
74. Kompensacijos suteikimas yra įforminimas raštu, kurį parašu patvirtina Gydyto padalinio vadovas ir toks raštas pateikiamas skunda pateikusiam pacientui ir/ar jo atstovui.
75. Jei skundo nagrinėjamo metu paaiškėja, kad skundas ar pretenzija yra sudėtingi, Gydyto padalinio vadovo sprendimu, skundo nagrinėjimas svarstomas sudarant Gydyto padalinio skundo nagrinėjimo grupę.
76. Sudėtingais skundais/pretenzijomis yra laikomi:
 - 76.1. Skundai, kuriais pacientui yra nustatyti funkciniai/anatominiai ar asmens sveikatos sutrikimai, ribojantys asmens sveikatos sutrikimai, ribojantys asmens darbingumą arba sukeltantys neįgalumo reiškinius.
 - 76.2. Skundai kurių pagrindu, numanomai, pacientas gali kreiptis į teismą ir procesą gali tęstis teisiniu procesu iš paciento pusės.
 - 76.3. Skundo nagrinėjimui gali būti pasitelkti ir kiti specialistai iš kitų gydymo ar teisinių įstaigų kaip medicinos ekspertus, ir apie skundą pateikęs pacientas ir/ar jo atstovas yra informuojamas žodžiu arba raštu.
 - 76.4. Skundo nagrinėjimui papildomai pasitelkus kitus medicinos ekspertus, skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, apie tai informuojat pacientą ir/ar jo atstovą.
 - 76.5. Galutinį sprendimą dėl pateikto skundo priima Gydyto padalinio vadovas.
 - 76.6. Apie priimtą sprendimą Gydyto padalinio vadovas informuoja skundą pateikusį pacientą ar jo atstovą raštu, skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis.
77. Jeigu pacientas ar jo atstovas nesutinka su Gydyto padalinio vadovo sprendimu ar pasiūlymu, priimtu išnagrinėjus skundą, jis turi teisę kreiptis į valstybines institucijas dėl savo pretenzijų, Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka bei apie tai informuodamas Gydyto padalinio vadovą raštu.

IX. MEDICININIŲ DOKUMENTŲ (AMBULATORINIŲ KORTELIŲ) NUORAŠŲ IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

78. Asmens sveikatos istorijos (ambulatorinės kortelės F. Nr. 025/a) saugomos pagal SAM 1999-11-29 Įsakyme Nr. 515 „Dėl Sveikatos priežiūros įstaigų veiklos apskaitos ir atskaitomybės tvarkos“ nustatytą saugojimo trukmę.
79. Prašymai dėl medicinos dokumentų, kitų dokumentų kopijų darymo bei išdavimo gali būti pateikiami tiesiogiai UAB „Grand SPA Lietuva“ Vandens parko ir Gydyklų registratūroje, per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę).
80. Asmenys, teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją apie pacientą, pateikia raštišką prašymą ir atitinkamą – raštišką paciento sutikimą. Prašyme turi būti nurodytas norimos gauti informacijos pobūdis ir jos panaudojimo tikslas.
81. Pacientas, teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo (kopijų gavimo), privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl rašytinės informacijos, turi pateikti savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.
82. Jeigu prašymas yra neįskaitomas arba kartu su prašymu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, ir (ar) juose ir (arba) prašyme pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, UAB „Grand SPA Lietuva“ gydymo padalinio vadovas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos prašymą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo prašymą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų prašymas nebus nagrinėjamas, ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę prašymą Sanatorijai pateikti iš naujo.
83. UAB „Grand SPA Lietuva“ gydymo padalinio vadovas pacientui arba jo atstovui prašomą rašytinę informaciją turi pateikti ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos. Taisyklėse nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas.
84. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, gydymą yra konfidenciali. Be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti teikiama teisėsaugos institucijoms, įstaigoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas ar kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

X. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS, KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

85. Įstaiga dirba septynias dienas per savaitę. Įstaigoje nustatytas mišrus darbo laikas: gydymo padalinio administracijos darbuotojai dirba penkias darbo dienas per savaitę, kitiems darbuotojams taikoma suminė darbo laiko apskaita.
86. Darbo dienos pradžią, pietų pertrauką ir darbo pabaigą nustato darbo grafikuose ir tvirtina padalinio vadovas.

87. Darbo dienos pradžia ir darbo pabaiga, esant didesniam užimtumui gali būti koreguojama generalinio direktoriaus įsakymu, bet išlaikant suminę ketvirčio mėnesio darbo laiko apskaitą.

XI. DARBŲ SAUGĄ REGLAMINTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS.

88. Visi įstaigos darbuotojai privalo 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 bei kitų su darbu susijusių generalinio direktoriaus įsakymų.
89. UAB „Grand SPA Lietuva“ gydymo padalinio darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems, atitinkantiems saugos reikalavimus, įrenginiams bei darbo priemonėms ir tinkamai sutvarkytai darbo vietai.
90. UAB „Grand SPA Lietuva“ gydymo padalinio patalpose, darbuotojams atliekant savo pareigas draudžiama rūkyti, vartoti alkoholį, narkotines, psichotropines medžiagas ir/ar būti nuo jų apsvaigusiems.
91. Personalui, lankytojams ar pacientui UAB „Grand SPA Lietuva“ Gydyklų padalinyje ar jos teritorijoje draudžiama turėti šaltąjį ar šaunamąjį ginklą, išskyrus tarnybinių.
92. UAB „Grand SPA Lietuva“ gydymo padalinio darbuotojai, aptarnaujantys pacientus ir atliekantys procedūras ir intervencijas, privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą darbo aprangą.
93. Į gydymo padalinio patalpas atsivesti gyvūnus draudžiama.
94. Be raštiško vadovo sutikimo filmuoti, fotografuoti, daryti garsinius įrašus gydymo padalinio patalpose draudžiama.
95. Pacientai ir gydymo padalinio lankytojai privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais.
96. Už nepilnamečių saugumą atsako gydymo padalinio patalpose juos lydintys asmenys.
97. Įstaigos administracija neatsako už darbuotojų ir pacientų asmeninius daiktus paliktus gydymo padalinio kabinetuose koridoriuose ar kitose daiktų saugojimui nepritaikytose patalpose.
98. Pacientų ir darbuotojų saugumui užtikrinti teritorija ir bendro naudojimo patalpos stebima vaizdo kameromis.

XII. PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ, PINIGŲ REGISTRAVIMO TVARKA

99. Pacientams nerekomenduojama UAB „Grand SPA Lietuva“ gydymo padalinio patalpose su savimi turėti didelių pinigų sumų ir vertingų daiktų.
100. UAB „Grand SPA Lietuva“ gydymo padalinio administracija ar kiti darbuotojai neatsako už daiktus, dokumentus, pinigus ir kt., paliktus kambariuose, nesaugomose rūbinėse ar kitose patalpose.

101. Smulkių daiktų bei pinigų saugojimui galima pasinaudoti viešbučių „Druskininkai“ ir „Dzūkija“ esamais seifais arba individualiais seifais, kurie yra viešbučio „Lietuva“ registratūroje už generalinio direktoriaus nustatytą mokestį.

XIII ĮSTAIGOS DARBUOTOJŲ PAREIGINĖS INSTRUKCIJOS

102. Visi gydymo padalinio Įstaigos darbuotojai turi pareigines instrukcijas.
103. Gydymo padalinio darbuotojai yra susipažinę su pareigybinėmis instrukcijomis ir įsipareigoję jų laikytis.
104. Pareiginės instrukcijos yra saugomos personalo skyriuje.

XIV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

105. Gydymo padalinio vidaus tvarkos taisyklės galioja nuo jų patvirtinimo dienos.
106. Gydymo padalinio vidaus tvarkos taisyklės gali būti papildomos ar keičiamos, reorganizuojant Bendrovę, keičiant darbo organizavimą, keičiantis įstatymams.
107. Gydymo padalinio vadovas ir darbuotojai turi teisę inicijuoti šių vidaus taisyklių pakeitimus.
108. Vidaus tvarkos taisyklių pakeitimai, prieš generalinio direktoriaus patvirtinimą, derinami su Bendrovės Darbo taryba.
109. Vidaus tvarkos taisyklės patalpinamos programoje „Avilys“. Gydymo padalinio darbuotojai su Vidaus tvarkos taisyklėmis supažindinami išsiunčiant Tvarką į kiekvieno darbuotojo nurodytą asmeninį elektroninį paštą. Šis įsakymas darbuotojui išsiųstas el. paštu laikomas tinkamai įteiktu praėjus vienai dienai po jo išsiuntimo dienos.
110. Lankytojai ir pacientai su Vidaus tvarkos taisyklėmis supažindinami Vandens parko ir gydyklų registratūroje.

Suderinta:

2024-12-31 Darbo tarybos posėdžio protokolas Nr. 2024-2024-10