

PATVIRTINTA

Šiaulių „Spindulio“ ugdymo centro direktoriaus
2020 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. VĮ-238 (1.3)

ŠIAULIŲ „SPINDULIO“ UGDYMO CENTRO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROJI DALIS

1. Šiaulių „Spindulio“ ugdymo centro (toliau – Centras) Vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja kompleksinės medicininės reabilitacijos paslaugų teikimo tvarką, vaikų/mokinių/suaugusių asmenų (toliau – Klientas) teises ir pareigas. Šių taisyklių privaloma laikytis visiems Centro Klientams.
2. Taisyklės skelbiamos Centro informacinėje lentoje ir internetiniame puslapyje www.siauliusuc.lt. Taisyklių kopijos yra visuose reabilitacijos procedūrų kabinetuose.
3. Šios Taisyklės sudarytos vadovaujantis Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais klientų teises ir pareigų teikimą.

II SKYRIUS CENTRO PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR JŲ TEIKIMO TVARKA

4. Teisę į reabilitacijos paslaugas turi Klientai, lankantys Centrą ir/ar gyvenantys Centro bendrabutyje.
5. Už teikiamas nemokamas paslaugas papildomas mokestis neimamas.
6. Teikiamos ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos Centre: ergoterapija, kineziterapija, masažas, bendrosios praktikos slauga.
7. Ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas atlieka šie specialistai: ergoterapeutai, kineziterapeutai, masažuotojai, bendrosios praktikos slaugytojai.
8. Gydomojo plaukimo pamokos organizuojamos baseine.

III SKYRIUS KLIENTŲ KREIPIMOSI IR PRIĖMIMO TVARKA

9. Ši tvarka galioja visiems Lietuvos Respublikos piliečiams ir kitų valstybių piliečiams bei asmenims be pilietybės, nuolat gyvenantiems Lietuvos Respublikoje, turintiems teisę į asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
10. Šia tvarka savo darbe vadovaujasi darbuotojai, teikiantys ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
11. Klientai, turintys vidutinius ar sunkius judesio ir padėties ir/ar lėtinius neurologinius, įvairiapusių raidos, kompleksinius sutrikimus, į Centrą atvyksta su gydytojo neurologo ir Pedagoginės psichologinės tarnybos pažyma.

IV SKYRIUS KLIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

12. Paslaugos teikiamos dienos metu, tik Centro klientams.
13. Klientai nėra išrašomi ar perkeliama į kitas asmens sveikatos įstaigas.
14. Esant reikalui kviečiama skubioji medicinos pagalba.

V SKYRIUS KLIENTŲ TEISĖS

15. Teikiant reabilitacijos paslaugas vadovujamasi nuostatomis, kad Klientų ir Centro specialistų santykiai grindžiami šiais principais:

15.1. savitarpio pagarbos, supratimo ir pagalbos;

15.2. Kliento teisių užtikrinimo;

15.3. draudimo varžyti kliento teises dėl jo lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar kitokiais pagrindais, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, nepažeidžiant bendrųjų žmogaus teisių principų.

16. Klientas turi teisę naudotis visomis Lietuvos Respublikos įstatymuose numatytomis teisėmis. Klientų teises reglamentuoja šie dokumentai: Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas, Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija, Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija bei kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai, reglamentuojantys reabilitacijos paslaugų teikimą.

17. Kliento teisės:

17.1. Teisė į kokybiškas reabilitacijos paslaugas:

14.1.1. Klientas turi teisę į kokybiškas reabilitacijos paslaugas Centro teikiamų paslaugų apimtyse;

14.1.2. Klientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų specialistų elgesį (Centro darbuotojai, teikdami paslaugas, vadovujasi profesinės etikos kodeksais ir direktoriaus įsakymu patvirtintu Centro Etikos kodeksu).

17.2. Teisė į paslaugų prieinamumą:

17.2.1. Klientui sveikatos priežiūra ir reabilitacijos paslaugos turi būti prieinamos;

14.2.2. Būtinoji medicinos pagalba Klientui turi būti suteikta neatidėliotinai. Būtiniosios medicinos pagalbos mastas ir teikimo tvarka yra nustatyta Sveikatos apsaugos ministerijos.

17.3. Teisė į informaciją:

14.3.1. Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) turi teisę gauti informaciją apie Centre teikiamas ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti;

14.3.2. Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) turi teisę gauti informaciją apie jam paslaugas teikiantį specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją;

14.3.3. Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, tyrimų duomenis, reabilitacijos metodus ir prognozę;

14.3.4. Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) turi teisę gauti diagnozės, gydymo ir reabilitacijos paslaugų aprašymą;

14.3.5. Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Informuodamas apie gydymą gydytojas turi paaiškinti Klientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos Kliento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo. Informacija Klientui turi būti pateikta atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus;

14.3.6. Centras informacijos Klientui (jo tėvams, globėjams, rūpintojams) gali nepranešti tik tais atvejais, jeigu pranešimas būtų aiški prielaida rimtai žalai Klientui atsirasti (pakenktų Kliento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei). Tokiais atvejais visa informacija pateikiama Kliento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui Klientui;

14.3.7. Kliento (jo tėvų, globėjų, rūpintojų) pageidavimu turi būti pateikta ligos istorija, ar kiti medicinos dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti mokinio sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei. Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi ligos istorijoje;

14.3.8. Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo ligos istorijos ir (ar) kitų medicinos dokumentų kopijos. Ši Kliento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Gydytojas privalo paaiškinti Klientui (jo tėvams, globėjams, rūpintojams) įrašų jo ligos istorijoje prasmę. Jeigu Kliento reikalavimas yra pagrįstas, gydytojas privalo ištaisyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar reabilitacija;

14.3.9. Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą bei diagnozę.

14.4. Teisė dalyvauti mokymo procese ir biomedicininuose tyrimuose:

14.4.1. be Kliento (jo tėvų, globėjų, rūpintojų) rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininčius tyrimus. Kliento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininčių tyrimų etikos įstatymas;

14.4.2. įtraukiant Klientą į mokymo procesą ir mokslinius medicinos bandymus (biomedicininčius tyrimus), turi būti vadovaujamas nuostata, kad mokinio interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus.

14.5. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:

14.5.1. Kliento privatus gyvenimas yra neliečiamas;

14.5.2. informacija apie Kliento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su Kliento (jo tėvų, globėjų, rūpintojų) sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar vykdyti Kliento reabilitacijos programą;

14.5.3. Duomenys apie Kliento buvimą Centre, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo, reabilitacijos bei slaugos priemonės įrašomi į Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytos formos ir rūšių mokinių medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama Kliento privataus gyvenimo apsauga;

14.5.4. Kliento atstovai turi teisę susipažinti su Kliento medicinos dokumentais, jeigu tai neprieštarauja šio įstatymo reikalavimams ir Kliento interesams;

14.5.5. Naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas Kliento asmens privatumas. Kliento medicinos dokumentuose esančios informacijos panaudojimo tvarką mokslo tikslams nustato Biomedicininčių tyrimų etikos įstatymas, o šios informacijos panaudojimo mokymo reikalams nustato Vyriausybė arba jos įgaliota institucija.

14.5.6. Užtikrinant Kliento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, turi būti vadovaujamas nuostata, kad Kliento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie Klientą rinkimą bei panaudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka. Be turtinės žalos, Klientui taip pat atlyginama ir neturtinė žala.

15.6. Teisė skųstis:

14.6.1. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) raštu kreipiasi į Centro direktorių. Įstaigos vadovas ar jo pareigas einantis asmuo ne ilgiau kaip per 5 darbo dienas privalo išnagrinėti kreipimąsi ir raštu pranešti Klientui (jo tėvams, globėjams, rūpintojams) apie nagrinėjimo rezultatus.

14.6.2. Nepatenkintas nurodytu nagrinėjimu ir jo rezultatais, Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) gali kreiptis į teismą arba į valstybės institucijas, kurios pagal Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymą kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikėją. Jei Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) kreipiasi į Sveikatos apsaugos ministeriją, kuri kreipimąsi išnagrinėja pati arba pagal nagrinėjimo klausimo pobūdį privalo jį perduoti nagrinėti kitoms valstybės institucijoms, kurios kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikėją. Šių institucijų, Sveikatos apsaugos ministerijos pareigūnų sprendimus ir veiksmus (neveikimą) Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) taip pat turi teisę apskųsti teismui.

14.7. Teisė į žalos atlyginimą:

14.7.1. Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo III skyrius, taip pat Civilinis kodeksas, Draudimo įstatymas, kiti teisės aktai.

14.8. Kitos Kliento teisės:

14.8.1. Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) turi teisę dalyvauti sudarant jo individualius reabilitacijos planus, komandiniuose specialistų aptarimuose, nustatant trumpalaikius ir ilgalaikius tikslus, aktyviai reikšti nuomonę visais jo reabilitacijos proceso klausimais;

14.8.2. Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) turi teisę sutikti arba atsisakyti gauti siūlomas reabilitacijos paslaugas.

VI SKYRIUS KLIENTO PAREIGOS

18. Klientas privalo:

18.1. rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti;

18.2. bendradarbiauti, pagarbiai ir deramai elgtis su visais Centro darbuotojais bei kitais Klientais;

18.3. suteikti Centro specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus klientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti reabilitacines paslaugas;

18.4. laikytis asmens higienos reikalavimų;

18.5. aktyviai dalyvauti reabilitacijos procese;

18.6. laikytis nustatyto dienos režimo, specialistų nurodymų, instrukcijų procedūrų/užsiėmimų teikimo vietoje bei saugos taisyklių reikalavimų;

18.7. tausoti ir saugoti Centro turtą;

18.8. laikytis šių vidaus tvarkos taisyklių.

VII SKYRIUS CENTRO PAREIGOS

19. Užtikrinti būtinąją medicinos pagalbą ir reabilitacijos paslaugas.

20. Įgyvendinti būtinąsias visuomenės sveikatos priežiūros priemones pagal Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintą sąrašą.

21. Teikti tik tas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nurodytos įstaigai išduotoje licenzijoje.

22. Naudoti tik tas sveikatos priežiūros technologijas, kurios yra nustatyta tvarka aprobuotos ir (ar) leistos naudoti Lietuvos Respublikoje.

23. Pildyti ir saugoti Klientų asmens sveikatos raidos istorijas, bei teikti informaciją apie Klientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.

24. Užtikrinti lygias Klientų teises į teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas.

25. Atlyginti, teikiant paslaugas, sveikatai padarytą žalą.

26. Saugoti Kliento medicininę paslaptį, išskyrus atvejus, kai asmens sveikatos priežiūros įstaiga privalo pateikti informaciją apie jo sveikatos būklę.

27. Informuoti teisės aktų nustatyta tvarka Sveikatos apsaugos ministeriją, įstaigos steigėjus apie įstaigoje įvykusius vidaus infekcijų atvejus ir protrūkius, kitus žalos Klientų sveikatai padarymo atvejus.

28. Teikti nemokamas sveikatos priežiūros paslaugas, įsitikinus, kad Klientas turi teisę tokias paslaugas gauti.

VIII SKYRIUS INFORMACIJOS APIE KLIENTĄ TEIKIMAS

29. Visa informacija apie Kliento buvimą Centre, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir reabilitacijos eigą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie Klientą yra laikoma konfidencialia.

30. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems Kliento reabilitacijos paslaugų teikimo procese, be kliento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikta tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina Kliento interesams apsaugoti. Kai Klientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų, konfidenciali informacija gali būti suteikiama Kliento atstovui (tėvams, globėjams, rūpintojams) tiek, kiek būtina Kliento interesams apsaugoti.

31. Be Kliento (jo tėvų, globėjų, rūpintojų) sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie Klientą. 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 Kliento teisių apsaugos ir interesų prioritetų principus.

32. Užtikrinant Kliento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, vadovaujamosi nuostata, kas Kliento 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.

IX SKYRIUS

KLIENTO BYLOS IR KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMAS, IŠDAVIMAS KLIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

33. Centro gydytojas ir/ar slaugos darbuotojai pildo Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytas formas ir pacientų dokumentus, kurie yra sveikatos priežiūros įstaigos nuosavybė ir saugomi Lietuvos Respublikos įstatymų ir Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka.

34. Klientui (jo tėvams, globėjams, rūpintojams) pageidaujant Centro darbuotojai gali padaryti ir išduoti Kliento bylos kopijas, taip pat išduoti diagnozės, gydymo ir reabilitacijos aprašymus. Ši Kliento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

35. Kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims Kliento bylos dokumentų kopijos ir nuorašai gali būti išduodami tik Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.

X SKYRIUS

MOKINIŲ TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA

36. Centro Klientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų ir pinigai saugojimui nepriimami.

XI SKYRIUS

CENTRO DARBO LAIKAS

37. Centro administracija dirba darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 17.00 val. (penktadieniais iki 15.45 val.). Pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val.

38. Šventinių dienų išvakarėse Centro administracijos darbo dienos trukmė sutrumpinama viena valanda.

39. Centro reabilitacijos specialistai dirba darbo dienomis nuo 7.00 val. iki 18.30 val. pagal individualius darbo grafikus.

XII SKYRIUS

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

40. Centras savo darbe vadovaujasi visais pirminės sveikatos priežiūros įstaigos darbų saugą reglamentuojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, kitais norminiais aktais ir norminiais dokumentais.

XIII SKYRIUS

GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR MOKINIŲ SPRENDIMO TVARKA

41. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) raštu kreipiasi į Centro direktorių. Įstaigos vadovas ar jo pareigas einantis asmuo per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau kaip per 5 dienas privalo išnagrinėti kreipimąsi ir raštu pranešti Klientui (jo tėvams, globėjams, rūpintojams) apie nagrinėjimo rezultatus.

42. Raštiškuose Klientų (jų tėvų, globėjų, rūpintojų) pareiškimuose, skunduose ar pasiūlymuose būtina nurodyti savo pavardę, vardą, gyvenamąją vietą, juos būtina pasirašyti. Nepasirašyti ir nenurodžius šių duomenų pareiškimai, skundai ir pasiūlymai pripažįstami anonimiškais ir nenagrinėjami.

43. Ginčai ir konfliktiniai atvejai yra nagrinėjami kartu su Etikos, Vaiko gerovės komisijų nariais.

44. Nepatenkintas nagrinėjimu ir jo rezultatais, Klientas (jo tėvai, globėjai, rūpintojai) gali kreiptis į teismą arba į valstybines institucijas, kurios pagal Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymą kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikėją.