

UAB „DENTICIJA“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „DENTICIJA“ vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja UAB „DENTICIJOS“ (visų padalinių) (toliau, kur tinka pagal kontekstą, bendrai – Denticija, Kliniką, atskirai – padaliniai) vidaus tvarką, pacientų kreipimosi į Kliniką tvarką, paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką, pacientų (toliau – Pacientas), jų atstovų, lydinčių asmenų teises ir pareigas Klinikoje, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarką, ginčų ir konfliktų tarp Klinikos ir Paciento sprendimo tvarką, informacijos Pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką, odontologinių ligos istorijų, kitų dokumentų nuorašų darymo, išdavimo Pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką, Klinikos darbo laiką, bendrąsias vidaus tvarkos ir darbų saugos nuostatas, Paciento turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo bei saugojimo tvarką.
2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos odontologijos praktikos ir burnos priežiūros praktikos įstatymu, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, kitais įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymais, medicinos bei etikos normomis bei vidaus teisės aktais.
3. Taisyklės yra skelbiamos viešai Denticijos interneto svetainėje www.denticija.lt, taip pat Denticijos Klientų aptarnavimo skyrių informacijos padaliniuose.

II. SĄVOKOS

4. Pacientas – tai Jūs, Jūsų atstovas arba kitas Klinikos pacientas, besinaudojantis Klinikos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar yra sveikas, ar ligonis.
5. Paciento atstovas – Jūsų atstovas pagal įstatymą (tėvai, tėčiai, globėjai ar rūpintojai) arba atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka Pacientas. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimų įforminimas turi būti atliktas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
6. Asmens dokumentas – pasas, asmens tapatybės kortelė, leidimas laikinai (nuolat) gyventi Lietuvoje.
7. Paslaugos – Denticijoje teikiamos odontologinės paslaugos (priežiūros) ir kitos Denticijos teikiamos paslaugos.
8. Medicinos dokumentai - odontologinė ligos istorija, Paciento patvirtinimai ir sutikimai, kiti dokumentai, kuriuose fiksuojama Paciento dantų ir burnos sveikata, jam taikomos sveikatos priežiūros rūšys ir metodai.
9. Siuntimas – nustatytos formos gydytojo kreipimasis, naudojantis e.sveikata.lt sistema, pas kitą specialistą, siekiant pasikonsultuoti dėl Jūsų sveikatos būklės, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, pateikiant informaciją apie Jums iki siuntimo nustatytą diagnozę, atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialistų išvadas, taikytą gydymą.
10. Denticijos specialistas – Denticijoje dirbantis asmens sveikatos priežiūros specialistas odontologas, burnos sveikatos priežiūros specialistas ir kt..
11. Darbuotojas – asmuo, sudaręs darbo sutartį su UAB „Denticija“.

III. KLINIKOS DARBO LAIKAS

12. Denticijos (visų padalinių) darbo laikas yra skelbiamas ant kiekvieno Denticijos padalinio pastato durų, taip pat interneto svetainėje www.denticija.lt, dėl Denticijos (visų padalinių) darbo laiko Pacientai gali pasiteirauti skambindami žemiau nurodytu telefono numeriu.

IV. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į KLINIKĄ TVARKA

13. Pacientai atvykęs į Kliniką, privalo susipažinti su Taisyklėmis ir jų laikytis.
14. Pacientai, atvykę į Kliniką, turi kreiptis į registratūrą. Pacientai, pageidaujantys odontologinio gydymo, turi pateikti asmens dokumentą (pasą, asmens tapatybės kortelę, vaiko gimimo liudijimą, vairuotojo pažymėjimą).
15. Pacientai gydymui gali būti registruojami atvykus į Denticiją (Denticijos padalinio darbo valandomis).
16. Klinikos bendruoju telefonu Nr. +370 660 07770 (išskyrus valstybinių švenčių dienomis).
17. Internetinėje svetainėje denticija.lt meniu skiltyje paspaudus Registracija internetu.
18. Būtinąją medicinos pagalbą, atitinkanti Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintus kriterijus teikiama Pacientams be eilės.
19. 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 Klinikoje yra tokios galimybės, nepažeidžiant iš anksto užsiregistravusių pacientų teisių.
20. Visi Pacientai, pageidaujantys odontologinio gydymo, turi užpildyti ir pasirašyti „Odontologinės priežiūros (pagalbos) ir /ar burnos priežiūros teikimo sutartį“, „Sutikimą dėl odontologinės priežiūros (pagalbos) invazinių ir (ar) intervencinių paslaugų teikimo“ ir „Paciento anketą“.
21. Apie numatytą vizitą Pacientui gali būti iš anksto primenama telefonu, SMS žinute.
22. Gydytojai odontologai ir kiti specialistai negali aptarnauti Paciento, jei jis neužregistruotas vizitui ar jam nėra užvesta ambulatorinė kortelė.
23. Asmenys, norintys patekti pas Klinikos direktorių turi kreiptis į Registratūrą. Registratorius apie pageidaujamą vizitą telefonu informuoja Denticijos administratorių ir su juo suderina susitikimo laiką.
24. Pacientai, pageidaujantys tik radiologinių paslaugų, turi kreiptis į registratūrą. Registratūroje Pacientas nukreipiamas į rentgeno kabinetą. Atlikus radiologinį tyrimą Pacientas už paslaugą sumoka kasoje ir apmokėjimo čekį pateikia rentgeno laborantei, kuri Pacientui atiduoda rentgeno nuotrauką.
25. Klinikos (visų padalinių) darbo laikas yra skelbiamas ant kiekvieno Klinikos padalinio pastato durų, taip pat interneto svetainėje www.denticija.lt, dėl Klinikos (visų padalinių) darbo laiko Pacientas gali pasiteirauti skambindamas bendru registratūros telefono numeriu +370 660 07770 (išskyrus valstybinių švenčių dienomis).
26. Klinikos administracija ir kiti darbuotojai, tiesiogiai nesusiję su Pacientų aptarnavimu, dirba pirmadieniais – penktadieniais nuo 8:00 iki 17:00 valandos, pietų pertrauka nuo 12:00 iki 13:00 valandos.

V. KLINIKOS PAREIGOS

27. Teikiant paslaugas, Kliniką įsipareigoja veikti sąžiningai, laikydamasi įprastinės gydymo praktikos, visuotinai pripažįstamų profesinių, techninių standartų, gydytojo profesinės etikos reikalavimų, panaudojant reikiamus įgūdžius ir žinias.
28. Kliniką įsipareigoja teikti paslaugas neviršijant savo specialistų profesinės kompetencijos, naudoti tik leidžiamus odontologinei priežiūrai prietaisus, vaistus ir medžiagas.
29. Kliniką garantuoja kokybišką, moksliskai pagrįstą ir profesionalų paslaugų teikimą.
30. Kliniką įsipareigoja:

- 30.1. Atsižvelgiant į konkrečią individualią situaciją parinkti ir suderinti pasirašytinai su Pacientu gydymo planus, aptarti galimas gydymų rizikas, apsvarstyti alternatyvius gydymo metodus ir variantus, kurie gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes, jeigu siūlomo gydymo atsisakytų. Gydymo planai spausdinami dviem egzemplioriais, vienas įsegamas prie Paciento medicinos dokumentų, o kitas atiduodamas Pacientui. Jei pirminės apžiūros metu Pacientas ir gydytojas odontologas žodžiu sutaria dėl nedidelės apimties (iki 500 Eur) odontologinių paslaugų, Paciento pageidavimu raštiškas gydymo planas gali būti nesudaromas;
- 30.2. Dokumentuoti Paciento gydymo eigą. Po kiekvieno Paciento vizito gydytojai turi padaryti įrašą medicinos dokumentuose. Po gydytojo įrašu pasirašo gydytojas ir Pacientas.
- 30.3. Užtikrinti turimos informacijos apie Pacientą konfidencialumą, ją suteikti kitiems asmenims tik turint raštišką Paciento arba jo įgalioto asmens sutikimą arba jei tai numato Lietuvos Respublikos teisės aktai.
- 30.4. Ligos istorijų, ambulatorinių kortelių ir kitų dokumentų kopijas išduoti Pacientui pateikus raštišką prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
- 30.5. Nuimtus tauriųjų metalų protezus ir kitus dirbinius iš brangiųjų metalų atiduoti Pacientui.

VI. KLINIKOS TEISĖS

31. Klinikai turi teisę:

- 31.1. Klinikos ir Paciento tarpusavio susitarimams vykdyti pasitelkti trečiuosius asmenis.
- 31.2. Be Paciento sutikimo atlikti gydymo veiksmus, nenumatytus gydymo plane, jei tai būtina Paciento gyvybei išgelbėti ar užkirsti prielaidas ir sąlygas žalos sveikatai atsiradimui.
- 31.3. Atsisakyti suteikti odontologijos paslaugas nepilnamečiui Pacientui (iki 16 metų) tol, kol nebus gautas raštiškas atstovo pagal įstatymą (vienas iš tėvų, įtėvių, globėjų) sutikimas odontologinėms paslaugoms, taip pat Pacientams, apsvaigusiesiems nuo alkoholio, narkotikų ar kitų toksinių medžiagų.
- 31.4. Nepriimti vėluojančio Paciento.
- 31.5. Atšaukti rezervuotą Paciento vizitą, jei jis nepatvirtino apie atvykimą telefonu ar trumpąja žinute arba dėl kitų svarbių priežasčių. Apie atšaukimą Pacientas informuojamas trumpąja žinute ar elektroniniu laišku ne vėliau kaip per 1 valandą nuo vizito atšaukimo įvykdymo.
- 31.6. Klinikai svarbus kiekvienas Pacientas, tačiau pacientui, kuris nesilaiko asmens higienos reikalavimų, tuo sukeldamas kitiems asmenims diskomfortą, taip pat sutrikdydamas Klinikos patalpų higienos normų užtikrinimą, paslaugos gali būti neteikiamos.
- 31.7. Klinikai gali atsisakyti teikti sveikatos priežiūros paslaugą pacientui arba paslaugos teikimas gali būti nutrauktas, jeigu paciento veiksmai kelia grėsmę sveikatos priežiūros specialisto, kito teikiant sveikatos priežiūros paslaugą dalyvaujančio sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojo ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei, taip pat jeigu pacientas asmens sveikatos priežiūros įstaigoje ar kitoje vietoje, kurioje jam turi būti pradėtos teikti arba teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nederamu ir nepagarbiu elgesiu žemina asmens sveikatos priežiūros specialisto garbę ir orumą ir tai trukdo jam ir (arba) kitiems pacientams teikti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, išskyrus atvejus, kai nederamą ir nepagarbų elgesį lemia jo sveikatos būklė ir (arba) kai jam teikiama būtinoji medicinos pagalba. Kai teikiama būtinoji medicinos pagalba, nepradėti teikti sveikatos priežiūros paslaugos arba sustabdyti jos teikimą galima tik tuo atveju, kai pacientas savo veiksmais kelia grėsmę sveikatos priežiūros specialisto, kito teikiant sveikatos priežiūros paslaugą dalyvaujančio sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojo ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei ir kai yra išnaudotos visos galimybės pašalinti šią grėsmę arba tokių galimybių nėra. Pašalinus šią grėsmę arba jai išnykus, būtinoji medicinos pagalba turi būti pradėta teikti arba tęsiama nedelsiant.

VII. KLINIKOJE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ SĄRAŠAS IR JŲ TEIKIMO TVARKA

32. Klinikoje atliekamos bendrosios odontologijos, ortopedijos, endodontijos, periodontijos, ortodontijos, veido ir žandikaulių chirurgijos, rentgeno diagnostikos, burnos higienos paslaugos ir kt. paslaugos.

33. Prieš pradėdant teikti odontologines paslaugas Pacientas privalo susipažinti su odontologinių procedūrų informaciniais lapais ir pasirašyti sutikimą odontologinių paslaugų teikimui. Odontologinių procedūrų informaciniai lapai yra patvirtinti Klinikos direktoriaus įsakymu ir yra pateikti Pacientų susipažinimui registratūroje.

34. Jeigu Klinikoje nėra galimybių suteikti Pacientui jam būtinas odontologines paslaugas, Pacientas turi būti nukreipiamas į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas, išrašant jam siuntimą ir išsamiai paaiškinant tokio sprendimo pagrįstumą.

35. Būtinąją medicinos pagalbą teikiama Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka ir apimtimi.

36. Iš PSDF biudžeto lėšų kompensuojamas dantų protezavimo paslaugas Klinika teikia vadovaudamasi:

36.1. Dantų protezavimo paslaugų išlaidų kompensavimo iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2005 m. lapkričio 21 d. įsakymu Nr. V-890 su galiojančiomis suvestinėmis redakcijomis;

36.2. Dantų protezavimo paslaugų, apmokamų iš privalomojo sveikatos draudimo fondo, teikimo pacientams tvarka, patvirtinta Klinikos direktoriaus įsakymu.

VIII. PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

37. Jeigu Klinikoje neteikiamos Pacientui reikalingos sveikatos priežiūros paslaugos, Klinikoje dirbantis sveikatos priežiūros specialistas turi Pacientui parekomenduoti kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir/ar specialistą, išsamiai paaiškinant tokio sprendimo pagrįstumą.

37.1. Klinikos sveikatos priežiūros specialistas, siųsdamas Pacientą į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, teisės aktų nustatyta tvarka turi išduoti E027 (e.sveikata.lt) ar/arba formą Nr. 027/a „Medicininį dokumentų išrašas/siuntimas“.

IX. PACIENTŲ TEISĖS

38. Pacientas turi šias teises:

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

38.2. Pasirinkti gydytoją.

38.3. Teisę gauti informaciją apie Klinikoje teikiamas paslaugas.

38.4. Teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose ir teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, 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.

38.5. Teisę rinktis Klinikoje taikomus diagnostikos ir gydymo metodus (jei yra galimybė) ir atsisakyti gydymo.

38.6. Turi teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.

38.6.1. Teisę nežinoti. Klinika 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.

38.7. Teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę, jeigu Klinikoje dirba daugiau nei vienas tos pačios profesinės kvalifikacijos specialistas.

38.8. Teisę atsisakyti dalyvauti mokymo procese ir biomedicininuose tyimuose.

38.9. Teisę skųstis.

38.10. Teisę į žalos atlyginimą. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą.

X. TEISĖS Į INFORMACIJĄ ĮGYVENDINIMAS

39. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, 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. Informacija Pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

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

41. 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.

42. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti susipažinimui jo medicinos dokumentai. 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 sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

43. Sveikatos priežiūros specialistai pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti Pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu Paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Sveikatos priežiūros specialisto ir Paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisyimo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Klinikos vadovas.

44. Su nepilnamečio Paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.

45. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, Pacientui pageidaujant, jo lėšomis Klinika padaro ir išduoda įstaigos patvirtintas Paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoda diagnozės ir gydymo aprašymus. Medicinos dokumentų kopijos išduodamos per 1 darbo dieną nuo prašymo pateikimo, o diagnozės ir gydymo aprašymai per 10 darbo dienų nuo prašymo pateikimo.

XI. TEISĖS Į PRIVATAUS GYVENIMO NELIEČIAMUMĄ ĮGYVENDINIMAS, INFORMACIJOS APIE PACIENTĄ TEIKIMO KITIEMS ASMENIMS IR INSTITUCIJOMS TVARKA

46. 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.

47. Klinikoje draudžiama fotografuoti, filmuoti, daryti garso įrašus be Klinikos vadovo ar jo įgalioto asmens raštiško sutikimo.

48. Visa informacija apie Paciento buvimą 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.

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

50. Telefonu informacija apie Pacientą neteikiama.

51. Be Paciento sutikimo konfidenciali informacija apie Pacientą gali būti teikiama asmenims, kuriems tokia teisę numato įstatymai.

52. Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų numatytais atvejais (kai reikia pranešti apie nusikaltimą ir pan.) Klinika konfidencialią informaciją apie Pacientą pateikia savo iniciatyva.

XII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

53. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės turi teisę pateikti skundą Klinikos vadovui. 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.

54. Pacientas su skundu 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.

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

56. Klinika nagrinėja tik skundus dėl teisių pažeidimo, kai dėl teisių pažeidimo nėra padaryta žala arba žala yra atsiradusi iki 2020 m. sausio 20 dienos.

57. Klinika, gavusi Paciento skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša Pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

58. Pacientas, kurio manymu, jam buvo padaryta žala ir žala atsirado po 2020 m. sausio 20 dienos, turi tiesiogiai kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos užpildydamas Paciento prašymo dėl turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl Paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo formą, patvirtintą 2020 m. sausio 9 d. Sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. V-36. Tokiu atveju žala pacientui atlyginama iš specialaus fondo, kurį administruoja Valstybinė ligonių kasa prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos.

XIII. PACIENTŲ PAREIGOS

59. Pacientas turi šias pareigas:

59.1. Atidžiai susipažinti su odontologinių procedūrų informaciniais lapais, galimomis gydymo rizikomis, gydymo planais bei šiais dokumentais: „Odontologinės priežiūros (pagalbos) ir /ar burnos priežiūros teikimo sutartis“, „Sutikimą dėl odontologinės priežiūros (pagalbos) invazinių ir (ar) intervencinių paslaugų teikimo“ ir „Paciento anketa“;

59.2. 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;

59.3. atvykti į Kliniką sutartu laiku, o negalint atvykti pranešti apie tai telefonu ar el. paštu ne vėliau kaip prieš 24 val.;

59.4. jeigu Pacientas neįspėjęs prieš 1 darbo dieną, neatvyksta į Kliniką suderintam vizitui, tokiu atveju tai laikytina Paciento prievolės atvykti suderintam vizitui neįvykdymu dėl ko Klinikos teisės yra pažeidžiamos (dėl priverstinio nedarbo darbo metu yra patiriami nuostoliai) ir Kliniką įgyja teisę reikalauti baudą. Už neatvykimą vizitui, baudos dydis apskaičiuojamas remiantis vizito trukme, kur 0,5 val. įkainota 20 EUR (dvidešimt Eurų), 1 val. įkainota 40 EUR (keturiasdešimt Eurų);

59.5. rūpintis savo sveikata, geranoriškai ir sąžiningai vykdyti gydytojo nurodymus ir paskyrimus arba atsisakyti odontologijos paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo;

59.6. laiku ir pilnai sumokėti už suteiktas odontologines paslaugas;

59.7. su Klinikos personalu elgtis pagarbiai, kultūringai ir mandagiai;

59.8. negadinti Klinikos inventoriaus, kitų vertybių, rūpestingai su jais elgtis;

59.9. laikytis nustatytų Klinikos tvarkos taisyklių, vykdyti gydytojo ar slaugos personalo nurodymus;

59.10. laiku atvykti dantų, burnos, veido žandikaulių ir dantų protezų būklės patikrinimui po odontologinių paslaugų teikimo, jeigu tokį patikrinimą paskiria gydytojas odontologas.

XIV. PASLAUGŲ KAINOS IR ATSISKAITYMO TVARKA

60. Klinikoje teikiamų paslaugų kaina yra nurodyta odontologijos ir burnos priežiūros paslaugų kainoraštyje, kuris yra registratūroje.

61. Pacientai už suteiktas paslaugas atsiskaito Klinikos kasoje. Atsiskaityti galima iš karto grynais pinigais arba kreditine kortele.

62. Pacientui paprašius, Kliniką išduoda PVM sąskaitą faktūrą.

63. Pacientams Klinikoje nemokamai teikiamos paslaugos:

63.1. Dantų protezavimo paslaugos, apmokamos iš PSDF biudžeto, šių vidaus tvarkos taisyklių 36 punkte nustatyta tvarka.

63.2. Odontologinės paslaugos Pacientams, apdraustiems papildomu ar savanorišku draudimu, suteikiančiu teisę į odontologines gydymo paslaugas.

XV. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

64. Klinikos patalpose ir teritorijoje rūkyti draudžiama.

65. Klinikos darbuotojams draudžiama Klinikoje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

66. Darbuotojai turi racionaliai naudoti darbo priemones ir kitus materialinius išteklius.

67. Klinikos darbuotojai elektroniniais ir telefoniniais ryšiais, programine ir biuro įranga, kanceliarinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.

68. 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, direktoriaus įsakymais.

69. Darbuotojai gali dirbti tik esant tvarkingiems įrenginiams ir tinkamai sutvarkytai darbo vietai.

70. Darbuotojai savo veikla privalo nepažeisti aplinkos kokybės normatyvų ir standartų, laikytis medicininių atliekų nukenksminimo tvarkos.

71. Darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys būtų tik darbuotojui esant.

72. Klinikos darbuotojų ir Pacientų saugumui užtikrinti patalpos stebimos vaizdo kameromis.

73. Paciento turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo ir saugojimo tvarka

74. Jei Pacientas pageidauja, prieš atliekant tyrimus, kurių metu gali būti tam tikro laipsnio sąmonės sutrikimas, Paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, pinigai gali būti registruojami ir saugomi tokia tvarka:

74.1. sudaromas turimų vertybių sąrašas dviem egzemplioriais;

74.2. po kiekvienu egzemplioriumi pasirašo gydytojas, atliekantis procedūrą, ir pats Pacientas;

74.3. vieną sąrašo egzempliorių paima Pacientas, kitas įdedamas į specialų voką;

74.4. į voką sudedamos išvardintos vertybės, vokas užklijuojamas ir atiduodamas saugoti administratorei;

74.5. po procedūros Pacientui grąžinamas vokas, kurį Pacientas atplėšia gydytojo ir dar vieno Klinikos darbuotojo akivaizdoje, sutikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo tame sąraše, kad vertybes atgavo.

74.6. Paciento pasirašytas sąrašas įklijuojamas į jo ambulatorinę kortelę ir joje saugomas.

XVI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

75. Šios taisyklės galioja visiems Klinikos darbuotojams ir Pacientams.

76. Visi darbuotojai turi būti supažindinami su šiomis taisyklėmis pasirašytinai ir jos turi būti skelbiamos viešai.