

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. Pacientų kreipimosi į įstaigą tvarka

1. Pacientai UAB „LELA“ (toliau tekste - Centras) gydymui planine tvarka registruojami iš anksto nurodant jiems konkrečią priėmimo datą ir laiką.
2. Būtinąją medicinos pagalbą atliekama neatidėliotinai, darbuotojo (-ų) kompetencijos ribose:
 - ✓ kraujavimo, pavojingo paciento gyvybei, stabdymas;
 - ✓ pagalba galimos asfiksijos atveju;
 - ✓ pagalba šoko ar kolapso atveju;
 - ✓ pagalba klinikinės mirties atveju.
3. Būtinąją medicinos pagalbą Centre teikiama tol, kol atvyksta GMP (greitoji medicinos pagalba).

4. Jeigu pacientui reikalinga skubi odontologijos pagalba, jis priimamas pirmumo teise, teikiant pirmenybę užsiregistravusiam iš anksto ir pagal paskirtą laiką atvykusiam pacientui.

5. Su kiekvienu norinčiu Centre gydytis pacientu sudaroma Centro vadovo patvirtintos formos Odontologijos ir/ar burnos priežiūros paslaugų teikimo sutartis (sutarties pavyzdį galite rasti „Informacija pacientams“ segtuve, 1 ir 2 priedai).

II. Paslaugų apimtis

6. Pacientui teikiamų odontologijos paslaugų apimtis nurodoma tyrimo gydymo plane (toliau tekste – Planas), kuris surašomas Paciento mediciniuose dokumentuose. Plane gali būti numatyta, kad paslaugas Pacientui teiks kelių specialybių Centro gyd. odontologai, gyd. odontologai specialistai ir/ar burnos priežiūros specialistai (toliau tekste – Odontologai). Po Plano pasirašo jį sudaręs Odontologas ir Pacientas. Visus nepilnamečio (iki 16 m.) Paciento dokumentus pasirašo ir sprendimus už jį priima nepilnamečio Paciento atstovas pagal įstatymą (tėvai (įtėviai), globėjas, rūpintojas ar kita)

7. Planas šalių susitarimu gali būti koreguojamas šiais atvejais:

- 7.1. po Odontologų konsultacijų (kai paslaugos teikiamos kelių specialybių Odontologų);
- 7.2. kai toks koregavimas būtinas dėl Paciento žandikaulių ir dantų būklės pasikeitimo gydymo eigoje;
- 7.3. gydymo eigoje paaiškėjus naujoms gydymo aplinkybėms;
- 7.4. kitais šalių sutartais atvejais.

8. Planas koreguojamas Paciento mediciniuose dokumentuose. Plano keitimą parašais patvirtina jį keičiantis Odontologas ir Pacientas, išskyrus atvejį, numatytą šių taisyklių 10 punkte.

9. Pacientui atsisakius koreguoti Planą šių taisyklių 7.1. – 7.3. punktuose nustatytais atvejais, Centras turi teisę vienašališkai nutraukti Odontologijos ir/ar burnos priežiūros paslaugų teikimo sutartį. Tokiu atveju Pacientas privalo atsiskaityti su Centru sutartyje nustatyta tvarka.

10. Gydymo procedūros metu, kai dėl konkrečios procedūros nėra galimybių gauti raštišką Paciento sutikimą Plano pakeitimui, siekdamas sutarto paslaugų rezultato, gydantis Odontologas turi teisę vienasmeniškai koreguoti teikiamų paslaugų apimtį, vadovaudamasis Paciento interesais, profesinės veiklos taisyklėmis, standartais, etika, apie tokį koregavimą informuodamas Pacientą žodžiu. Tokiu atveju bendra paslaugų kaina yra apskaičiuojama už faktiškai atliktas paslaugas, pagal Centro kainyną.

11. Jeigu gydantis Odontologas nustato, kad teikiant paslaugas yra didesnis nei įprastas rizikos laipsnis, jis privalo su šia rizika supažindinti Pacientą. Jeigu Pacientas, prisiimdamas riziką, vis tiek pageidauja paslaugų teikimo, gydantis Odontologas apie riziką ir Paciento valią atžymi Paciento mediciniuose dokumentuose. Šiuo atveju Pacientas įsipareigoja sumokėti už faktiškai suteiktas paslaugas, o Centras neatsako už žalą, galinčią kilti iš tokių paslaugų teikimo.

12. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais ir LR Odontologų profesinės etikos kodekso 27 straipsniu, Centre teikiamoms odontologinės pagalbos (priežiūros) paslaugoms garantijos neteikiamos.

III. Paslaugų kaina ir atsiskaitymo tvarka

13. Nemokamų paslaugų Centras neteikia.

14. Bet kokią informaciją apie Centre teikiamas paslaugas, kainas, registracijos tvarką gali suteikti bet kuris Centro medicinos darbuotojas, pagal profesinę kompetenciją.

15. Centre teikiamų paslaugų kaina yra nurodyta odontologijos ir burnos priežiūros paslaugų kainoraštyje, kuris galioja teikiamų paslaugų momentu. Centre teikiamų paslaugų kainos (kainoraštis) skelbiamos Centro informaciniuose stenduose, gydančio gydytojo kabinete ir www.lela.lt tinklalapyje. Jei kyla ginčų ar nesusipratimų dėl informacijos apie paslaugų kainas tikslumą, teisinga laikoma informacija, esanti Centro informaciniuose stenduose ir gydančio gydytojo kabinete. Su paslaugos kainomis pacientas privalo susipažinti prieš kiekvieno gydymo pradžią.

16. Pacientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas Centrai sumokėti atlygį, kaip tai nurodyta III Skyriuje. Pacientas ir Centras atskiru raštišku susitarimu gali susitarti ir dėl kitų atsiskaitymo terminų. Atlygio dydis priklauso nuo Paciento pasirinktų ir Centro suteiktų paslaugų kiekio.

17. Pacientas paslaugų kainą privalo sumokėti pabaigus teikti paslaugas. Jeigu paslaugos teikiamos etapais (kelių apsilankymų metu), tai jis privalo sumokėti už faktiškai per apsilankymą suteiktas paslaugas. Pacientas už paslaugas apmoka grynais pinigais ir/arba mokėjimo kortele. Pacientui paprašius, Centras išduoda jam sąskaitą faktūrą. Pacientas už suteiktas paslaugas taip pat gali apmokėti bankiniu pavedimu, bet ne vėliau kaip per 2 dienas po paslaugos suteikimo (jei nesutarta kitaip), į Centro atsiskaitomąją sąskaitą banke, pagal Centro pateiktą sąskaitą faktūrą.

18. Pacientui laiku nesumokėjus už atliktas paslaugas, Centras turi teisę pareikalauti mokėti 0,1 % delspinigių nuo neapmokėtos sumos už kiekvieną uždelstą atsiskaityti dieną.

19. Visos išlaidos, susijusios su įsiskolinimo grąžinimu, yra dengiamos skolininko sąskaita. Centras turi teisę skolos išieškojimui pasitelkti trečiuosius asmenis, kuriems Centro patirtas išlaidas atlygina skolininkas.

IV. Centro teisės ir pareigos

20. Teikiant paslaugas, Centras įsipareigoja veikti sąžiningai, laikydamasi įprastinės gydymo praktikos, visuotinai pripažįstamų profesinių, techninių standartų, gydytojo profesinės etikos reikalavimų, panaudojant reikiamus įgūdžius ir žinias.

21. Centras įsipareigoja teikti paslaugas neviršijant savo profesinės kompetencijos ir sugebėjimų, naudoti tik leidžiamus odontologinei priežiūrai prietaisus, vaistus ar medžiagas.

22. Centras garantuoja kokybišką, moksliskai pagrįstą ir profesionalų paslaugų teikimą.

23. Centras įsipareigoja, atsižvelgiant į konkrečią individualią situaciją:

23.1. suprantama forma išaiškinti pacientui odontologinę paciento sveikatos būklę;

23.2. informuoti Pacientą apie teikiamas paslaugas (gydymą) ir jų teikimo sąlygas, apie paslaugų įkainius, jų pasikeitimus;

23.3. parinkti ir suderinti pasirašytinai su Pacientu tyrimų ir gydymo planus, aptarti galimas gydymo rizikas, apsvarstyti alternatyvius gydymo būdus, kurie gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes, jeigu siūlomo gydymo atsisakytų, supažindinti Pacientą su Invazinių ir (ar) intervencinių procedūrų informaciniuose lapuose pateikta informacija;

23.4. vykdyti gydymą pagal sutartą Planą;

23.5. gydymo Plano keitimo atveju papildomai susitarti su Pacientu (išskyrus būtiniosios pagalbos situacijas);

23.6. dokumentuoti Paciento gydymo eigą, tvarkyti Paciento medicinius dokumentus;

23.7. Paciento reikalavimu ir jo lėšomis padaryti medicinos dokumentų kopijas, išskyrus atvejus, kai tai gali pakenkti Paciento sveikatai ar net sukelti pavojų jo gyvybei;

23.8. užtikrinti turimos informacijos apie Pacientą konfidencialumą - jokiems kitiems asmenims be Paciento sutikimo neteikti informacijos ir/arba nesudaryti sąlygų gauti oficialių dokumentų kopijų. Informacija gali būti teikiama tik turint raštišką Paciento sutikimą arba įstatymų numatytais atvejais. Kitais asmenimis nėra laikomi asmenys, kurie tiesiogiai dalyvauja teikiant odontologijos paslaugas, taip pat asmuo, kuris veikia kaip Centro pagalbininkas, jeigu ši informacija yra būtina jam veikiant kaip pagalbininkui;

23.9. be Paciento sutikimo nenaudoti paciento mokymo procese, moksliniuose ar medicinos bandymuose.

24. Centras turi teisę:

24.1. pasitelkti odontologinių ir/ar burnos priežiūros paslaugų sutarčiai ir kitiems Centro ir Paciento tarpusavio susitarimams vykdyti trečiuosius asmenis;

24.2. skolos išieškojimui pasitelkti trečiuosius asmenis, kuriems Centro turėtas išlaidas atlygina skolininkas;

24.3. be Paciento sutikimo atlikti gydymo veiksmus, nenumatytus gydymo Plane, jei tai būtina Paciento gyvybei išgelbėti ar užkirsti prielaidas ir sąlygas žalos sveikatai atsiradimui;

24.4. atsisakyti suteikti Pacientui paslaugas, jeigu tai gali sukelti neigiamas pasekmes Paciento sveikatai, prieštarauja galiojantiems įstatymams, profesinei etikai, odontologijos ir/ar burnos priežiūros paslaugų sutarčiai, šioms vidaus tvarkos taisyklėms, arba pacientas nevykdo ar netinkamai vykdo savo įsipareigojimus pagal šias vidaus tvarkos taisykles ir/ar Odontologijos ir/ar burnos priežiūros paslaugų sutartį;

24.5. atsisakyti suteikti odontologijos paslaugas Pacientui, jei jis apsvaigęs nuo alkoholio, toksinių ar narkotinių medžiagų arba yra kitų akivaizdžių priežasčių, dėl kurių paslaugų teikimas Centro darbuotojų nuomone yra negalimas, išskyrus atvejus, numatytus 2 punkte;

24.6. atsisakyti suteikti odontologijos paslaugas nepilnamečiam Pacientui (iki 16 metų) tol, kol nebus gautas raštiškas atstovo pagal įstatymą (vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas) sutikimas odontologijos paslaugoms;

24.7. kadangi Centras yra formalus švietimo įstaigų mokyimo ir stažuotų bazė, gydymo procese gali dalyvauti gyd. odontologai internai, gyd. odontologai / burnos priežiūros specialistai stažuotojai ir studentai.

25. Centro atsakomybė:

25.1. Centras negali garantuoti, kad bus pasiektas konkretus rezultatas, nurodytas Plane, tačiau Centras įsipareigoja, kad paslaugas teiks kvalifikuotai, vadovaujantis paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimais bei užtikrindamas atitinkamomis sąlygomis būtiną atidumo, rūpestingumo ir atsargumo laipsnį.

25.2. Centras neatsako už Pacientui kilusias nepageidaujamas išėitis (kompliakcijas), dėl kurių Pacientas buvo įspėtas arba kurių nebuvo galima numatyti, jeigu paslaugos buvo teiktos laikantis 25.1. punkto reikalavimų.

V. Paciento teisės ir pareigos

26. Pacientas privalo:

26.1. pateikti visą jam žinomą ir teisingą informaciją apie savo sveikatos būklę, buvusias ir esamas ligas, alergines reakcijas, naudojamus vaistus ir kitokias aplinkybes, galinčias turėti įtakos teikiamų paslaugų eigai ar pasekmėms;

26.2. informuoti Centrą apie žinomai esamą infekciją (AIDS, hepatitą, tuberkuliozę, Veneros ligas ir kt.);

26.3. susipažinti su Centro Invazinių ir (ar) intervencinių procedūrų informaciniuose lapuose pateikta informacija;

26.4. sutikus su gydančio gydytojo ir/ar burnos priežiūros specialisto pasiūlytu gydymo planu ir Invazinių ir (ar) intervencinių procedūrų informaciniuose lapuose pateikta informacija, pasirašyti mediniuose dokumentuose;

26.5. vykdyti Centro nurodymus paslaugų teikimo (gydymo) proceso metu ir, jei tai reikalinga, po jo;

26.6. apmokėti už suteiktas paslaugas šių taisyklių III skyriuje numatyta tvarka ir terminais;

26.7. nutraukus sutartį sumokėti Centrai kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias Centras, norėdama įvykdyti sutartį, padarė iki sutarties nutraukimo;

26.8. atlyginti Centrai padarytą žalą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;

26.9. atsiradus įsiskolinimui kiek įmanoma greičiau jį padengti, priešingu atveju visos išlaidos, susijusios su įsiskolinimo susigrąžinimu, yra dengiamos skolininko sąskaita (taip pat žr. 24.1. ir 24.2. punktus);

26.10. užtikrinti, kad nepilnameči (iki 16 metų) pacientą į Centrą atlydėtų atstovas pagal įstatymą (vienas iš tėvų, globėjas, rūpintojas);

26.11. jei Pacientas Centre buvo suprotezuotas dantų, burnos ir/ar veido-žandikaulių protezais, pacientas privalo ne rečiau, kaip 1 kartą per pusę metų atvykti į Centrą savo dantų, burnos, veido-žandikaulių protezų ir/ar dantų apžiūrai, jei kitaip nenurodė gydančias gyd. odontologas ir/ar burnos priežiūros specialistas;

26.12. jei pacientas negali atvykti nustatytu laiku, turi apie tai iš anksto (ne vėliau nei 2 val. iki numatyto vizito) pranešti Centro darbuotojams;

26.13. susipažinti ir laikytis Centro vidaus tvarkos taisyklių;

26.14. esant nusiskundimams ir/ar pretenzijoms dėl Centre suteiktų paslaugų, pacientas privalo visų pirma kreiptis į Centro vadovą.

27. Pacientas turi teisę:

27.1. sutikti pasirašytinai arba atsisakyti siūlomų tyrimo ir gydymo procedūrų;

27.2. gauti informaciją apie savo burnos ertmės organų būklę;

27.3. gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę, gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo. Ši teisė gali būti ribojama įstatymų numatytais atvejais;

27.4. gauti informaciją apie jį gydančią (-čius) gydytoją (-us) ir/ar burnos priežiūros specialistą (-us);

27.5. atsisakyti teikiamų paslaugų ir nutraukti sutartį, pasikeitus teikiamų paslaugų kainai;

27.6. prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo medicinos dokumentų kopijos (pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus);

27.7. gauti žalos, padarytos jo sveikatai, dėl Centro kaltės atlyginimą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;

27.8. atsisakyti arba sutikti dalyvauti mokymo procese, moksliniuose ir medicinos bandymuose;

27.9. nurodyti atstovą, kuriam gali būti pateikiama informacija apie gydymą ir/ar paciento sveikatos būklę, tai atžymint paciento ambulatorinėje kortelėje.

28. Paciento atsakomybė:

28.1. Pacientas ir/ar nepilnamečio (iki 16 m.) Paciento atstovas pagal įstatymą (tėvai (įtėviai), globėjas, rūpintojas ar kita) yra pilnai atsakingas už sprendimus ir priimtų įsipareigojimų vykdymą, kuriuos jis patvirtinto parašu mediciniuose ir kituose Centro dokumentuose;

28.2. Pacientas negali garantuoti (dėl nežinojimo), kad pateiks pilną ir išsamią informaciją apie savo sveikatos būklę (taip pat žr. 26.1. ir 26.2. punktus), tačiau prisiima atsakomybę už dėl to kilusias nepageidaujamas išėitis (kompliakcijas).

VI. Informacijos apie paciento sveikatos būklę teikimo tvarka

29. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, gydymą ir prognozę, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą yra laikoma konfidencialia, tvarkoma vadovaujantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento reikalavimais.

30. Centre užtikrinamas turimos informacijos apie pacientą konfidencialumas - jokiems kitiems asmenims be paciento sutikimo neteikiama informacija apie pacientą. Informacija gali būti teikiama tik turint raštišką paciento sutikimą arba įstatymų numatytais atvejais. Kitais atvejais nėra laikomi asmenys, kurie tiesiogiai dalyvauja odontologinių paslaugų teikimo procese, taip pat asmenys, kurie veikia kaip Centro pagalbininkas, jeigu informacija yra būtina jam veikiant kaip pagalbininkui ir/arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymai.

31. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę suteikiama jei kreipiasi teismas, Valstybinė medicininio audito inspekcija prie SAM ar kitos valstybės institucijos, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

32. Centro darbuotojai įsipareigoja informuoti pacientą jam suprantama forma, paaiškinant specialius terminus, apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, galimus gydymo būdus, gydymo prognozę bei kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes, jeigu siūlomo gydymo atsisakytų. Centras šios informacijos pacientui gali nepranešti tik tais atvejais, jeigu pranešimas būtų aiški prielaida rimtai žalai pacientui atsirasti (pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei). Tokiais atvejais visa šiame punkte numatyta informacija pateikiama paciento nurodytam 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 (paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Apibendrinant pasakytina, kad tais atvejais, kai į Centrą kreipiasi paciento atstovas, prie pareiškimo turi būti pridėti dokumentai, patvirtinantys atstovo teisę atstovauti pacientą).

33. Nepilnamečio (iki 16 metų) Paciento atstovai pagal įstatymą (tėvai (įtėviai), globėjai, rūpintojai) turi teisę susipažinti su nepilnamečio paciento dokumentais.

VII. Ginčų ir konfliktų sprendimo tvarka

34. Bet kokius nusiskundimus ir/ar pretenzijas su pacientais sprendžia Centro vadovas arba jo įgaliotas asmuo (-enys) tarpusavio susitarimu ir/arba Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

35. Nusiskundimai ir/ar pretenzijos nagrinėjamos tik tuo atveju, kai jie pateikti laiku ir atitinka Lietuvos Respublikos įstatymuose numatytiems reikalavimams.

36. Centre nagrinėjami tik tie nusiskundimai ir/ar pretenzijos, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas paciento vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiu palaikyti bei išdėstyta nusiskundimo ir/ar pretenzijos esmė. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys nusiskundimai ir/ar pretenzijos grąžinami pacientui, nurodant grąžinimo priežastį.

37. Į raštiškus pareiškimus, atitinkančius LR įstatymų reikalavimus, Centro vadovas atsako per 20 darbo dienų nuo pareiškimo gavimo datos.

38. Žala, padaryta pacientams gydytojo ir/ar burnos priežiūros specialisto kaltais veiksmais, atlyginama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

39. Gydytojo ir/ar burnos priežiūros specialisto teisėtais veiksmais padarytos žalos pacientų sveikatai dydį nustato Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisija prie SAM.

40. Jeigu dėl pacientų tyčios ar jų didelio neatsargumo padidėjo pacientui padaryta žala, kompensacija mokama tik už žalą, kuriai neturėjo įtakos šios aplinkybės.