

UAB „Denteina“ vidaus tvarkos taisyklės

Patvirtinta: 2025-01-01 įsakymu. Nr. DA5_____

1. Bendrosios nuostatos

1. UAB „Denteina“, juridinio asmens kodas 300021168, registracijos adresas Radvilėnų pl. 26-1, LT-50270 Kaunas, yra odontologijos klinika, teikianti ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Įstaigos veikla vykdoma pagal Lietuvos Respublikos įstatymus, Vyriausybės nutarimus, Sveikatos priežiūros įstaigų, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymus, kitus teisės aktus, Sveikatos apsaugos ministro įsakymus ir Įstaigos įstatus.
2. Šios vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato bendruosius darbuotojų, pacientų ir jų atstovų tarpusavio santykių principus bei elgesio normas. Taisyklės taikomos visiems Įstaigos darbuotojams, pacientams, jų atstovams ir kitiems asmenims, esantiems Įstaigos patalpose.
3. Įstaiga teikia tokias paslaugas, kokios numatytos jos įstatuose ir atitinkamoje odontologinės praktikos licencijoje, įskaitant būtinosios ir planinės odontologinės priežiūros paslaugas, kurių dalį kompensuoja Privalomojo sveikatos draudimo fondas (toliau – nemokamos paslaugos) ir nekompensuojamas paslaugas (toliau – mokamos paslaugos).
4. Darbuotojai turi teisę nukrypti nuo šių Taisyklių, jei konkrečiu atveju formalus laikymasis prieštarautų paciento interesams; toks nukrypimas dokumentuojamas paciento medicinos dokumentuose.
5. Taisyklės viešai skelbiamos Įstaigos interneto svetainėje (www.denteina.lt) ir informacinėje lentoje klinikoje; jos prieinamos susipažinti kiekvienam pacientui.
6. Įstaiga nėra įdiegusi vaizdo stebėjimo sistemų; pasienyje ar patalpose nėra kamerų. Todėl Šypsenos akademijos taisyklių 1.8 punktą, leidžiantis vaizdo stebėjimą, čia netaikomas.
7. Įstaigos darbuotojai, aptarnaudami pacientus, vadovaujasi gydytojo odontologo profesinės etikos kodeksu ir kitais elgesio kodeksais.

2. Įstaigos darbo laikas

1. Įstaigos darbo laikas skelbiamas interneto svetainėje www.denteina.lt, pagrindinio įėjimo durų skelbimų lentoje ir yra prieinamas kiekvienam pacientui. Klinika paprastai dirba darbo dienomis 8.30 – 20.00 val., o savaitgaliais nedirba; dėl šventinių dienų ar tvarkaraščio pokyčių informacija teikiama atskirai.

3. Pacientų kreipimosi tvarka

1. Pacientai ir kiti asmenys informaciją apie teikiamas odontologines paslaugas, jų kainas ir galimybes jas gauti gali gauti telefonu +370 37 732 124, el. paštu info@denteina.lt arba atvykę į registratūrą. Taip pat informacija skelbiama interneto svetainėje www.denteina.lt.

2. Pacientai registruojami tiesioginio kontakto vizitams telefonu, internetu arba atvykus į Įstaigą. Telefono pokalbiai įrašomi siekiant užtikrinti paslaugų kokybę; apie įrašymą pacientas informuojamas automatine žinute. Pacientas ar jo atstovas, nesutinkantis su pokalbio įrašymu, gali registruotis internetu arba atvykęs į kliniką.
3. Registracijos metu telefonu paciento tapatybė nustatoma paprašant nurodyti vardą, pavardę, gimimo datą ir kontaktinius duomenis; paciento atstovas pateikia atstovavimo pagrindą ir paskutinius keturis asmens kodo skaitmenis. Atvykęs į Įstaigą, pacientas pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą; paciento atstovui papildomai reikia atstovavimo pagrindą patvirtinančių dokumentų.
4. Antrinio lygio odontologo specialisto konsultacijos pradedamos teikti, kai pateikiamas elektroninis siuntimas (forma E027), išskyrus atvejus, kai pacientas pageidauja mokamos paslaugos.
5. Registracijos metu pacientui suteikiama informacija apie klinikoje dirbančius gydytojus odontologus, jų kvalifikaciją, darbo grafiką, paslaugų rūšis ir kainas.
6. Esant būtinybei, pacientams iš kitų Europos Sąjungos ar Europos ekonominės erdvės valstybių prašoma pateikti galiojančią Europos sveikatos draudimo kortelę arba ją pakeičiantį dokumentą pagal teisės aktus, kad galėtų gauti būtinąsios medicinos pagalbos paslaugas.
7. Pacientams primenama apie registruotą vizitą SMS žinute, jei jie nurodė savo mobiliojo telefono numerį. Pacientai turi atvykti į kliniką 10 minučių prieš nurodytą vizito laiką; pavėlavę daugiau nei 15 minučių gali būti nepriimti.
8. Jeigu Įstaiga turi pakeisti suplanuotą vizito laiką, naujas laikas derinamas su pacientu ir pranešamas ne vėliau kaip prieš 12 valandų. Pacientas, negalintis atvykti, privalo apie tai pranešti ne vėliau kaip prieš 24 valandas.
9. Nuotolinės sveikatos priežiūros paslaugos (NSP) – odontologų konsultacijos telefonu ar vaizdo ryšiu – gali būti teikiamos tik paciento sutikimu ir identifikavus pacientą. Šios paslaugos neteikiamos, jeigu negalima tinkamai įvertinti paciento būklės be apžiūros arba prašoma paslauga nėra tinkama nuotoliniam teikimui.
10. Pirmą kartą kreipiantis, pacientas ar jo atstovas pasirašo sutartį, sutikimus dėl procedūrų, sveikatos anketą ir asmens duomenų tvarkymo sutikimą. Paciento sutikimas nebūtinai tik tais atvejais, kai yra grėsmė paciento ar nepilnamečio gyvybei ir jo atstovų negalima greitai surasti.

4. Nemokamų ir mokamų paslaugų nomenklatūra ir teikimo tvarka

Paslaugos, kurias teikti Įstaiga yra licencijuota, nurodytos Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos išduotoje licencijoje. Su licencija galima susipažinti VASPVT interneto svetainėje.

1. Nemokamos paslaugos (išskyrus būtinąsios medicinos pagalbos paslaugas) teikiamos tik patikrinus, ar pacientas apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu. Nemokamai teikiama: būtinoji medicinos pagalba ir planinės ambulatorinės odontologinės paslaugos, nurodytos sutartyse su teritorinėmis ligonių kasomis.
2. Jei klinika išnaudoja sutartyse su teritorinėmis ligonių kasomis numatytas lėšas planinėms paslaugoms, pacientai informuojami ir registruojami į laukiančiųjų eilę.
3. Mokamai teikiamos:

- a. visos kainyne nurodytos odontologinės paslaugos, kurios nėra kompensuojamos ar nurodytos kaip nemokamos;
 - b. paslaugos pacientams, neturintiems privalomojo sveikatos draudimo ar neturintiems siuntimo;
 - c. paslaugos, kurias pacientas pasirenka savo iniciatyva (pavyzdžiui, estetiškos procedūros);
 - d. paslaugos užsienio piliečiams, išskyrus atvejus, kai teisės aktai numato kitaip.
4. Už mokamas paslaugas mokama klinikos kasoje; pacientui pateikiamas kasos kvitas ir (jei reikia) sąskaita faktūra. Kainynas skelbiamas klinikos interneto svetainėje ir pateikiamas registratūroje.

5. Pacientų teisės ir pareigos

5.1. Pacientų teisės

1. Pacientas turi teisę dalyvauti priimant sprendimus dėl jam reikalingų paslaugų ir gauti kokybiškas odontologines paslaugas.
2. Pacientas turi teisę būti gydomas pagarbiai, nepatiriant diskriminacijos dėl lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, seksualinės orientacijos, įsitikinimų ar pažiūrų.
3. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie gydytojo odontologo vardą, pavardę, pareigas, kvalifikaciją ir apie teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti.
4. Pacientui paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu arba valios išreiškimu, išskyrus skubios medicinos atvejus. Prieš intervencines procedūras pacientas supažindinamas su procedūros tikslais, eiga, galimu šalutiniu poveikiu; sutikimas, kai reikalinga, išreiškiamas raštu.
5. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, gydymo metodus ir prognozes; informacija pateikiama jam suprantama forma, paaiškinant medicininius terminus.
6. Pacientas turi teisę sužinoti kitų gydytojų nuomonę apie savo būklę ir gydymą, pasirinkti kitą gydytoją odontologą ar kitą gydymo įstaigą.
7. Pacientas gali atsisakyti siūlomo gydymo ar procedūros ir ieškoti kitos klinikinės nuomonės; tokį atsisakymą jis turi patvirtinti raštu.
8. Pacientai nuo 16 metų turi teisę savarankiškai spręsti dėl paslaugų, o nepilnamečių iki 16 metų paslaugų teikimui būtinas atstovo sutikimas, išskyrus skubios pagalbos atvejus.
9. Paciento privatus gyvenimas ir jo sveikatos duomenų konfidencialumas saugomi; informacija apie paciento gyvenimo faktus renkama tik su paciento sutikimu, jei tai būtina diagnozei ar gydymui.
10. Pacientas turi teisę kreiptis į Įstaigos vadovybę ar duomenų apsaugos pareigūną dėl iškilusių klausimų, pateikti skundą ar prašymą ir gauti atsakymą. Pacientas taip pat gali įgyvendinti savo duomenų subjekto teises: susipažinti su tvarkomais duomenimis, reikalauti juos ištaisyti ar ištrinti, apriboti tvarkymą, perkelti duomenis, nesutikti su tvarkymu, atšaukti sutikimą.

11. Pacientas turi teisę kreiptis į Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją, jei su Įstaiga nepavyksta išspręsti duomenų apsaugos klausimų.

5.2. Pacientų pareigos

1. Pacientas neturi reikalauti privilegijų dėl lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų.
2. Pacientas privalo susipažinti su Taisyklėmis ir kitais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.
3. Pacientas privalo bendradarbiauti su gydytoju odontologu, teikti teisingą informaciją apie savo sveikatą ir laikytis gautų paskyrimų bei rekomendacijų.
4. Pacientas privalo deramai elgtis su visais Įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais; savo elgesiu netrukdyti kitų asmenų gydymui.
5. Pacientas privalo laiku sumokėti už mokamas paslaugas pagal galiojančius įkainius.
6. Pacientas privalo laikytis asmens higienos, palaikyti švarą ir tvarką, tausoti Įstaigos turtą.
7. Draudžiama be Įstaigos leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas, darbuotojus ar kitus pacientus, įrašinėti pokalbius ar kitaip pažeisti privatumą.

6. Pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo tvarka

1. Neblaivūs ar kitaip apsvaigę, agresyvūs asmenys į Įstaigą neįleidžiami.
2. Sergantys ūmiomis infekcinėmis ligomis pacientai aptarnaujami atskiru srautu.
3. Pacientai neįleidžiami į odontologines procedūrų patalpas su viršutiniais drabužiais; rūbai paliekami rūbinėje.
4. Pacientų patekimas į kliniką gali būti ribojamas dėl darbo specifikos ar ekstremalių situacijų (pvz., epidemijos); tuomet taikoma kita tvarka ir pacientai privalo laikytis personalo nurodymų.
5. Procedūrų metu patalpoje gali būti tik pacientas ir procedūrą atliekantys specialistai; artimieji gali dalyvauti tik tais atvejais, kai to reikia ir yra gautas paciento sutikimas.
6. Jei reikia siųsti pacientą kitai specializuotai odontologinei priežiūrai, sprendimas pagrindžiamas ir paaiškinamas pacientui ar jo atstovui; jei pacientas negali priimti sprendimo, sprendimą priima gydytojo konsiliumas vadovaudamasis paciento interesais.
7. Pacientui mirus, vadovaujamosi Įstaigoje patvirtinta pacientų mirčių atvejų valdymo ir nagrinėjimo tvarka.

7. Ginčų ir konfliktų sprendimo tvarka

1. Jei pacientas mano, kad buvo pažeistos jo teisės, jis turi teisę pateikti skundą per vienus metus nuo sužinojimo apie pažeidimą, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo pažeidimo.
2. Skundai gali būti pateikiami asmeniškai, registruotu paštu ar el. paštu. Skunde nurodomos pažeistos teisės, aplinkybės ir reikalavimai; pridedami dokumentai, pagrindžiantys skundą, ir atstovavimą patvirtinantys dokumentai.
3. Jei su skundu pateikti ne visi dokumentai ar informacija netiksli, Įstaiga per 3 darbo dienas informuoja apie trūkumus ir suteikia 30 dienų juos pašalinti. Nepašalinus trūkumų, skundas nenagrinėjamas.

4. Įstaiga išnagrinėja skundą ir raštu informuoja pacientą apie sprendimą per 20 darbo dienų. Jeigu paciento netenkina Įstaigos sprendimas, jis gali kreiptis į Valstybinę akreditavimo tarnybą, teritorinę ligonių kasą ar Bioetikos komitetą, priklausomai nuo pažeistų teisių pobūdžio.
5. Įstaigoje periodiškai atliekamos pacientų apklausos; pacientai savo nuomonę gali išreikšti interneto svetainėje arba el. paštu.

8. Informacijos pacientui ir jo artimiesiems teikimo tvarka

1. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą yra konfidenciali.
2. Pacientas, pateikęs tapatybę patvirtinantį dokumentą, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, diagnozę, taikomas procedūras, galimą riziką ir prognozes; informacija pateikiama jam suprantama forma.
3. Pacientas gali raštu (popieriniu ar elektroniniu būdu) prašyti pateikti ligos istorijos išrašą ar kopiją; klinika šią informaciją pateikia pateikus tapatybės dokumentą per 3 darbo dienas, o diagnostikos ir gydymo aprašymus – per 10 darbo dienų.
4. Informacija apie pacientą be jo sutikimo gali būti teikiama tik Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytais atvejais, kai tai būtina paciento interesams apsaugoti (gydytojams, teisėsaugos institucijoms ir kt.).
5. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija gali būti teikiama ar negali būti teikiama, ir nustatyti tokios informacijos teikimo mastą ir terminus.
6. Informacija telefonu apie pacientus neteikiama.
7. Po paciento mirties teisę gauti informaciją apie jį turi įpėdiniai pagal testamentą arba įstatymą.

9. Medicinos dokumentų nuorašų darymo ir išdavimo tvarka

1. Asmenys, turintys teisę gauti paciento medicinos dokumentus, pateikia rašytinį prašymą ir paciento sutikimą, išskyrus atvejus numatytus teisės aktuose. Prašyme nurodomas informacijos pobūdis ir jos naudojimo tikslas.
2. Pacientas teikdamas prašymą turi pateikti tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai prašymas siunčiamas paštu, pridedama notaro arba advokato patvirtinta asmens dokumento kopija. Paciento atstovas pateikia savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.
3. Paciento medicinos dokumentai yra Įstaigos nuosavybė ir saugomi Įstaigos archyve. Pacientas gali susipažinti su dokumentais nemokamai Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinėje sistemoje. Paciento prašymu, jo lėšomis, klinika parengia ir išduoda dokumentų kopijas per 3 darbo dienas arba diagnostikos ir gydymo aprašymus – per 10 darbo dienų.
4. Konfidenciali informacija be paciento sutikimo teikiama tik teisės aktų nustatytais atvejais institucijoms ir specialistams, kai tai būtina paciento interesams apsaugoti.
5. Medicininių dokumentų kopijos, reikalingos siunčiant pacientą į kitas įstaigas ar dėl medicininių indikacijų, išduodamos nemokamai. Jei Įstaiga neturi prašomos informacijos, ji apie tai informuoja pareiškėją ir grąžina įmoką už paslaugą.

10. Darbų sauga ir elgesio taisyklės

1. Darbo vietose ir Įstaigos teritorijoje privaloma laikytis darbuotojų saugos ir sveikatos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitais norminiais dokumentais.
2. Pacientai ir lankytojai privalo vykdyti Įstaigos darbuotojų nurodymus dėl saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos, pranešti apie pavojingus veiksnius ir vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų sveikatai ar gyvybei.
3. Įstaigos teritorijoje draudžiama vartoti alkoholinius gėrimus ir tabaką, turėti ginklus, įsivesti gyvūnus, be leidimo filmuoti ar fotografuoti patalpas, darbuotojus ar pacientus, įsirašyti pokalbius, savavališkai lankytis tarnybinėse patalpose ar trikdyti viešąją tvarką.
4. Už darbų saugą atsako darbų saugos specialistas ar Įstaigos vadovo paskirtas asmuo.

11. Paciento turimų vertybių saugojimo tvarka

1. Jei paciento atliekamų procedūrų metu gali būti sutrikusi sąmonė, jo turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai gali būti registruojami ir saugomi klinikoje. Sudaromas vertybių sąrašas dviem egzemplioriais; jį pasirašo gydytojas odontologas ir pacientas. Vienas egzempliorius paliekamas pacientui, kitas dedamas į voką su vertybėmis, vokas užklijuojamas ir laikomas seife. Po procedūros vokas grąžinamas pacientui gydytojo ir kito darbuotojo akivaizdoje; sąraše pasirašoma apie vertybių grąžinimą.
2. Įstaiga neatsako už vertybes ir pinigus, kurie nebuvo perduoti saugoti nustatyta tvarka.

12. Baigiamosios nuostatos

1. Šios vidaus tvarkos taisyklės yra privalomos visiems Įstaigos darbuotojams, pacientams, jų atstovams ir kitiems asmenims, esantiems Įstaigos patalpose.
2. Už Taisyklių įgyvendinimą ir priežiūrą atsako Įstaigos vadovybė.
3. Taisyklės peržiūrimos ir atnaujinamos ne rečiau kaip kartą per dvejus metus arba pasikeitus teisės aktams ar Įstaigos veiklos sąlygoms.