1. **Paskirtis**

Ši procedūra reglamentuoja pacientų teisių ir pareigų įgyvendinimo VšĮ Rokiškio psichiatrijos ligoninėje tvarką.

1. **Taikymo sritis**

Šią procedūra taiko visų ligoninės padalinių darbuotojai:

1. rengdami kokybės vadybos sistemos dokumentus,
2. atlikdami diagnostikos ir gydymo procedūras,
3. teikdami informaciją pacientui ir apie pacientą,
4. nagrinėdami pacientų prašymus ir skundus,
5. atlikdami pacientų apklausas.

Nauda - padeda siekti savitarpio pagarbos, supratimo ir pagalbos principais grindžiamų santykių tarp paciento ir asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių specialistų.

1. **Santrumpos ir paaiškinimai**

**Direktorius –** VšĮ Rokiškio psichiatrijos ligoninės direktorius

**DPG** - direktoriaus pavaduotoja gydymui **VSA** – vyriausioji slaugos administratorė

EN - Europos norma (standartas)

**ISO** - Tarptautinė standartizacijos organizacija

**KV** - kokybės vadovas

**KVS** - kokybės vadybos sistema

Ligoninė - VšĮ Rokiškio psichiatrijos ligoninė

**LST**- Lietuvos Standartas

**P** - procedūra

**SAM** - Sveikatos apsaugos ministerija

**VMASV** - vidaus medicininio audito skyriaus vedėjas

**Invazinė ir (ar) intervencinė procedūra** – medicininė procedūra, kai sveikatos priežiūros specialistas, siekdamas diagnozuoti, gydyti ar koreguoti organų ir jų sistemų funkciją, medicinos prietaisais veikiapaciento audinius ir (ar) organus, pažeisdamas audinių ir (ar) organų vientisumą arba jo nepažeisdamas.

Kokybiškos sveikatos priežiūros paslaugos – prieinamos, saugios, veiksmingos sveikatos stiprinimo, ligų prevencijos, diagnostikos, ligonių gydymo ir slaugos paslaugos, kurias tinkamam pacientui, tinkamu laiku, tinkamoje vietoje suteikia tinkamas sveikatos priežiūros specialistas ar sveikatos priežiūros specialistų komanda pagal šiuolaikinio medicinos ir slaugos mokslo lygį ir gerą patirtį, atsižvelgdami į paslaugos teikėjo galimybes ir paciento poreikius bei lūkesčius, juos tenkindami ar viršydami.

Konsiliumas -  ne mažiau kaip trijų gydytojų pasitarimas, kurio tikslas – įvertinti paciento sveikatos būklę, diagnozuoti ligą, išsiaiškinti ir nustatyti gydymo galimybes. Konsiliumo sudarymo tvarką nustato sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.

Pacientas - asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

Paciento atstovas - atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

1. **Kompetencija, atsakomybė, įgaliojimai**
   1. Direktorius:
      1. Tvirtina pacientų teises ir pareigas reglamentuojančius dokumentus.
      2. Imasi veiksmingų priemonių neatitikimams, susijusių su pacientų teisių ir pareigų ligoninėje įgyvendinimu, pašalinti ar jų išvengti.
      3. Priima interesantus nustatytomis darbo valandomis ir nagrinėja žodinius jų pasiūlymus, prašymus ir skundus dėl pacientų teisų ir pareigų, kai jie gali būti nagrinėjami vietoje ir tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir ligoninės interesų.
   2. DPG, VSA:
      1. Pagal kompetenciją kontroliuoja pacientams teikiamų diagnostikos, gydymo, slaugos ir reabilitacijos procesų kokybę.
      2. Nagrinėja ligoninės direktoriaus nukreiptus, jų kompetencijai priklausančius pareiškėjų pasiūlymus, prašymus ir skundus dėl pacientų teisių ir pareigų įgyvendinimo.
      3. Atsako už koregavimo ir prevencinių veiksmų, taikomų jiems pavaldžiose padaliniuose, siekiant išvengti pacientų ar jų atstovų skundų, kontrolę.
   3. Gydytojas:
      1. Atlieka pirminį asmens psichikos būklės patikrinimą ir įvertinimą SAM nustatyta tvarka.
      2. Informuoja pacientą apie jo teises ir pareigas.
      3. Privalo informuoti pacientą jam suprantama forma, paaiškindamas specialius terminus apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, galimus gydymo būdus, gydymo prognozę bei kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti gydytis ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes, jei siūlomo gydymo atsisakytų.
      4. Pareikalavus pacientui arba jo atstovui, parengia medicinos dokumentų išrašus.
2. Atsako už informacijos apie pacientą konfidencialumą.
3. Atsako už medicinos dokumentų pildymo kokybę.
4. Prieš išrašant pacientą į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, išsamiai paaiškina pacientui apie tokio sprendimo pagrįstumą ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumą.
   1. Skyriaus vedėjas:
      1. Aptarnaudami pareiškėjus, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendravimo principais.
      2. Užtikrina, kad skyriuje nebūtų pažeidžiamos pacientų teisės.
      3. Kontroliuoja medicinos dokumentų pildymo kokybę.
   2. Slaugytoja:
      1. Supažindina pacientą su skyriaus vidaus tvarkos taisyklėmis.
      2. Sudaro slaugos planą ir supažindina su juo pacientą.
      3. Atsako už informacijos apie pacientą konfidencialumą.
      4. Atsako už medicinos dokumentų pildymo kokybę.
5. **Aprašymas**
   1. Ligoninės priėmimo kambaryje pacientas supažindinamas su ligoninės vidaus tvarkos taisyklėmis.
   2. Skyriuje pacientas supažindinamas su skyriaus vidaus tvarkos taisyklėmis ir pasirašo. Vidaus tvarkos taisyklėse yra nurodytos paciento teisės ir pareigos.
   3. Pacientų teisės gydytojo psichiatro sprendimu gali būti apribotos tik tuo atveju, jei kyla reali grėsmė, kad jis savo veiksmais ar neveikimu gali padaryti esminės žalos savo ar aplinkinių sveikatai, gyvybei ir (ar) turtui.
   4. Teisė j kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas
      1. Ligoninės kokybės politikoje numatyta, kad kiekvienam ligoninės pacientui teikiamos kokybiškos sveikatos priežiūros paslaugos.
      2. Ligoninėje gydomo paciento sąlygos ir darbuotojų elgesys su juo neturi žeminti paciento garbės ir orumo.
      3. Intervencija j paciento sveikatą, įskaitant tyrimus, atliekama pagal ligoninėje patvirtintas kokybės vadybos sistemos procedūras, darbo instrukcijas.
      4. Kai sprendžiami psichikos ligomis sergančių pacientų priverstinio hospita­lizavimo ir priverstinio gydymo klausimai, ligoninės administracija privalo užtikrinti, kad nebūtų pažeistos paciento teisės.
      5. Jeigu paciento tolesnis buvimas ligoninėje nėra mediciniškai pagrįstas, į namus išrašomam, į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą ar kitur siunčiamam pacientui išsamiai paaiškinamas tokio sprendimo pagrįstumas.
   5. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą
      1. Pacientas turi teisę pasirinkti gydantį gydytoją, slaugos specialistą. Ši teisė gali būti ribojama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
      2. Teismo nutartimi priverstinai hospitalizuoti pacientai negali pasirinkti asmens sveikatos priežiūros įstaigos, asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo sąlygų, jiems neleidžiama su savimi turėti daiktų, kuriais galima padaryti žalos kitų asmenų sveikatai, gyvybei ir (ar) turtui, kuriuos naudojant galima daryti teisės pažeidimus, pakenkti psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento psichikos būklei arba jo turtiniams ir kitiems teisėtiems interesams. Pacientams draudžiamų turėti daiktų sąrašą tvirtina sveikatos apsaugos ministras. Pacientams draudžiamų turėti daiktų paėmimo iš pacientų, jų saugojimo ir grąžinimo pacientams tvarka nustatoma skyrių vidaus tvarkos taisyklėse.
   6. Teisė į informaciją
      1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie ligoninėje teikiamas paslaugas.
      2. Pacientas informuojamas apie jį gydantį gydytoją ir slaugos darbuotoją, nurodant jų vardą, pavardę, pareigas ir kvalifikaciją.
      3. Pacientas supažindinamas su ligoninės ir skyriaus vidaus tvarkos taisyklėmis pasirašytinai.
      4. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, prognozę, atliekamus tyrimus ir jų rezultatus, gydymo metodus, numatomas atlikti operacijas ir kitas medicinines manipuliacijas, gydymo alternatyvas, rizikos laipsnį, galimas komplikacijas bei laukiamus rezultatus, kas gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo ar tyrimo, o taip pat apie pasekmes jų atsisakius. Informacija pacientui turi būti pateikiamajam su­prantama forma paaiškinant specialius medicinos terminus.
      5. Paciento pageidavimu, įformintu ligos istorijoje, informacija apie pacientą neteikiama jo pageidavime išvardytiems asmenims ar jų grupėms. Ši teisė gali būti ribojama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
   7. Teisė nežinoti
      1. Informacija pacientui neteikiama prieš jo valią, tačiau toks paciento pageidavimas turi būti aiškiai išreikštas ir apie tai įrašyta ligos istorijoje.
      2. Informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.
   8. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose
      1. Pacientas turi teisę susipažinti su savo ligos istorija ir kitais medicinos dokumentais, išskyrus tuos atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai, ar net sukelti pavojų jo gyvybei. Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus sprendžia gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas, apie tai įrašant ligos istorijoje.
      2. Pacientas turi teisę gauti jo lėšomis padarytas ligos istorijos ar kitų su jo liga susijusių dokumentų kopijas. Gydantis gydytojas privalo paaiškinti pacientui įrašų ligos istorijoje reikšmę. Jeigu paciento reikalavimas pagrįstas, gydytojas per 15 darbo dienų privalo ištaisyti, užbaigti, panaikinti, paaiškinti ir (ar) pakeisti netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir pakeitimo spren­džia ligoninės direktorius.
   9. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą
      1. Pacientų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie pacientų gyvenimo faktus ligos istorijai, būtina diagnozuoti ligą, gydyti ar slaugyti, renkama pacientams sutikus.
      2. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties. Konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir Sveikatos apsaugos ministerijos teisės aktai. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint raštišką paciento sutikimą, arba jei tai numato Lietuvos Respublikos įstatymai.
      3. Sutikimas nėra būtinas, jei informacija teikiama asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientus, atliekantiems pacientų sveikatos ekspertizę, taip pat institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę kontroliuoti sveikatos priežiūros veiklą.
      4. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą ir naudojimą atsa­koma teisės aktų nustatyta tvarka.
      5. Apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, nedelsiant pranešama teisėsaugos institucijoms. Už savalaikį pranešimą yra atsakingas skyriaus vedėjas, poilsio ir švenčių dienomis – budintis gydytojas.
   10. Paciento dalyvavimas mokymo procese ir biomedicininiuose tyrimuose
       1. Nesant paciento rašytinio sutikimo, negalima paciento įtraukti į mokymo procesą ir biomedicininius tyrimus.
       2. Paciento įtraukimas į mokymo procesą ir biomedicininius tyrimus ribojamas Lie­tuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
       3. Įtraukiant pacientą į biomedicininius tyrimus ir mokymo procesą, turi būti vadovaujamasi nuostata, kad paciento interesai yra svarbesni už mokslo interesus.
   11. Teisė skųstis
       1. Nepatenkintas sveikatos priežiūra pacientas turi teisę kreiptis į gydantį (budintį) gydytoją, palatos slaugytoją, skyriaus vyresniąją slaugos administratorę, skyriaus vedėją, ligoninės administraciją dėl pažeistų teisių, netinkamų buvimo ligoninėje sąlygų, konfliktų su ligoninės darbuotojais ir kt.
       2. Pacientas turi teisę apskųsti ligoninės veiklą Sveikatos apsaugos ministerijai, kitoms kontroliuojančioms institucijoms, teismui.
       3. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per 1 metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos.
       4. Paciento skundas turi išnagrinėtas ir raštu pranešta pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip **per 20 darbo** **dienų** nuo skundo gavimo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje dienos. Skundo trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas.
   12. Teisė į žalos atlyginimą
       1. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
   13. **Teisė bendrauti su kitais asmenimis** (tarp jų ir su kitais pacientais), naudotis interneto prieiga, telefonu ir kitomis ryšio priemonėmis.
   14. **Teisė susitikti su lankytojais, savo atstovu pagal įstatymą arba pagal pavedimą** (toliau – atstovas)ir asmeniu, kuris teikia jam pagalbą pagal pagalbos priimti sprendimus sutartį (toliau – pagalbą priimant sprendimus teikiantis asmuo), be pašalinių asmenų.
   15. **Teisė siųsti ir gauti privačius ar viešus pareiškimus, skundus, prašymus, laiškus**, kurie neturi būti kitų asmenų skaitomi ir cenzūruojami.
   16. **Teisė pirkti ir gauti reikalingiausius daiktus**, kuriais jie naudosis hospitalizavimo metu.
   17. **Teisė skaityti, sportuoti ir kitaip leisti laisvalaikį.**
   18. **Teisė kiekvieną dieną pasivaikščioti gryname ore.**
   19. **Teisė užsiimti jų individualius poreikius atitinkančia veikla**, kuri padėtų reabilituotis ir grįžti į visuomenę.
   20. **Teisė pabūti vienam.**
   21. **Teisė atlikti religines apeigas**.
   22. Paciento prašymu ligoninė padeda jam susisiekti su savo atstovu, artimaisiais ar pagalbą priimant sprendimus teikiančiu asmeniu.
   23. **Paciento pareigos:**

5.23. 1. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis ligoninės ir skyriaus vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

5.23.2. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir darbuotojais.

5.23.3. Pacientai, hospitalizuojami į ligoninę, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus.

5.23.4. Pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

5.23.5. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas.

5.23.6. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visaissveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.

1. **Nuorodos (susiję dokumentai)**
   1. LR Civilinis kodeksas.
   2. LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas.
   3. LR Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.
   4. LR SAM 2008-04-29 įsakymas Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ su vėlesniais pakeitimais.
   5. LST EN ISO 9000:2015 „Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai ir aiškinamasis žodynas“.
   6. 6.3.LST EN ISO 9001:2015 “Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai”.
2. VšĮ Rokiškio psichiatrijos ligoninės Kokybės vadovas.
3. **Dokumentacija**
   1. Gydymo stacionare ligos istorija (F 003/a).
   2. Neatitikties registravimas (KVS F07).
   3. Piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų, pastabų bei skundų ir jų nagrinėjimo dokumentų registras.
   4. Piliečių ir kitų asmenų prašymų ir skundų registras.
   5. Priežiūros audito ataskaita.
   6. Slaugos istorija.
   7. Vidaus medicininio audito ataskaita.
   8. Vidaus tvarkos taisyklės.
4. **Paskirstymas**

8.1. Su šia procedūra turi susipažinti ir naudotis:

8.1.2. Skyrių vedėjai.

8.1.3. Procesų šeimininkai.

8.1.4. Direktoriaus pavaduotoja gydymui.

8.1.5. Vyriausioji slaugos administratorė.

8.1..6. Gydytojai.

8.1.7. Psichikos sveikatos slaugytojos.