

ATSISAKYMO TEIKTI ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS IR JŲ TEIKIMO NUTRAUKIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Atsisakymo teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir jų teikimo nutraukimo tvarka (toliau – tvarka) nustato asmens sveikatos priežiūros paslaugų (toliau - paslaugos) teikimo pacientui, besielgiančiam nederamai ir nepagarbiai arba kurio veiksmai kelia grėsmę UAB Signata (toliau – įmonė) sveikatos priežiūros specialistų ir (ar) kitų darbuotojų, ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei, nepradėjimo, atsisakymo teikti paslaugas, laikino paslaugų teikimo sustabdymo ir nutraukimo tvarką bei sąlygas (aplinkybes). Tvarkos aprašas taip pat reglamentuoja sveikatos priežiūros specialistų ir (ar) kitų įmonės darbuotojų veiksmus esant šioms aplinkybėms;

1.2. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 12 straipsnio 9 dalimi, Lietuvos Respublikos medicinos praktikos įstatymo 9 straipsniu, Lietuvos Respublikos asmens sveikatos priežiūros praktikos įstatymo 11 straipsniu, Lietuvos Respublikos slaugos praktikos ir akušerijos praktikos įstatymo 11 ir 12 straipsniais, Lietuvos Respublikos odontologijos praktikos ir burnos priežiūros praktikos įstatymo 11 straipsniu.

1.3. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.

II. ATSISAKYMO TEIKTI ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS IR JŲ NUTRAUKIMO SĄLYGOS (APLINKYBĖS)

2.1. Pacientui gali būti atsisakoma teikti paslaugas arba paslaugų teikimas gali būti nutraukiamas šiais atvejais:

2.1.1. jeigu paciento veiksmai kelia grėsmę sveikatos priežiūros specialisto, kito darbuotojo ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei;

2.1.2. jeigu pacientas nederamu ir nepagarbiu elgesiu žemina sveikatos priežiūros specialisto garbę ir orumą ir tai trukdo teikti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas jam ir (ar) kitiems pacientams;

2.1.3. gydytojas gali atsisakyti gydyti pacientą, jei tai prieštarauja gydytojo profesinės etikos principams, jei pacientas nevykdo savo pareigų, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas. Gydytojas negali atsisakyti gydyti paciento, kai turi būti teikiama būtinoji medicinos pagalba;

2.1.4. 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;

2.1.5. kai pacientas yra neblaivus ar galimai neblaivus ir (arba) galimai apsvaigęs nuo narkotikų ar psichotropinių medžiagų (išskyrus būtinąją medicinos pagalbą ar medicininės patikros dėl neblaivumo nustatymo paslaugą). Kilus įtarimų dėl paciento blaivumo, apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų, paslaugą teikiantis darbuotojas pasiūlo pacientui pasitikrinti dėl blaivumo ir/ar apsvaigimo nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Paciento atsisakymas pasitikrinti laikomas neblaivumo ir/ar atitinkamo apsvaigimo fakto pripažinimu bei fiksuojamas medicininiuose dokumentuose.

2.2. Paciento nederamo ir nepagarbaus elgesio, žeminančio sveikatos priežiūros specialisto garbę ir orumą, ir (arba) trukdančio teikti kokybiškas paslaugas jam pačiam ir kitiems pacientams, atpažinimo kriterijai (požymiai):

2.2.1. fizinį skausmą sukeliantys paciento veiksmai (sugriebimas už rankos, pastūmimas, sudavimas, įspyrimas ir kt.);

2.2.2. nepriimtinas nepageidaujamas paciento fizinis kontaktas (glostymas, plekštelėjimas, grybštelėjimas ir kt.), siekimas prisiliesti (apkabinti, prisitraukti arčiau ir kt.) ar tokio fizinio kontakto reikalavimas;

2.2.3. paciento žeminančių žodžių ar gestų, nukreiptų prieš sveikatos priežiūros specialisto ar kito darbuotojo savivertę ir savijautą, naudojimas;

2.2.4. tiesioginiai arba netiesioginiai grasinimai, gąsdinimai, nepagrįsti kaltinimai, kurie sukelia neigiamas emocijas ar prastą savijautą;

2.2.5. sveikatos priežiūros specialisto ar kito darbuotojo žeminimas, siekiant sumenkinti pasitikėjimą savimi, išjuokti ar pašiepti išvaizdą, statusą ar elgesį, įžeisti garbę ir orumą, įskaudinti;

2.2.6. paciento veiksmai, kuriais siekiama paveikti sveikatos priežiūros specialistą atlikti darbus arba suteikti paslaugas, nesusijusias su sveikatos priežiūros specialisto kompetencijomis ir (arba) vykdomomis funkcijomis;

2.2.7. kiti nepriimtini, bauginantys, žeminantys ar įžeidžiantys paciento veiksmai, trukdantys jam pačiam ar kitiems pacientams gauti kokybiškas paslaugas.

2.3. Paciento elgesio, keliančio grėsmę asmens (sveikatos priežiūros specialisto, kito darbuotojo, paciento) sveikatai ir gyvybei, atpažinimo kriterijai:

2.3.1. pacientas nereaguoja į sveikatos priežiūros specialisto ar kito darbuotojo nurodymus, yra įniršęs, įsitempęs, pasirengęs pulti;

2.3.2. pacientas grasina suduoti, susidoroti, užmušti ir pan.;

2.3.3. pacientas rankoje turi ginklą, peilį ar bet koki daiktą, kuris gali būti panaudotas kaip ginklas;

2.3.4. pacientas blaškosi, mojuoja rankomis, bėgioja, šaukia, spardosi, mēto daiktus ar pan., tuo sukeldamas pavojų sau ir (ar) kitiems.

2.4. Atsisakymo teikti paslaugas ar paslaugų teikimo nutraukimo sąlygos:

2.4.1. pacientui neteikiama ir nėra reikalinga būtinoji medicinos pagalba;

2.4.2. paciento nederamas elgesys nėra nulemtas jo sveikatos būklės;

2.4.3. pacientas nekeičia savo elgesio po prašymo nutraukti nederamą elgesį ir elgtis deramai bei pagarbiai;

2.4.4. pacientas nenutraukia savo nederamo elgesio po įspėjimo dėl paslaugų teikimo nutraukimo.

III. SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTO VEIKSMAI

3.1. Pagal Tvarkos 2.2 ir 2.3 papunkčius paslaugų teikimo metu identifikavus nederamą ir nepagarbų paciento elgesį ar paciento veiksmus, keliančius grėsmę sveikatai ar gyvybei, atliekami šie veiksmai:

3.1.1. jei paciento elgesys kelia grėsmę, sveikatos priežiūros specialistas nepradeda teikti arba sustabdo paslaugų teikimą ir šalina grėsmę. Specialistas kviečia į pagalbą kitus sveikatos priežiūros specialistus, darbuotojus ir (ar) policiją, atsižvelgiant į poreikį ir galimybes;

3.1.2. pašalinus grėsmę, tačiau išliekant paciento nederamam ir nepagarbiam elgesiui, sveikatos priežiūros specialistas įvertina paciento atvykimo (siuntimo) aplinkybes bei sveikatos būklę ir priima sprendimą dėl paslaugų teikimo, vadovaudamasis toliau aprašyta veiksmų seka;

3.1.3. jei paciento nederamas ir nepagarbus elgesys nekelia grėsmės, grėsmė pašalinta atliekami šie veiksmai:

3.1.3.1. jei elgesys nekelia grėsmės ir/ar grėsmė pašalinta pacientui teikiamos arba tęsiamos reikiamos paslaugos apie paciento keltas grėsmes pažymint medicininiuose dokumentuose;

3.1.4. jei paciento nederamą ir nepagarbų elgesį lēmė jo sveikatos būklė, atliekami šie veiksmai:

3.1.4.1. jei paciento nederamą ir nepagarbų elgesį lēmė jo sveikatos būklė ir (ar) pacientui reikalinga būtinoji medicinos pagalba, pacientui nedelsiant teikiamos arba tęsiamos reikiamos paslaugos;

3.1.4.2. jei paciento veiksmai kelia grėsmę asmens sveikatos priežiūros specialisto, kitų sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojų ar kitų pacientų sveikatai ar gyvybei, pirmiausia užtikrinamas jų saugumas. Tik pašalinus grėsmę, asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas yra pradedamas arba atnaujinamas;

3.1.4.3. tais atvejais, kai teikiant būtinąją medicinos pagalbą, pacientas savo veiksmais kelia grėsmę sveikatos priežiūros specialistui, kitam teikiant paslaugą dalyvaujančiam darbuotojui ir/ar kitų pacientų sveikatai ar gyvybei, asmens sveikatos priežiūros specialistas gali nepradėti teikti arba sustabdyti paslaugos teikimą, gali taikyti paciento fizinio suvaržymo priemones, nedelsdamas kreiptis į policijos pareigūnus dėl saugumo užtikrinimo. Pašalinus grėsmę arba jai išnykus, būtiniosios medicinos pagalbos teikimas pradedamas/tęsimas.

3.1.4.4. paciento veiksmai, dėl kurių buvo nepradėtas/nutrauktas asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas, aprašomi medicininiuose dokumentuose. Pabaigus būtiniosios medicinos pagalbos teikimą, asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas tęsimas tik tuo atveju, jei nėra šios tvarkos 2.1 p. nurodytų aplinkybių;

3.1.4.5. jei paciento nederamas elgesys nėra nulemtas jo sveikatos būklės ir (ar) nėra būtiniosios medicinos pagalbos poreikio:

3.1.4.5.1. paciento paprašoma nutraukti nederamą ir nepagarbų elgesį;

3.1.4.5.2. jei po prašymo pacientas nutraukia nederamą ir nepagarbų elgesį, jam teikiamos paslaugos;

3.1.4.5.3. jei po prašymo pacientas nenutraukia nederamo elgesio, jis įspėjamas, kad paslaugų teikimas dėl nederamo ir nepagarbaus elgesio bus nutrauktas;

3.1.4.5.4. jei po įspėjimo pacientas nenutraukia nederamo ir nederamo elgesio, jis informuojamas, kad paslaugų teikimas yra nutraukiamas. Pacientas informuojamas, kad norėdamas gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas turi registruotis iš naujo teisės aktų nustatyta tvarka, arba kreiptis į kitą gydymo įstaigą.

3.2. Nutraukus paslaugų teikimą dėl nederamo ir nepagarbaus ar grėsmę keliančio paciento elgesio, sveikatos priežiūros specialistas atitinkamuose medicinos dokumentuose (forma E025 „Ambulatorinė asmens sveikatos istorija“, E027/0 „Medicinos dokumentų išrašas / siuntimas“, įrašo „Paslaugas atsisakyta teikti vadovaujantis Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 12 straipsnio 9 dalimi" arba „Paslaugų teikimas nutrauktas vadovaujantis Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 12 straipsnio 9 dalimi" pažymi, kad paslaugų teikimas buvo sustabdytas dėl paciento elgesio, aprašo veiksmus ir informuoja, jog pacientas gali registruotis paslaugai iš naujo teisės aktų nustatyta tvarka pas kitą specialistą arba kitoje įstaigoje (išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos atvejus). Sveikatos priežiūros specialistas šį dokumentą pasirašo kvalifikuotu elektroniniu parašu ir, informavimo tikslu, įkelia į Elektroninę sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (ESPBI IS). Taip pat sveikatos priežiūros specialistas registruoja nepageidaujamą įvykį, vadovaudamasis įmonės patvirtinta tvarka, detaliai aprašydamas paciento nederamą ir nepagarbų elgesį, ir ne vėliau kaip per 1 darbo dieną žodžiu informuoja įmonės vykdančiąjį direktorių;

3.3. Atsisakius teikti paslaugas arba nutraukus jų teikimą, sveikatos priežiūros specialistas ar kitas darbuotojas pacientui nurodo išvykti iš paslaugų teikimo vietos bei įmonės teritorijos. Jei pacientas atsisako išvykti, kviečiama policija. Pacientas informuojamas apie policijos pareigūnų iškvietimą.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

4.1. Pacientas, manydamas, kad dėl atsisakymo teikti jam paslaugas, paslaugų teikimo sustabdymo ar nutraukimo buvo pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatyta tvarka.

4.2. Pasikeitus Tvarkoje nurodytų teisės aktų nuostatoms, teisės aktams netekus galios ar įsigaliojus naujiems teisės aktams, kurie kitaip reguliuoja Tvarkoje aptariamus aspektus. Tvarka vadovaujamosi tiek, kiek jis neprieštarauja Lietuvos Respublikos teisės aktams, kartu atsižvelgus į pasikeitusį teisės aktuose įtvirtintą teisinį reguliavimą.

4.3. Tvarka peržiūrima ne rečiau nei kartą per dvejus metus.

4.4. Tvarka tvirtinama ir keičiama direktoriaus įsakymu.
