

UAB SIGNATA VEIKSMINGO BENDRAVIMO SU PACIENTU TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. UAB Signata veiksmingo bendravimo su pacientu tvarkos aprašas (toliau – tvarkos aprašas) nustato UAB Signata (toliau – įmonė) darbuotojų bendravimo su pacientais principus, taisykles ir atsakomybę, siekiant užtikrinti kokybiškas, saugias, pacientų poreikius atitinkančias sveikatos priežiūros paslaugas.

1.2. Tvarkos aprašas taikomas visiems įmonės darbuotojams: gydytojams, slaugytojams, registratūros darbuotojams, administracijai ir kitiems darbuotojams, tiesiogiai ar netiesiogiai bendraujantiems su pacientais.

1.3. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais, reglamentuojančiais pacientų teises, asmens duomenų apsaugą ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.

1.4. Pacientų aptarnavimo standartas, pacientų teisės bei pareigos, pacientų registravimosi paslaugoms, prisirašymo prie įstaigos, pacientų sutikimo dėl teikiamų paslaugų tvarkos yra reglamentuotos atskirais įmonės direktoriaus įsakymais. Šis tvarkos aprašas papildo šiame punkte nurodytais įsakymais reglamentuotas tvarkas.

II. BENDRAVIMO TIKSLAI IR PRINCIPAI

2.1. Bendravimo su pacientu tikslai:

- 2.1.1. suteikti visą pacientui reikalingą informaciją jam suprantamu būdu;
- 2.1.2. užtikrinti pagarbų, aiškų ir suprantamą bendravimą;
- 2.1.3. didinti pacientų pasitikėjimą sveikatos priežiūros paslaugomis ir įmone;
- 2.1.4. sudaryti sąlygas pacientui aktyviai dalyvauti sprendimų dėl savo sveikatos priėmime;
- 2.1.5. mažinti konfliktines situacijas ir nesusipratimus.

2.2. Pagrindiniai bendravimo principai:

- 2.2.1. pagarba paciento orumui, vertybėms, įsitikinimams ir privatumui;
- 2.2.2. empatija, dėmesingumas ir mandagumas;
- 2.2.3. aiškumas ir informacijos prieinamumas;
- 2.2.4. konfidencialumas;
- 2.2.5. profesionalumas ir etika.

III. KOMUNIKACIJA SU PACIENTU JAM KREIPIANTIS Į ĮMONĘ

3.1. Pacientai į įmonę gali kreiptis dėl įvairių priežasčių:

- 3.1.1. šeimos gydytojo pasirinkimo;
- 3.1.2. šeimos gydytojo ir (ar) jo komandos narių paslaugų gavimo;
- 3.1.3. registracijos konsultacijoms, tyrimams ir procedūroms;
- 3.1.4. informacijos gavimo apie sudėtingesnes ambulatorines paslaugas, kurių negali užtikrinti šeimos medicina;
- 3.1.5. informacijos gavimo apie stacionarines ir (ar) reabilitacijos paslaugas.

3.2. Pacientams įmonės internetiniuose puslapiuose, bei padalinių registratūrose sudarytos sąlygos susipažinti su informacija apie:

- 3.2.1. įmonėje teikiamų paslaugų organizavimą ir tvarką;

- 3.2.2. pacientų teisių užtikrinimą įstaigoje;
- 3.2.3. pacientų pareigas, kurių laikymasis būtinas siekiant gauti saugias, kokybiškas ir savalaikes paslaugas;
- 3.2.4. galimybes išreikšti pasitenkinimą gautomis paslaugomis (padėkos, paciento patirties apklausos);
- 3.2.5. skundų dėl gautų paslaugų pateikimo tvarką;
- 3.2.6. siūlymų ir pastabų teikimo tvarką.
- 3.3. Pacientai gali aukščiau nurodytą informaciją sužinoti ir kreipdamiesi skambučiu į skambučių centrą įmonės internetiniuose puslapiuose nurodytais telefonais bei el. laiškais.
- 3.4. Šeimos gydytojai ir jų komandos nariai, teikdami sveikatos priežiūros paslaugas, privalo atsižvelgti į:
 - 3.4.1. pacientų kultūrinius, socialinius ir išsilavinimo skirtumus;
 - 3.4.2. skirtingus pacientų komunikacijos poreikius ir pageidavimus.
- 3.5. Teikiant sveikatos priežiūros paslaugas asmenims, turintiems komunikacijos sunkumų, informacija turi būti pateikiama taip, kad:
 - 3.5.1. asmenys, turintys kalbos, klausos, regos ar kognityvinių funkcijų sutrikimų, galėtų ją perskaityti, išgirsti ar suprasti;
 - 3.5.2. būtų sudarytos sąlygos veiksmingam bendravimui su sveikatos priežiūros specialistais.

IV. BENDRAVIMAS SU PACIENTU TEIKIANT PASLAUGAS

- 4.1. Įmonės darbuotojai bendraujant su pacientu privalo:
 - 4.1.1. išklausti pacientą, neskubinti jo pasakojimo, nepertraukinėti paciento, užduoti aiškinamuosius klausimus;
 - 4.1.2. informaciją apie sveikatos būklę, tyrimus, gydymą ir procedūras pateikti suprantama, pacientui pritaikyta kalba, bendraujant vengti medicininių terminų, žargonų ir sudėtingų pacientams nesuprantamų žodžių;
 - 4.1.3. įsitikinti, kad pacientas suprato suteiktą informaciją;
 - 4.1.4. pacientui paprašius prisistatyti pacientui ir paaiškinti savo vaidmenį.
- 4.2. Bendraujant su vaikais, senyvo amžiaus pacientais, neįgaliaisiais ar kitomis pažeidžiamomis grupėmis, turi būti taikomi individualūs, jų poreikius atitinkantys bendravimo būdai.
- 4.3. Jei pacientas patiria emocinį stresą, darbuotojai privalo elgtis kantriai, ramiai ir palaikančiai.

V. BENDRAVIMAS REGISTRATŪROJE IR NUOTOLINIU BŪDU

- 5.1. Registratūros darbuotojai privalo:
 - 5.1.1. mandagiai pasveikinti pacientą, kalbėti aiškiai ir pagarbiai;
 - 5.1.2. suteikti tikslią informaciją apie paslaugas, gydytojų darbo laiką, registracijos tvarką;
 - 5.1.3. laikytis konfidencialumo principo, bendraujant tiek tiesiogiai, tiek telefonu ar elektroninėmis priemonėmis.
- 5.2. Nuotolinio bendravimo (telefonu, el. paštu, kitomis informacinėmis sistemomis) metu turi būti laikomasi tų pačių etikos, aiškumo ir konfidencialumo reikalavimų.

VI. BENDRAVIMAS SU PACIENTAIS NEKALBANTIEMS VALSTYBINE KALBA

- 6.1. Įmonė užtikrina pagarbą, aiškų ir paciento orumą atitinkantį bendravimą su pacientais, nekalbančiais valstybine kalba.
- 6.2. Teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pacientams, nekalbantiems valstybine kalba, informacija pateikiama pacientui suprantama kalba, pasitelkiant vieną ar kelias iš šių priemonių:

- 6.2.1. įmonės darbuotoją, suprantantį paciento vartojamą kalbą;
- 6.2.2. profesionalų vertėją;
- 6.2.3. kitas tinkamas komunikacijos priemonės (rašytinę, vizualinę ar skaitmeninę informaciją), kiek tai objektyviai įmanoma.

6.3. Sveikatos priežiūros specialistai privalo įsitikinti, kad pacientas, nekalbantis valstybine kalba, supranta jam teikiamą informaciją apie sveikatos būklę, planuojamas paslaugas, jų eigą ir galimas alternatyvas.

6.4. Tais atvejais, kai dėl kalbos barjero gali kilti grėsmė paciento saugai ar paslaugų kokybei, įmonė imasi papildomų priemonių veiksmingam tarpusavio supratimui užtikrinti.

VII. BENDRAVIMAS SU PACIENTAIS TURINČIAIS KOMUNIKACIJOS SUNKUMŲ

7.1. Teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pacientams, turintiems kalbos sutrikimų, regos ar klausos negalią, informacija pateikiama pacientui prieinama ir suprantama forma, atsižvelgiant į individualius paciento komunikacijos poreikius.

7.2. Veiksmingai komunikacijai užtikrinti įmonė naudoja informacinių technologijų galimybes ir (ar) taiko kitus tinkamus būdus, įskaitant, bet neapsiribojant:

- 7.2.1. rašytinę, vaizdinę ar skaitmeninę informaciją;
- 7.2.2. nuotolinio ar tiesioginio vertimo, transkribavimo ar kitus asistavimo sprendimus;
- 7.2.3. alternatyvias ir papildomas komunikacijos priemones.

7.3. Sveikatos priežiūros specialistai privalo įsitikinti, kad pacientas suprato jam pateiktą informaciją ir turi galimybę veiksmingai bendrauti teikiant sveikatos priežiūros paslaugas.

VIII. PADĖKŲ, SKUNDŲ, ATSLIEPIMŲ, PASTEBĖJIMŲ IR KONFLIKTŲ VALDYMAS

8.1. Pacientai gali pateikti skundą, atsiliepimą, pastebėjimą ar padėką jiems priimtinais būdais:

8.11. išreikšti savo nuomonę įmonės internetiniuose puslapiuose užpildydami pacientų apklausos formą, randamą <https://signata.lt/kontaktai/>;

8.12. pateikdami rašytinį arba žodinį nusiskundimą, atsiliepimą, padėką ar pastebėjimą įmonės padalinių registratūrose;

8.13. pateikdami rašytinį nusiskundimą, atsiliepimą, padėką ar pastebėjimą įmonės elektroniniais paštais, nurodytais įmonės internetiniuose puslapiuose.

8.14. Pacientų skundai ir pastabos priimami pagarbiai, be išankstinio vertinimo ar neigiamų reakcijų.

8.15. Darbuotojai privalo:

- 8.15.1. išklausti pacientą ir, esant galimybei, situaciją spręsti nedelsiant;
- 8.15.2. informuoti pacientą apie skundų nagrinėjimo tvarką;
- 8.15.3. konfliktinėse situacijose išlikti profesionalūs ir laikytis įmonės vidaus tvarkos.

8.16. Skundų nagrinėjimas vykdomas įmonės direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka, užtikrinant objektyvumą ir konfidencialumą.

IX. INFORMACIJA APIE ĮMONĘ

9.1. Informacija apie įmonę, joje teikiamas paslaugas, dirbančius šeimos gydytojus, šeimos gydytojų komandos narius bei kitus sveikatos priežiūros specialistus, galimybes gauti jų paslaugas, nemokamas bei mokamas paslaugas bei jų įkainius, registravimosi paslaugoms tvarką, informacija apie tai, kur kreiptis įmonės nedarbo valandomis, mirties liudijimų išdavimą, apie paciento teises ir pareigas įmonėje yra viešai skelbiama įmonės internetiniuose puslapiuose, padalinių registratūrose bei informacija gali būti suteikiama paskambinus telefonu į skambučių centrą.

9.2. Paciento asmens ir sveikatos informacijos konfidencialumo užtikrinimas reglamentuotas atskirais įmonės direktoriaus įsakymais.

9.3. Pacientų informavimo, sutikimo gydytis įmonėje tvarka reglamentuota atskirais įmonės direktoriaus įsakymais.

X. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10.1. Visi darbuotojai yra asmeniškai atsakingi už Tvarkos aprašo laikymąsi.

10.2. Įmonė organizuoja darbuotojų mokymus, skirtus bendravimo įgūdžiams, konfliktų valdymui ir pacientų aptarnavimo kokybei gerinti.

10.3. Tvarkos aprašo nesilaikymas vertinamas teisės aktų ir įmonės vidaus dokumentų nustatyta tvarka.

10.4. Šis tvarkos aprašas įsigalioja nuo jo patvirtinimo dienos ir galioja iki jo pakeitimo ar atšaukimo.

10.5. Tvarkos aprašas peržiūrimas kas 2 metus arba pasikeitus teisės aktams.
