

UAB VINGIO KLINIKA

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

1. SVEIKATOS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

1.1. Paciento gydymui rezervuojamas vizito laikas. Šis laikas gali būti derinamas, koreguojamas arba atšaukiamas tokiomis priemonėmis: telefonais tel.: +370 666 33607 (odontologija) arba +370 692 38498 (šėimos medicina), atėjus į UAB Vingio klinika adresu Kauno g. 22, Vilnius, arba kitomis elektroninėmis priemonėmis, kurias pacientui pateiks įmonė. Pacientų registravimui naudojama įmonės pasirinkta kompiuterinė forma, kurią pildo šias pareigas atliekantis asmuo. Apie artėjantį vizito laiką pacientas informuojamas trumpąja žinute arba skambučiu.

1.2. Vizito laikas šalių sutarimu, iš anksto apie tai pranešus kitai pusei, gali būti koreguojamas arba atšaukiamas tokia tvarka:

1.2.1. pacientas, negalintis atvykti į kliniką sutartu laiku, apie tai turi pranešti telefonu +370 692 38498 ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki numatyto vizito (pirmadienio vizitai gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki penktadienio 12 val.). Jeigu pacientas dėl aplaidumo neatvyksta šalių suderintu laiku ir apie tai laiku neinformuoja ir tai įtakoja paslaugų kokybę ar komplikacijų atsiradimą, jų diagnostika ir gydymas atliekami paciento lėšomis. Paciento, kuris neinformavo ir laiku neatvyko į paskirtą vizitą, sumokėtas avansas lieka UAB Vingio klinika;

1.2.2. gydytojui negalint priimti paciento rezervuotu laiku dėl ligos, nenumatytų aplinkybių ar kitų svarbių priežasčių, pacientas apie tai informuojamas trumpąja žinute, telefonu arba elektroniniu laišku ir suderinamas kitas vizito laikas.

1.3. Be išankstinės registracijos pacientui teikiama tik būtinoji medicinos pagalba, pabaigus gydymą kabinete esančiam pacientui.

1.4. Vėluojantį, neblaivų, apsvaigusį nuo narkotinių medžiagų ar agresyviai ir nepagarbiai besielgiantį pacientą įmonė turi teisę nepriimti.

1.5. Gydymo ar profilaktikos tikslais pacientui gali būti skiriami reikalingi diagnostiniai ir/ar laboratoriniai tyrimai, medikamentai, išrašomi receptai, siuntimai į kitas gydymo įstaigas, pažymos einantiems į mokyklą ar darželį vaikams ir kiti pacientui reikalingi medicininiai dokumentai.

1.6. Atliekant numatytas invazines ir/ar intervencines procedūras, chirurgines operacijas, implantavimą, rentgeno nuotraukas ar kitas sveikatos priežiūros paslaugas, kurių atlikimui reikalingas paciento sutikimas, pacientas pasirašo atitinkamus sutikimus.

1.7. Į pacientui kylančius klausimus dėl įmonėje teikiamų medicininių paslaugų visada atsako klinikos medicinos ar administracijos personalas. Personalui negalint skubiai atsakyti į klausimus, Pacientas klausimus gali surašyti raštu ar el. paštu.

2. PACIENTŲ PRIĖMIMO TVARKA

2.1. Teikdama sveikatos priežiūros paslaugas, UAB Vingio klinika įsipareigoja šias paslaugas teikti profesionaliai, kvalifikuotai ir sąžiningai, naudojant tinkamas ir kokybiškas medicinos priemones, užtikrinant paciento teises, jo privatumą bei turimos informacijos konfidencialumą.

Odontologo ar burnos priežiūros specialisto kompetencijai nepriskirtais atvejais pacientui, kuris į jį kreipiasi, suteikiama būtinoji medicinos pagalba ir pacientas siunčiamas pas gydytoją, turintį licenciją verstis atitinkama medicinos praktika.

3. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į KLINIKĄ TVARKA. MEDICININIAI DOKUMENTAI IR JŲ NAUDOJIMO TVARKA

3.1. Pacientai į kliniką kreipiasi savo laisvu apsisprendimu. Jeigu paaiškėja, kad pacientas kreipėsi paslaugų, kurių klinika neteikia, jam paaiškinama, kur jis turėtų kreiptis. Klinika užtikrina, kad visa būtina informacija pacientui būtų prieinama visą jo lankymosi laiką.

3.2. Jeigu pacientas yra nepilnametis iki 16 metų arba dėl kitų priežasčių atstovauti pacientui yra paskirtas kitas asmuo, turintis atstovavimą liudijantį dokumentą, tokių pacientų teises ir pareigas vykdo atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) arba atstovas pagal pavedimą.

3.3. Prieš pradėdant gydymą, asmeniui, atvykusiam į kliniką, užvedama paciento ambulatorinė kortelė (Asmens sveikatos istorija), kuri yra pildoma visą paciento gydymosi šioje klinikoje laikotarpį.

3.4. Pacientas registruojamas remiantis asmens tapatybę patvirtinančiu dokumentu, išskyrus būtinuosius (pirmosios ir skubios) sveikatos priežiūros atvejus. Paciento kortelėje surašomi šie asmens duomenys: vardas, pavardė, gimimo data, asmens kodas, namų adresas, telefono numeris, elektroninis paštas. Pasikeitus duomenims, pacientas turi juos nurodyti administratoriui.

3.5. Gydytojas paciento kortelėje rašo jo apsilankymo datą, nusiskundimus, diagnozę, atliekamus tyrimus ir duomenis apie suteiktas odontologines ir kitas atliekamas sveikatos priežiūros paslaugas.

3.6. Registruojantis, pacientas pasirašo paslaugų teikimo sutartį, sutikimą dėl asmens duomenų tvarkymo, užpildo Sveikatos būklės anketą ir kitus medicininius dokumentus.

3.7. Pacientų sutikimai, sutartys, gydymo planai, siuntimai ir kiti jo medicininiai dokumentai gali būti segami kortelėje arba saugomi atskirai dokumentų segtuvuose. Popierinės kortelės yra saugomos uždaroje pašaliniams asmenims neprieinamoje patalpoje, kompiuterinės – serveryje, apsaugotos tik darbuotojams žinomais slaptažodžiais. Asmens kortelė ir visi duomenys apie paciento sveikatą ir lankymąsi odontologijos klinikoje naudojami tik sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tikslu ir saugomi numatyta tvarka.

3.8. Paciento teisė susipažinti su įrašais jo medicinos dokumentuose:

3.8.1. pacientas arba jo atstovas turi teisę susipažinti su paciento mediciniais dokumentais;

3.8.2. jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei, sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis

gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose;

3.8.3. su nepilnamečio paciento iki 16 metų gydymo eiga bei medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo tėvai/globėjai ar atstovai pagal pavedimą; informacija jiems pateikiama suvokiama forma; nepilnamečiui paprašius, tokia informacija gali būti ir nesuteikta, jeigu tai iš esmės gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams, jeigu kiti teisės aktai nenustato kitaip; jeigu nepilnametis yra siunčiamas į ligoninę, apie tai informuojami jo tėvai/globėjai/atstovai;

3.8.4. paciento psichikos ligonio teises susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas;

3.8.5. pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis klinikoje privaloma padaryti ir išduoti sveikatos priežiūros įstaigos vadovo patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

3.9. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia UAB Vingio klinika direktorius; netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti.

4. PACIENTŲ ASMENS DUOMENŲ IR ASMENINIŲ DAIKTŲ SAUGA

4.1. Visiems įmonės darbuotojams privaloma saugoti pacientų sveikatos bei asmens duomenų informaciją ir užtikrinti turimos informacijos konfidencialumą.

4.2. Paciento duomenys tretiesiems asmenims neperduodami, išskyrus įgaliotas institucijas Lietuvos Respublikos teisės aktų numatyta tvarka.

4.3. Pačiam pacientui/atstovui prašant, jo duomenys teikiami Teritorinei ligonių kasai, SODRAI, draudimo bei kreditavimo bendrovėms, siuntimui gydytis kitose medicinos įstaigose ir pan. pagal šių įstaigų nustatytas formas.

4.4. Odontologijos praktikos ar burnos priežiūros praktikos dokumentai tvarkomi sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka.

4.5. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, pinigai, brangūs protezai ir kiti vertingi daiktai įmonėje nesaugomi; tokių procedūrų metu, kaip rentgeno nuotraukos darymas, galvos ir veido papuošalai bei apdangalai, elektroniniai prietaisai, pacientams paprašius, gali būti čia pat laikinai saugomi personalo.

4.6. Eidamas į gydytojo kabinetą, rankinę su savo asmeniniais daiktais pacientas gali neštis į kabinetą. Lauko drabužiai paliekami tam skirtoje vietoje laukiamajame. Už dingusius daiktus įmonės personalas neatsako.

4.7. Dėl bendro saugumo klinikos patalpos: įėjimas į kliniką, koridoriai ir priimamasis yra filmuojami, vaizdo medžiaga yra saugoma 30 kalendorinių dienų.

5. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

5.1. Paciento teisės:

5.1.1. gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą, vizito laiką, rinktis diagnostikos ir gydymo metodus ar atsisakyti gydymo;

5.1.2. be paciento sutikimo suteikiama tik būtinoji (pirmoji ir skubioji) medicinos pagalba; tokiais atvejais, kai pacientas yra be sąmonės ar dėl kitos priežasties negalima sužinoti jo valios ir jo gyvybei ar sveikatai gresia rimtas pavojus, pacientas gali būti transportuojamas į stacionarią medicinos įstaigą;

5.1.3. gauti informaciją apie teikiamas odontologines paslaugas ir jų įkainius, sveikatos priežiūros specialisto vardą, pavardę, pareigas ir kvalifikaciją;

5.1.4. pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, gauti informaciją žodžiu ar raštu apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus, eigą ir prognozę, taip pat galimus gydymo rezultatus bei galimas rizikas, šalutinį poveikį ir galimus alternatyvius gydymo metodus ar kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes, atsisakius siūlomo gydymo bei teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą;

5.1.5. teisė nežinoti: informacija apie paciento sveikatos būklę, gydymą, galimas rizikas, prognozes ir pan. negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią; informacija apie sveikatos būklę gali būti pacientui neteikiama, jeigu, gydančio gydytojo sprendimu, ji gali sukelti pavojų pacientui arba kai pacientas naudojasi teise nežinoti ir atsisako šios informacijos, apie tai pažymint medicininiuose dokumentuose; jeigu dėl paciento atsisakymo gali atsirasti žalingų padarinių pacientui, minėti apribojimai netaikomi;

5.1.6. teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą, konfidencialumą ir asmens duomenų apsaugą;

5.1.7. konfidencialia laikoma visa asmeninio pobūdžio informacija bei informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą;

5.1.8. informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos teisės aktai; Vyriausybė ar jos įgaliota institucija reglamentuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, kai neatskleidžiama asmens tapatybė;

5.1.9. konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint raštišką paciento sutikimą, įgaliojimą arba institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia tokią teisę (pvz. teismui, Pacientų sveikatai padarytos žalos įvertinimo komisijai ir pan.); pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama;

5.1.10. apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, privaloma nedelsiant pranešti teisėsaugos institucijoms teisės aktų, reglamentuojančių tokios informacijos teikimą, nustatyta tvarka;

5.1.11. teisę į anoniminę sveikatos priežiūrą turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys Lietuvos Respublikos Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis ir už paslaugas moka patys;

5.1.12. teisė sutikti arba atsisakyti gauti klinikos informaciją ryšio priemonėmis, dalyvauti mokymo procese, moksliniuose ir biomediciniuose tyrimuose, fotografuoti gydymo procesą;

5.1.13. teisė skųstis UAB Vingio klinika direktoriui dėl atliekamų sveikatos priežiūros paslaugų ar apskųsti įmonės veiklą kontroliuojančioms institucijoms;

5.1.14. teisė į žalos atlyginimą ir kitas įstatymuose numatytas teises;

5.2. Paciento pareigos:

5.2.1. pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus ir kitus asmens duomenis, reikalingus registracijai, komunikacijai ir medicininių dokumentų pildymui, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus;

5.2.2. suteikti gydančiam gydytojui ir/ar burnos priežiūros specialistui informaciją arba pasikeitimus apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartojamus vaistus, alergines reakcijas, esamą infekciją, genetinį paveldimumą ir kitus jam žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas;

5.2.3. pasirašytinai susipažinti su sveikatos priežiūros paslaugų teikimo sutartimi ir kitais UAB Vingio klinika nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

5.2.4. atvykti į kliniką numatytu laiku; negalint atvykti, apie tai pranešti klinikos nurodytais kontaktais; jeigu pacientas neatvyksta šalių suderintu laiku ir tai įtakoja paslaugų kokybę bei komplikacijų atsiradimą, jų diagnostika ir gydymas atliekami paciento lėšomis;

5.2.5. laiku ir pilnai sumokėti už suteiktas odontologines paslaugas pagal sutartą kainą, numatytas netesybas ar sutarties nutraukimo sąlygas;

5.2.6. geranoriškai ir sąžiningai vykdyti gydančio gydytojo nurodymus ir paskyrimus, rūpintis savo sveikata ir informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;

5.2.7. nepiktnaudžiauti savo teisėmis, bendradarbiauti su klinikos specialistais ir darbuotojais, deramai elgtis su įmonės personalu bei kitais pacientais; odontologijos klinikoje nerūkyti, nevartoti alkoholinių gėrimų, narkotikų, laikytis asmens higienos reikalavimų.

5.3. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir/ar kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paciento gyvybei.

6. PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

6.1. UAB Vingio klinika sveikatos paslaugų gavėjai įmonėje nestacionarizuojami, todėl pacientų lankymo ir išrašymo tvarka neregamentuojama.

6.2. Tokiais atvejais, jeigu paciento sveikatos būklė reikalauja intensyvaus papildomo gydymo ar reanimacijos, gydytojo sprendimu pacientas gali būti nukreipiamas į kitas stacionarias asmens sveikatos priežiūros įstaigas. Apie tai informuojamas pacientas, kuris savo sutikimą patvirtina parašu ant siuntimo formos. Jeigu pacientas yra be sąmonės ar dėl kitos priežasties negalima sužinoti jo valios ir jo gyvybei ar sveikatai gresia rimtas pavojus, pacientas gali būti transportuojamas į stacionarią medicinos įstaigą be paciento sutikimo, kaip ir suteikiama būtinoji (pirmoji ir skubioji) medicinos pagalba. Paciento perkėlimas ir transportavimas suderinamas su įstaiga, į kurią pacientas siunčiamas.

6.3. Visais įstaigos sveikatos priežiūros specialistų kompetencijai nepriskiriamais ir neaiškiais klinikiniais atvejais pacientai siunčiami konsultacijoms sveikatos priežiūros specialistams į kitas sveikatos priežiūros įstaigas.

7. APMOKĖJIMAS UŽ SUTEIKTAS PASLAUGAS

7.1. Už suteiktas paslaugas pacientas atsiskaito pagal UAB Vingio klinika direktoriaus patvirtintą kainyną, kuris skelbiamas interneto svetainėje ir/arba facebook ir yra prieinamas pacientams.

7.2. Atsiskaityti pacientas privalo iš karto po paslaugos suteikimo. Jeigu paslaugos teikiamos etapais (kelių apsilankymų metu), apmokama už kiekvieno apsilankymo metu suteiktas faktines paslaugas.

7.3. Visos planinės paslaugos yra mokamos. Nemokamai teikiama pacientui reikalinga būtinoji skubi medicinos pagalba, susijusi su gyvybei pavojingomis būsenomis:

7.3.1. skubi medicinos pagalba, susijusi su gyvybei pavojingomis būsenomis;

7.3.2. kraujavimo, pavojingo paciento gyvybei, sustabdymas;

7.3.3. pagalba galimo uždusimo (asfikcijos) atveju;

7.3.4. pagalba šoko ar ūminio kraujagyslių funkcijos nepakankamumo (kolapso) atveju;

7.3.5. pagalba klinikinės mirties atveju.

7.4. Gydančiam gydytojui nustačius didesnę paslaugų riziką negu įprastai, pacientas supažindinamas su šia rizika ir pats sprendžia ar tęsti gydymą. Pacientui pageidaujant tęsti gydymą, jis prisiima riziką (apie tai atžymėjus medicinos dokumentuose) ir įsipareigoja sumokėti už faktiškai suteiktas paslaugas, o UAB Vingio klinika neatsako už žalą, galinčią kilti iš tokių paslaugų teikimo.

7.5. Atsiskaityti už paslaugas galima šiais būdais:

7.5.1. grynais pinigais, gaunant kasos aparato čekį ar kasos pajamų orderį;

7.5.2. banko kortele, naudojantis elektroniniu kortelių skaitytuvu;

7.5.3. bankiniu pavedimu, pagal išankstinio mokėjimo sąskaitą;

7.5.4. mokėjimo atidėjimo paslauga, kai atsiskaitymo terminą pacientas gali atidėti ir per atidėtą laikotarpį atsiskaityti dalimis yra derinama individualiai su klinika arba naudojantis medicininio lizingo paslauga;

7.5.5. sveikatos draudimo kortelėmis tų draudimo įmonių su kuriomis, tuo metu klinika turi sudariusi bendradarbiavimo sutartis.

7.6. Teikiant dantų protezavimo ir/ar estetiško plombavimo ir/ar dantų implantavimo paslaugas, gali būti taikomas avansinis mokėjimas iki 50 procentų nuo numatomos paslaugų kainos. Tikslią avanso sumą nustato įmonė. Dantų protezavimo atveju avansas turi būti sumokėtas nuėmus galutinius atspaudus.

7.7. Pacientui nesumokėjus avanso, UAB Vingio klinika turi teisę sustabdyti paslaugų teikimą.

7.8. Avansinis apmokėjimas negrąžinamas ir šimtu procentų įskaičiuojamas į UAB Vingio klinika patirtus nuostolius, jeigu:

7.8.1. pacientas neatvyksta dantų protezavimui per tris mėnesius nuo galutinių atspaudų nuėmimo;

7.8.2. pacientas neatvyksta kitų paslaugų teikimui ir apie tai neinformuoja klinikos nurodytais terminais;

7.8.3. pacientas atsisako paslaugų teikimo.

7.9. Jeigu pacientas nesumoka už paslaugas nustatytu laiku, jam gali būti skiriamos 0,02 procento dydžio palūkanos už kiekvieną uždelstą dieną, skaičiuojant nuo nesumokėtos sumos.

7.10. Visais atvejais, pageidaujant pacientui, gali būti išrašoma suteiktų paslaugų sąskaita-faktūra.

8. SUTARTIES NUTRAUKIMO SĄLYGOS

8.1. UAB Vingio klinika turi teisę vienašališkai be įspėjamojo laikotarpio atsisakyti teikti teikti paslaugas, jeigu:

8.1.1. pacientas piktybiškai nereaguoja į kvietimą atvykti į kliniką šalių suderintu laiku arba šalims nepavyksta suderinti vizito datų ir laikų;

8.1.2. pacientas pažeidžia gydymo ar priežiūros nurodymus ir jo aplaidumas neleidžia kokybiškai atlikti sutartas paslaugas ar sukelia įvairias komplikacijas;

8.1.3. pacientas atsisako vykdyti, pasirašyti sudarytą gydymo planą arba jį koreguoti;

8.1.4. pacientas nesumoka paslaugų kainos ir/ar numatytų avansinių mokėjimų ir/ar netesybų sulygtais terminais.

8.2. UAB Vingio klinika gali vienašališkai nutraukti paslaugų teikimą dėl kitų svarbių priežasčių, apie tai informuodama pacientą elektroniniu paštu, SMS žinute arba laišku ne mažiau kaip prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų.

8.3. Pacientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, apie tai informuodamas įmonę laišku, kuris yra pasirašytas, įskaitant ir elektroniniu parašu.

8.4. Nutraukus paslaugų teikimo sutartį, pacientas privalo sumokėti UAB Vingio klinika už faktiškai suteiktas paslaugas ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias įmonė patyrė iki sutarties nutraukimo, norėdama įvykdyti sutartį.

9. GINČŲ SPRENDIMAS IR ŽALOS ATLYGINIMAS

9.1. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, pacientas arba jo atstovas, turintis atstovavimą liudijantį dokumentą, kurio manymu UAB Vingio klinika buvo pažeistos jo teisės kai dėl jo teisių pažeidimo žala nepadaryta, turi teisę pateikti skundą įmonės direktoriui ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos.

9.2. Skundai gali būti pateikiami:

9.2.1. tiesiogiai atvykus į UAB Vingio klinika adresu Kauno g. 22, Vilnius;

9.2.2. per atstumą, siunčiant registruotu paštu, per kurjerį, elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, jeigu tokiu būdu bus užtikrinta galimybė nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę.

9.3. Pacientas/atstovas, pateikdamas skundą, turi:

9.3.1. nurodyti vardą ir pavardę, faktinę gyvenamąją vietą ir duomenis ryšiui palaikyti;

9.3.2. išdėstyti skundo esmę ir reikalavimus, pridedant turimus dokumentus, kurie patvirtina nurodytas aplinkybes; jeigu pateikti netikslūs, netinkami dokumentai, UAB Vingio klinika ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos nurodo asmeniui nustatytus trūkumus ir informuoja, kad šiuos trūkumus asmuo turi ištaisyti per 30 dienų, skaičiuojant nuo šio asmens informavimo dienos;

9.3.3. pasirašyti skundą;

9.3.4. pateikti asmens tapatybę patvirtinantį/atstovavimą liudijantį dokumentą (kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija).

9.4. Skundai pripažįstami anoniminiais, nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis, šiais atvejais:

9.4.1. kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netikslī informacija ir skundą pateikęs asmuo per nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

9.4.2. skundas nepasirašytas arba parašytas neįskaitomai.

9.5. UAB Vingio klinika direktorius paciento skundą turi išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui/atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Skundai įmonėje nagrinėjami neatlygintinai, išskyrus atvejus, kai pacientas piktybiškai teikia pasikartojančius arba beveik identiškus skundus. Esant piktybiškiems pacientų veiksams teikiant nepagrįstus skundus, įmonė gali atsisakyti nagrinėti skundą.

9.6. Informacijos apie paciento buvimą klinikoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems įstaigos darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šioje dalyje nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundai nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.

9.7. Jeigu pacientas/atstovas nesutinka su įmonės sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas buvo nepriimamas nagrinėti, arba jo skundas neišnagrinėjamas per nustatytą terminą, jis turi teisę kreiptis:

9.7.1. su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su klinikos paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo, į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos; šiuo atveju, kai pacientas kreipiasi į Akreditavimo tarnybą išnagrinėti pateiktą skundą, Tarnyba gali kreiptis į specialistą konsultantą, kuris įvertina paciento klinikinį atvejį ir pateikia išvadą apie suteiktą odontologinę paslaugą;

9.7.2. dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos;

9.7.3. dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą;

9.7.4. tiesiai į teismą, taip pat skųsti teismui aukščiau nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

9.8. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 24 straipsniu, pacientas ar kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos apraše nustatyta

tvarka turi kreiptis į Komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo ir prašymus nagrinėja neatlygintinai.

9.9. Prašymai Komisijai gali būti pateikiami:

9.9.1. tiesiogiai atvykus į Sveikatos apsaugos ministeriją,

9.9.2. per atstumą, siunčiant registruotu paštu, per kurjerį, elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę.

9.10. Prašyme turi būti nurodyta žala, prašomos atlyginti žalos dydis, prašymą pagrindžiantys dokumentai, asmens tapatybę patvirtinantys/atstovavimą liudijantys/teisę į žalos atlyginimą patvirtinantys dokumentai.

9.11. Jeigu kartu su prašymu pateikti ne visi, netinkamai įforminti, netikslūs ar nepilni dokumentai, Komisija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos nurodo prašymą pateikusiam asmeniui pašalinti trūkumus per 30 dienų nuo šio asmens informavimo dienos.

9.12. Komisija priima sprendimą atsisakyti nagrinėti prašymą ir grąžina prašymą jį pateikusiam asmeniui nurodydama grąžinimo priežastis šiais atvejais:

9.12.1. prašymą pateikęs asmuo per nurodytą terminą neįvykdo reikalavimo ištaisyti trūkumus;

9.12.2. prašymas neįskaitomas.

9.13. Komisijos sprendimas atsisakyti nagrinėti prašymą Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka gali būti skundžiamas Vilniaus apygardos administraciniam teismui.

9.14. Pareiškimai Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisijoje turi būti išnagrinėti ir sprendimas priimtas ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo pareiškimo gavimo dienos. Dėl objektyvių priežasčių sveikatos apsaugos ministras Komisijos argumentuotu teikimu gali šį laiką pratęsti, bet ne ilgiau kaip dar vienam mėnesiui.

9.15. Komisijos sprendimas ne vėliau kaip per 7 darbo dienas nuo jo priėmimo dienos pacientui ar kitam asmeniui, turinčiam teisę į žalos atlyginimą, pateikiamas tuo būdu, kuriuo buvo pateiktas prašymas ir taip pat išsiunčiamas paštu asmens sveikatos priežiūros įstaigai, dėl kurios teiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų priimtas Komisijos sprendimas.

9.16. Komisijos sprendime žalos atlyginimas nurodomas ir išmokamas vienkartinė išmoka iš Vyriausybės įgaliotos institucijos administruojamos sąskaitos.

9.17. Asmenys, turintys teisę į pacientų sveikatai padarytos žalos (turtinės ir neturtinės) atlyginimą, per 30 darbo dienų nuo tos dienos, kai jie sužinojo ar turėjo sužinoti apie Komisijos sprendimą, turi teisę Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą dėl paciento sveikatai padarytos žalos (turtinės ir neturtinės) atlyginimo klausimo nagrinėjimo iš esmės.