

PATVIRTINTA
Greitosios medicinos pagalbos
tarnybos generalinio direktoriaus
2023 m. liepos 10 d.
įsakymu Nr. V-253

GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS TARNYBOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Greitosios medicinos pagalbos tarnybos (toliau – GMP tarnyba) vidaus tvarkos taisyklių (toliau – Taisyklių) tikslas – užtikrinti teisingą ir racionalų darbo organizavimą GMP tarnyboje, siekiant kuo efektyviau teikti greitosios medicinos pagalbos paslaugas pacientams.

2. Taisyklės parengtos įgyvendinant Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio 2 dalį. Jos reglamentuoja pacientų kreipimosi į įstaigą tvarką; nemokamų ir mokamų paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką; pacientų teises ir pareigas įstaigoje; pacientų transportavimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarką; ginčų ir konfliktų tarp įstaigos ir pacientų sprendimo tvarką; informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką; medicinos dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką; įstaigos darbo laiką; darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatas; paciento turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo bei saugojimo tvarką.

3. GMP tarnyba yra Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos viešoji įstaiga, kurios pagrindinė veikla yra teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas. GMP tarnyba pagal jai išduotą įstaigos asmens sveikatos priežiūros licenciją - teikia greitosios medicinos pagalbos (toliau –GMP) paslaugas: būtinąją medicinos pagalbą pacientams jų buvimo vietoje ir, esant indikacijoms skubų ir saugų paciento transportavimą į asmens sveikatos priežiūros įstaigą, medicines konsultacijas telefonu. GMP tarnyba teikia GMP paslaugas taip pat ir įvykių, ekstremaliųjų įvykių ir ekstremaliųjų situacijų, masinių nelaimių atvejais.

4. GMP tarnyba veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos draudimo įstatymu, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, kitais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro (toliau – sveikatos apsaugos ministras) įsakymais, steigėjo patvirtintais įstatais, Lietuvos medicinos normomis, ir kitais teisės aktais bei etikos ir deontologijos reikalavimais.

5. GMP tarnyba vykdo mokymus. Mokymo proceso tikslai - prisidėti rengiant sveikatos sistemai asmens sveikatos priežiūros specialistus ir tobulinti jų kvalifikaciją, mokyti visuomenę pirmosios pagalbos teikimo, propaguoti bei vystyti savanorišką veiklą medicinos srityje.

II SKYRIUS PACIENTŲ KREIPIMOSI Į GMP TARNYBĄ TVARKA

6. Asmenys į GMP tarnybą visą parą, savaitgaliais bei švenčių dienomis gali kreiptis:

6.1. dėl būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų – paskambinę skubiosios pagalbos tarnybų ryšio numeriu „112“ arba GMP tarnybos telefono numeriu „113“, tiesiogiai į GMP tarnybos padalinius ir (arba) GMP budinčią brigadą;

6.2. dėl nuotolinės medicininės konsultacijos – GMP tarnybos trumpuoju telefono numeriu „113“;

6.3. dėl medicinos dokumentų kopijų, informacijos ir kt. – į GMP tarnybos administraciją atvykę tiesiogiai administracijos darbo laiku, nurodytu Taisyklių 40 punkte, siųsdami prašymą su teisės aktuose ir GMP tarnybos vidaus dokumentuose numatytais dokumentais paštu, el. paštu arba per kurjerį.

III SKYRIUS NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

7. GMP paslaugos, išskyrus nurodytas šių Taisyklių IV skyriuje, teikiamos nemokamai visiems Lietuvos Respublikos gyventojams ir Lietuvos Respublikos teritorijoje esantiems asmenims, neatsižvelgiant į jų draustumą privalomuoju sveikatos draudimu, lytį, amžių, tautybę, pilietybę ar registracijos vietą.

8. Nemokamoms GMP paslaugoms priskiriama (Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. gruodžio 27 d. įsakymas Nr. 1131 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo ir jų išlaidų apmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“):

8.1. GMP dispečerinės paslaugos;

8.2. GMP brigadų teikiamos paslaugos:

8.2.1. GMP paslaugos, teikiamos paciento namuose ar kitose jo buvimo vietose;

8.2.2. GMP paslaugos, teikiamos asmens sveikatos priežiūros įstaigose (toliau – ASPĮ), jei pacientui būtina sveikatos priežiūra viršija tų įstaigų kompetenciją;

8.2.3. paciento pervežimas iš iškvietyto vietos į stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančios ASPĮ (toliau - stacionarinė ASPĮ) skubiosios pagalbos skyrių, kai suteikiamos Taisyklių 8.2.1 ar 8.2.2 papunkčiuose nurodytos paslaugos;

8.2.4. stabilios būklės paciento pervežimas iš vienos stacionarinės ASPĮ skubiosios pagalbos-priėmimo skyriaus (toliau – SPS) į kitą stacionarinę ASPĮ toliau gydyti tais atvejais, kai pacientas nehospitalizuojamas stacionarinėje ASPĮ, į kurią jis pirmiausia kreipėsi (nepriklausomai nuo to, kokiū būdu pacientas pateko į ASPĮ), ir pervežimas yra būtinas dėl paciento sveikatos būklės;

8.2.5. paciento, kuris gali būti gabenamas tik GMP automobiliu, pervežimas iš stacionarinės ASPĮ SPS į namus po to, kai GMP brigados atvežtam pacientui suteikiamos būtinos asmens sveikatos priežiūros paslaugos;

8.2.6. paciento pervežimas iš stacionarinės slaugos ir palaikomojo gydymo paslaugas teikiančios ASPĮ į kitą ASPĮ toliau tirti ir (ar) gydyti;

8.2.7. užsienyje sunkiai susirgusio ar susižeidusio Lietuvos Respublikos nuolatinio gyventojų pervežimas nuo Lietuvos Respublikos valstybės sienos į ASPĮ toliau tirti ir (ar) gydyti;

8.2.8. Lietuvos Respublikos teritorijoje sunkiai susirgusio ar susižeidusio asmens, apdrausto privalomuoju sveikatos draudimu kitoje Europos Sąjungos šalyje ir pateikęs tai patvirtinančius dokumentus, pervežimas nuo ASPĮ iki Lietuvos Respublikos valstybės sienos;

8.2.9. pacientės pervežimas iš vienos ASPĮ į kitą ASPĮ dėl normalaus ar gresiančio priešlaikinio gimdymo, ar dėl patologijos laikotarpiu po gimdymo;

8.2.10. paciento, kuriam namuose taikoma dirbtinė plaučių ventiliacija, pervežimas iš namų į ASPĮ, iš vienos ASPĮ į kitą ASPĮ bei iš ASPĮ į namus.

9. GMP paslaugų teikimo tvarka:

9.1. GMP tarnybos dispečerinėje GMP kvietimas registruojamas ir GMP brigada išsiunčiama, atsižvelgiant į reagavimo (skubumo) kategoriją, GMP brigadų lygio ir kiekio poreikį, GMP brigados saugumo informaciją;

9.2. užpildomos GMP kvietimo kortelės forma Nr. 110/a (toliau – GMP kortelė) I ir II dalys;

9.3. siekiama, kad skubiais, gyvybei grėsmingais atvejais laikas nuo kvietimo užregistravimo iki GMP brigados atvykimo mieste neviršytų 15 min, kaimiškose vietovėse – neviršytų 25 min.;

9.4. atvykę į kvietimą GMP sveikatos priežiūros specialistai, teikdami GMP paslaugas ir priimdami sprendimą dėl paciento transportavimo į ASPĮ tikslingumo, ir, jei reikia ASPĮ lygio parinkimo, vadovaujasi sveikatos apsaugos ministro įsakymais, Lietuvos medicinos normų nuostatomis, pareigybių aprašymais, darbo procedūrų ir greitosios medicinos pagalbos teikimo metodinių dokumentų (tvarkų, aprašų, protokolų, algoritmų), patvirtintų GMP tarnyboje reikalavimais;

9.5. suteikus GMP paslaugą baigiama pildyti GMP kvietimo kortelė.

9.6. Pacientas ar jo atstovas GMP kortelėje pasirašo sutinkantis arba nesutinkantis:

9.6.1. su jam siūlomais tyrimais, gydymu, procedūromis ir teikiama pagalba;

9.6.2. vykti į stacionarinę ar kitą ASPĮ;

9.6.3. su informacijos apie jo sveikatos būklę teikimu kitiems asmenims, nurodant, jei sutinka, asmens, kuriam galima teikti informaciją – vardą, pavardę, esant poreikiui telefono numerį.

9.7. Paciento - ar jo atstovo parašo GMP kortelėje nereikia, jei :

9.7.1. yra grėsmė paciento sveikatai ar gyvybei ir (arba) pacientas negali kritiškai vertinti savo būklės, arba yra neorientuotas, arba nesąmoningas;

9.7.2. yra grėsmė paciento sveikatai ar gyvybei ir paciento atstovo nėra šalia, arba negalima greitai surasti (pacientai nepilnamečiai iki 16 m., neveiksnūs asmenys);

9.7.3. kitais, įstatymų numatytais atvejais.

9.8. Atvykus į stacionarinę ASPĮ, pacientas ir GMP kortelė perduodama ASPĮ atsakingam sveikatos priežiūros specialistui.

10. GMP brigada nustatiusi, kad nėra indikacijų transportuoti pacientą į ASPĮ nusprendžia: palikti pacientą įvykio vietoje, perduoti socialinėms tarnyboms, kviesti policiją.

11. GMP brigada įvertinusi, kad pacientas kelia grėsmę sau, aplinkiniams ir (arba) GMP brigados nariams, privalo kviestis policijos pareigūnus telefonu 112, apie situaciją informuoti GMP dispečerinę.

IV SKYRIUS MOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

12. GMP tarnyba teikia šias mokamas paslaugas:

12.1. paciento pervežimo iš vienos stacionarinės ASPĮ, kurioje jis buvo hospitalizuotas, į kitą stacionarinę ASPĮ toliau gydyti;

12.2. paciento pervežimo iš vienos ASPĮ į kitą ASPĮ diagnostinėms, gydomosioms procedūroms ar tyrimams atlikti, jei pervežimas būtinas dėl paciento sveikatos būklės (indikacijas, pagal kurias pacientas gali būti pervežamas, suderina siunčiančioji ir priimančioji ASPĮ);

12.3. paciento pervežimo iš stacionarinės ASPĮ į namus po stacionarinio gydymo, jei tai būtina dėl paciento sveikatos būklės (indikacijas, pagal kurias pacientas gali būti pervežamas, nustato siunčiančioji ASPĮ);

12.4. paciento pervežimo jo ar jo artimųjų prašymu, jei tai nėra būtina dėl paciento sveikatos būklės;

12.5. budėjimo renginiuose;

12.6. privalomojo pirmosios pagalbos mokymo;

12.7. sveikatos priežiūros specialistų kvalifikacijos tobulinimo pagal patvirtintas programas.

13. Taisyklių 12.1–12.3 papunkčiuose numatytais atvejais paciento pervežimo išlaidas apmoka siunčiančioji ASPĮ pagal sutartį su GMP tarnyba, Taisyklių 12.4 papunktyje numatytu atveju pacientas moka savo lėšomis užpildydamas prašymo formą, Taisyklių 12.5 ir 12.6 papunktyje numatytu atveju apmoka renginį užsakiusi institucija, Taisyklių 12.7 papunktyje numatytu atveju – sveikatos priežiūros specialistas arba siunčiančioji institucija.

V SKYRIUS

PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS GMP TARNYBOJE

14. GMP tarnyba, vykdydama savo veiklą, užtikrina šias Lietuvos Respublikos teisės aktų įtvirtintas pacientų teises:

14.1. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas:

14.1.1. paslaugas teikia tik sveikatos priežiūros specialistai, turintys galiojančią licenciją ir įvykdę kitas teisės aktuose įtvirtintas sąlygas, keliamas teikiantiesiems GMP paslaugas;

14.1.2. paslaugas teikiantys įstaigos darbuotojai santykiuose su pacientu vadovaujasi elgesio ir (arba) etikos kodeksu, abipusės pagarbos principais;

14.1.3. paslaugos teikiamos vadovaujantis jų teikimą reglamentuojančiais teisės aktais, pagal šiuolaikinį medicinos ir slaugos mokslo lygį ir gerą patirtį.

14.2. Teisė pasirinkti ASPĮ ir sveikatos priežiūros specialistą:

14.2.1. laikoma, kad savanoriškai greitąją medicinos pagalbą iškvietęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad GMP tarnybos sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, atliktų būtinas būklės vertinimo ir greitosios medicinos pagalbos procedūras. Jei pacientas nusprendžia atsisakyti apžiūros, tyrimų ir (ar) gydymo, apie tai pažymima GMP kvietimo kortelėje;

14.3. Teisė į informaciją:

14.3.1. pacientas informuojamas apie GMP tarnyboje teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti. Ši informacija pateikiama GMP tarnybos interneto svetainėje <https://greitojipagalba.lt>

14.3.2. pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam paslaugas suteikusį specialistą, jo vardą, pavardę, pareigas ir (arba) profesinę kvalifikaciją;

14.3.3. pacientui teisės aktų nustatyta tvarka ir sąlygomis suteikiama informacija apie jo sveikatos būklę, medicininio ištyrimo ir pagalbos teikimo rezultatus;

14.3.4. pacientas, supratęs jam pateiktą informaciją apie savo sveikatos būklę, siūlomus tyrimus, numatomas atlikti invazines ir (ar) intervencines procedūras ir kitą pagalbos teikimą, pasirašo GMP kortelės 13 dalyje „Sutikimas“, išskyrus atvejus, kai dėl sveikatos būklės pacientas pats negali pasirašyti arba atsisako pasirašyti;

14.3.5. GMP tarnyba užtikrina, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta pagalbos teikimo metu ar atvykus į GMP tarnybą, o atsakingi įstaigos darbuotojai atsakytų į visus paciento klausimus, susijusius su jam suteikta paslauga.

14.4. Teisė nežinoti:

14.4.1. Atsisakymą nuo informacijos apie savo būklę pacientas aiškiai išreiškia bei patvirtina parašu GMP kvietimo kortelėje.

14.5. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose:

14.5.1. GMP tarnyboje pacientas turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo jo kreipimosi žodžiu ar raštu į GMP tarnybą dienos;

14.5.2. Paciento lėšomis padaromos ir išduodamos paciento medicinos dokumentų kopijos ne vėliau, kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu ar raštu į GMP tarnybą dienos.

14.5.3. diagnozės ir gydymo aprašymai išduodami Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. gegužės 20 d. įsakymo Nr. V-506 „Dėl rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos patvirtinimo“ nustatyta tvarka ir terminais;

14.5.4. tais atvejais, kai paciento teisė susipažinti su informacija yra ribojama, informacija pateikiama paciento atstovams teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais. Esant galimybei, apie tai įrašoma GMP kortelėje.

14.6. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą:

14.6.1. konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyti tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. Be raštiško paciento sutikimo informacija teikiama paciento atstovui, pateikusiam įgaliojimą patvirtinantį dokumentą;

14.6.2. telefonu jokia informacija, pacientą neteikiama;

14.6.3. duomenys apie pacientui suteiktą būtinąją pagalbą, jo sveikatos būklę, jam taikytas būklės ištyrimo ir pagalbos teikimo priemonės įrašomi į paciento GMP kvietimo kortelę. Įstatymų nustatyta tvarka GMP kvietimo kortelė saugoma GMP tarnyboje 3 metus;

14.6.4. visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai;

14.6.5. kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti;

14.6.6. be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama Lietuvos respublikos teritorijoje ūkinę veiklą vykdančioms fiziniams ir juridiniams asmenims, kitoms organizacijoms, juridinių asmenų ir kitų organizacijų padaliniais, kuriems Lietuvos respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos gavimo teisinis pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos apimtis. Elektroninės formos prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, leidžiančiomis užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus;

14.6.7. apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, GMP tarnybos atsakingi darbuotojai visais atvejais nedelsiant praneša teisėsaugos institucijoms;

14.6.8. teritorinės policijos įstaigos budėtojas turi būti nedelsiant telefonu (arba skubiosios pagalbos tarnybų telefono numeriu 112) informuotas apie visus atvejus, kai į GMP tarnybą kreipiasi asmuo, kurio gyvybei kelia pavojų padaryti kūno sužalojimai, taip pat asmuo, kurio gyvybei pavojus negresia, tačiau jam padarytos durtinės, pjautinės, šautinės ar dėl sprogimo atsiradusios žaizdos arba kitokio pobūdžio kūno sužalojimai, kurie gali būti susiję su nusikaltimu.

14.7. Paciento teisė dalyvauti arba nedalyvauti mokymo procese:

14.7.1. naudojant informaciją mokslo ar mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas asmens privatumas. Mokymo tikslu galima naudoti tik nuasmenintą informaciją;

14.7.2. pacientas informuojamas, jei teikiant būtinąją medicinos pagalbą dalyvauja studentai, rezidentai, praktikantai. GMP kvietimo kortelėje apie tai turi būti pažymėta.

14.8. Paciento teisė pateikti skundą dėl jo teisių pažeidimo:

14.8.1. Pacientas GMP tarnybai, kurioje, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, 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, turi teisę pateikti skundą, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala;

14.8.2. skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į įstaigą), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę);

14.8.3. skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą;

14.8.4. prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas;

14.8.5. išsamius skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, keliamus reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, GMP tarnyba ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo įstaigoje dienos, skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų, skundas nebus nagrinėjamas ir, kad tokiu atveju, pacientas turi teisę skundą GMP tarnybai pateikti iš naujo.

14.9. Teisė į žalos atlyginimą:

14.9.1. pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo tvarka nustatyta Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.

14.10. Paciento pareigos GMP tarnyboje:

14.10.1. pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su GMP tarnybos sveikatos priežiūros specialistais, suteikdamas jiems visą reikalingą informaciją;

14.10.2. 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

14.10.3. pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti parašu GMP kvietimo kortelėje

14.10.4. pacientas privalo pagarbiai elgtis su visais GMP tarnybos darbuotojais ir kitais pacientais. GMP tarnybos darbuotojai turi teisę parašyti tarnybinį pranešimą GMP tarnybos vadovybei dėl pažeistų savo teisių;

14.10.5. pacientas privalo tausoti GMP tarnybos turtą. Tyčia jį sugadinęs, žala kompensuoja įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka;

14.10.6. pacientas privalo rūpintis savo daiktų ir vertybių saugumu, jei tai leidžia jo sveikatos būklė;

14.10.7. pacientas privalo laikytis viešosios tvarkos reikalavimų ir vykdyti GMP tarnybos personalo teisėtus nurodymus;

14.10.8. pacientui, pažeidusiam viešąją tvarką, paslaugų teikimas gali būti nutrauktas (išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paciento gyvybei) bei kviečiama policija. GMP paslaugos neteikiamos, jei kyla pavojus GMP brigados darbuotojų saugumui, sveikatai ar gyvybei;

14.10.9. pacientas privalo nepažeisti kitų asmenų sveikatos teisių.

VI SKYRIUS PACIENTŲ TRANSPORTAVIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

15. Greitosios medicinos pagalbos specialistai, įtarę arba nustatę gyvybei pavojingą sveikatos sutrikimą, arba būklę, suteikia būtinąją medicinos pagalbą ir skubiai veža pacientą į artimiausią atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigą, teikiančią reikalingas stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

16. Teisės aktų nustatytais atvejais pacientai gali būti vežami į ambulatorines asmens sveikatos priežiūros įstaigas, pvz., savižudybės grėsmę patiriantys pacientai tam tikrais atvejais transportuojami į pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau - PSPC) psichikos sveikatos padalinius.

17. Jei GMP brigados vadovas nusprendžia pacientą dėl sveikatos būklės indikacijų vežti į stacionarinę ASPĮ išsamesniam tyrimui bei gydymui ir netoliese yra kelios reikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančios ASPĮ, tuomet pacientas gali pasirinkti ASPĮ, į kurią būtų nuvežtas.

18. Esant gyvybei grėsmingoms situacijoms ir visais teisės aktų nustatytais atvejais GMP informuoja ASPĮ SPS apie atvežamą pacientą.

19. Atvežti į SPS pacientai perduodami budinčiam gydytojui arba slaugytojui ir pabaigiama pildyti GMP kvietimo kortelė, kuri perduodama SPS personalui.

VII SKYRIUS GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP GMP TARNYBOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

20. Raštiški pacientų (jų atstovų) pareiškimai, skundai ir pasiūlymai GMP tarnybai teikiami: pasirašyti asmens, nurodant vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, el. pašto adresą ir telefono numerį (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) pridėdant asmens tapatybę įrodančio dokumento kopiją, tiesiogiai arba elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę.

21. Paciento atstovai, teikdami GMP tarnybai skundą ar pareiškimą, papildomai turi pridėti dokumentus, įrodančius atstovavimo pacientui teisėtumą ir savo asmens tapatybę.

22. Prie pareiškimų, skundų, pasiūlymų pridėdamų dokumentų kopijos turi būti patvirtintos teisės aktų nustatyta tvarka.

23. Nepasirašyti, ir be išvardintų duomenų ir dokumentų pareiškimai, skundai ir pasiūlymai, taip pat neišskaitomi (nesuprantami) dokumentai pripažįstami anoniminiais ir nenagrinėjami.

24. GMP tarnyba, gavusi paciento (jo atstovo) skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui (jo atstovui) nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, jei skundas pateiktas laikantis teisės aktų reikalavimų. Į šį terminą neįskaičiuojamas laikas, per kurį pacientas (jo atstovas) pašalino skundo trūkumus.

25. Jeigu GMP tarnyba negali išspręsti keliamų klausimų, įstaigos atsakingas darbuotojas per penkias darbo dienas persiunčia juos pagal kompetenciją kitai institucijai, pranešdamas apie tai pareiškėjams arba paaiškindamas, kur jiems reikia kreiptis.

26. GMP tarnyba, nagrinėdama pacientų pareiškimus, skundus ir pasiūlymus, privalo:

26.1. išnagrinėti pareiškimų, skundų ir pasiūlymų esmę, prireikus gauti papildomus dokumentus, pasitelkti specialistus, imtis kitų priemonių klausimams objektyviai išspręsti;

26.2. raštu pranešti skundą pateikusiam asmeniui, kokie priimti sprendimai dėl jo pareiškimo, skundo ir pasiūlymo, o jeigu pareiškimas, skundas ar pasiūlymas atmetamas, nurodyti atmetimo motyvus ir paaiškinti tokio sprendimo apskundimo tvarką;

26.3. analizuoti ir apibendrinti gautus pareiškimus, skundus ir pasiūlymus, juose pareikštas pastabas, pagal galimybes GMP tarnybos vadovybei pasiūlyti priemones, skirtas šalinti priežastis ir sąlygas, dėl kurių pažeidžiamos pacientų teisės ir įstatymų ginami jų interesai.

27. Pacientas, nesutinkantis su GMP tarnybos sprendimu, priimtu dėl jo pareiškimo, skundo ar pasiūlymo, turi teisę apskusti šį sprendimą teismui, Valstybinei akreditavimo sveikatos

priežiūros veiklai tarnybai prie Sveikatos apsaugos ministerijos, kitoms sveikatos priežiūros veiklą kontroliuojančioms institucijoms.

VIII SKYRIUS

INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

28. Greitosios medicinos pagalbos teikimo metu informacija pacientui ar jo artimiesiems apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sindromą arba simptomą, paciento ištyrimo ir pagalbos teikimo indikacijas pateikiama jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

29. Informuodamas apie teikiamą pagalbą, sveikatos priežiūros specialistas paaiškina pacientui teikiamos pagalbos eigą, siekiamus rezultatus suteikus pagalbą, kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomoms pagalbos, taip pat apie pasekmes atsisakius.

30. Jeigu pacientas (jo atstovas) pageidauja gauti informaciją ar paaiškinimus po greitosios medicinos pagalbos paslaugų suteikimo, jis privalo pateikti GMP tarnybai prašymą, asmens tapatybę ir atstovavimą patvirtinančius dokumentus (paciento atstovui). Jei prašymas su dokumentais siunčiamas paštu, el. paštu ar per kurjerį, dokumentų kopijos turi būti patvirtintos teisės aktų nustatyta tvarka. GMP tarnyba parengia ir išsiunčia prašomą informaciją ar paaiškinimus per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos.

31. Informacija neteikiama pacientui prieš jo valią, tačiau toks jo noras turi būti aiškiai išreikštas ir apie tokį paciento pageidavimą pažymima GMP kvietimo kortelėje.

32. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, GMP tarnybos generalinio direktoriaus sudarytos komisijos sprendimu netikslūs, neišsamūs, dviprasmiški duomenys GMP kortelėje arba duomenys, nesusiję su teikta pagalba, tikslinami ir (arba) pakeičiami esant technologinėms galimybėms.

33. Informacija nepilnamečiam pacientui, jo tėvams ar globėjams pateikiama jiems suprantama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio ir jo tėvų ar globėjų, informacija pateikiama vadovaujantis nepilnamečio paciento interesais.

IX SKYRIUS

MEDICINOS DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

34. Pacientui ar jo atstovui pateikus prašymą, asmens tapatybę ir atstovavimą patvirtinančius dokumentus (paciento atstovui), pacientui ar jo atstovui per vieną darbo dieną nuo prašymo ir dokumentų gavimo GMP tarnyboje dienos padaromi ir išduodami medicinos dokumentų nuorašai.

35. Paciento teisė gauti medicinos dokumentų kopijas gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

36. Paciento medicinos dokumentų nuorašai ir (arba) įrašai be paciento sutikimo kitiems asmenims gali būti teikiami tik teisės aktuose numatytais atvejais ir tvarka:

36.1. ASPĮ kuriose gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama jo sveikatos ekspertizė;

36.2. institucijoms kontroliuojančioms sveikatos priežiūros veiklą;

36.3. GMP tarnybos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai;

36.4. teisėsaugos institucijoms;

36.5. paciento mirties atveju atstovui, sutuoktiniui, vaikams, tėvams - mirties liudijimo originalą pateikusiam asmeniui.

37. Institucijos turinčios teisę gauti informaciją apie pacientą pateikia prašymą GMP tarnybai. Prašyme nurodomas reikalingos informacijos pobūdis ir jos panaudojimo tikslas.

38. GMP tarnyba atsakymą parengia ir išsiunčia prašymą pateikusiai institucijai laikydamasi prašyme nurodytų terminų, arba ne vėliau, kaip per 10 kalendorinių dienų nuo prašymo gavimo dienos.

X SKYRIUS GMP TARNYBOS DARBO LAIKAS

39. GMP tarnyba teikia paslaugas visą parą, savaitgaliais bei švenčių dienomis (24/7/365).

40. GMP tarnybos administracijos darbo laikas darbo dienomis nuo pirmadienio iki ketvirtadienio nuo 8 val. iki 17 val., penktadienį nuo 8 val. iki 15 val. 45 min. Pietų pertraukos laikas nuo 12 val. iki 12 val. 45 min.

XI SKYRIUS DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

41. Kiekvienam darbuotojui privalo būti sudarytos saugios ir sveikatai nekenksmingos darbo sąlygos, neatsižvelgiant į veiklos rūšį, darbo sutarties rūšį, darbuotojų skaičių, darbo vietą, darbo aplinką, darbo pobūdį, darbo dienos ar darbo pamainos trukmę, darbuotojo pilietybę, rasę, tautybę, lytį, seksualinę orientaciją, amžių, socialinę kilmę, politinius ar religinius įsitikinimus.

42. Už saugių darbo įstaigoje sąlygų užtikrinimą atsakingas GMP tarnybos generalinis direktorius, GMP tarnybos filialų direktoriai, teritorinių skyrių vadovai, darbuotojų saugos ir sveikatos specialistai arba atsakinga už darbų saugą įmonė.

43. Už darbo saugos normatyviniuose dokumentuose išdėstytų reikalavimų laikymąsi atsakingi visi GMP tarnybos darbuotojai.

44. Darbų saugos ir sveikatos organizavimo bei kontrolės funkcijas GMP tarnyboje vykdo GMP tarnybos darbuotojų saugos ir sveikatos specialistai arba įmonė, pagal sutartį, vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu (toliau – Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymas), GMP tarnybos generalinio direktoriaus įsakymais patvirtintomis saugos darbe tvarkomis, priešgaisrinės saugos instrukcijomis, bei kitų teisės aktų nuostatomis.

45. Darbo aplinka ir darbo vietos turi atitikti Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo bei darboviečių įrengimo bendrųjų nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos 1998 m. gegužės 5 d. įsakymu Nr.85/233 „Dėl darboviečių įrengimo bendrųjų nuostatų patvirtinimo“ reikalavimus.

46. GMP tarnyboje atliekamas profesinės rizikos įvertinimas, vadovaujantis darbuotojų saugos ir sveikatos teisės aktais, instrukcijomis, Lietuvos higienos normomis bei reikalavimais dėl darbuotojų apsaugos nuo bendrųjų rizikos veiksnių poveikio patvirtintais Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. A1-457/V-961 „Dėl profesinės rizikos vertinimo bendrųjų nuostatų patvirtinimo“.

47. GMP tarnybos darbuotojai nuolat mokomi ir atestuojami saugos ir sveikatos klausimais.

48. Visi GMP tarnybos darbuotojai darbdavio lėšomis aprūpinami asmeninėmis apsaugos priemonėmis.

XII SKYRIUS PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA

49. Pacientų turimus dirbinius iš brangiųjų metalų, brangius protezus, pinigus ir kitus vertingus asmens daiktus, rastus paciento buvimo vietoje, kai dėl sveikatos būklės pacientas pats negali pasirūpinti jų saugumu, GMP brigados vadovas surašo į GMP kvietimo kortelę ir perduoda kartu su pacientu jį priimančiai ASPĮ arba kitai institucijai, kur pacientas paliekamas (nakvynės namai, socialines paslaugas teikianti įstaiga ar kt.), arba atvykusiems paciento artimiesiems (atstovams).

50. Įstaigos, į kurią atvežtas pacientas, darbuotojas, priėmęs pacientą ir jo vertingus daiktus, surašytus į GMP kvietimo kortelę, pasirašo GMP kortelėje, ir nurodo savo vardą bei pavardę. Jei daiktai perduodami paciento artimajam (atstovui), GMP kortelėje įrašomas jo vardas, pavardė ir jis pasirašo.

XIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

51. GMP tarnybos darbuotojams šių Taisyklių pažeidimas yra laikomas darbo pareigų pažeidimu, už kurį taikomos drausminio poveikio priemonės.

52. Taisyklių reikalavimų vykdymas yra privalomas visiems GMP tarnybos darbuotojams, pacientams ir įstaigos lankytojams.

53. Klausimus, susijusius su šių Taisyklių pažeidimu, sprendžia GMP tarnybos generalinis direktorius ir (arba) jo įgalioti asmenys.

54. Su Taisyklėmis ir jų pakeitimais supažindinami visi GMP tarnybos darbuotojai.

55. Šios Taisyklės keičiamos GMP tarnybos generalinio direktoriaus įsakymu.

56. Pacientai (jų atstovai) ir kiti asmenys gali susipažinti su Taisyklėmis GMP tarnybos interneto svetainėje <https://greitojipagalba.lt> arba atvykę į GMP tarnybą.

Parengė

Ilona Kajokaitė

2023-07-10