

ATSISAKYMO TEIKTI ODONTOLOGINĖS PRIEŽIŪROS (PAGALBOS) PASLAUGAS AR BURNOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS ARBA NUTRAUKTI ŠIŲ PASLAUGŲ TEIKIMĄ TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Panevėžio miesto odontologijos poliklinika (toliau – Poliklinika) atsisakymo teikti odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugas ar burnos priežiūros paslaugas arba nutraukti šių paslaugų teikimą tvarkos aprašas (toliau – tvarkos aprašas) nustato odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų ar burnos priežiūros paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo pacientui, besielgiančiam nederamai ir nepagarbiai arba, kurio veiksmai kelia grėsmę Poliklinikos darbuotojų ar kitų pacientų sveikatai ar gyvybei, nepradėjimo, atsisakymo teikti paslaugas, laikino paslaugų teikimo stabdymo ir nutraukimo sąlygas ir Poliklinikos darbuotojų elgesį su netinkamai besielgiančiu pacientu.
2. Tvarkos paraše naudojamos sąvokos:
 - 2.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Poliklinikos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis;
 - 2.2. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą;
 - 2.3. **Sveikatos priežiūros specialistas** – Poliklinikoje dirbantis gydytojas odontologas, gydytojas odontologas specialistas, burnos higienistas, gydytojo odontologo padėjėjas, rentgeno laborantas ir radiologijos technologas.
3. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos odontologijos praktikos ir burnos priežiūros praktikos įstatymo 11 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 12 straipsnio 8 ir 9 dalimis.

II SKYRIUS ATSISAKYMO TEIKTI PASLAUGAS, LAIKINO PASLAUGŲ TEIKIMO STABDYMO IR NUTRAUKIMO SĄLYGOS

4. Pagrindai ne pradėti arba nutraukti asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą:
 - 4.1. paciento veiksmai kelia grėsmę sveikatos priežiūros specialisto, kito teikiant sveikatos priežiūros paslaugas dalyvaujančio Sveikatos priežiūros specialisto ar kitų pacientų sveikatai ar gyvybei:
 - 4.1.1. fizinį skausmą sukeltantys paciento veiksmai (sugriebimas už rankos, pastūmimas, sudavimas, įspyrimas ir pan.);
 - 4.1.2. pacientas yra įniršęs, įsitempęs, pasirengęs pulti, nereaguoja į Sveikatos priežiūros specialistų nurodymus;
 - 4.1.3. pacientas grasina suduoti, susidoroti, užmušti ir pan.;
 - 4.1.4. pacientas rankose turi ginklą, peilį, žirkles ar kitą daiktą, kuris gali būti panaudotas kaip ginklas;
 - 4.1.5. pacientas nevaldo emocijų, šaukia, spardosi, mēto daiktus ir pan.
 - 4.2. pacientas nederamai ir nepagarbiai elgiasi žemina Sveikatos priežiūros specialisto garbę ir orumą ir tai trukdo jam ir (arba) kitiems pacientams teikti kokybiškas odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų ar burnos priežiūros paslaugas:
 - 4.2.1. nepriimtinas paciento fizinis kontaktas (prisilietimai, apsikabinimai, glostymai ir pan.);

- 4.2.2. paciento žeminančių žodžių ar gestų, nukreiptų prieš sveikatos priežiūros specialistą ar kitą darbuotoją naudojimas;
- 4.2.3. tiesioginiai ir netiesioginiai nepagrįsti kaltinimai;
- 4.2.4. paciento veiksmai, kuriais siekiama paveikti Sveikatos priežiūros specialistą atlikti darbus arba suteikti paslaugas, neatitinkančias Sveikatos priežiūros specialisto kompetencijų;
- 4.2.5. kiti nepriimtini, žeminantys ar gąsdinantys paciento veiksmai ir pasisakymai, trukdantys jam pačiam ir kitiems pacientams gauti kokybiškas paslaugas;
- 4.3. paslaugų teikimas prieštarauja odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų ar burnos priežiūros specialisto profesinės etikos principams, nurodytiems Poliklinikos etikos kodekse;
- 4.4. kiti pagrindai, nurodyti Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir Poliklinikos vidaus tvarkose.

III SKYRIUS POLIKLINIKOS DARBUOTOJŲ VEIKSMAI

- 5. Sveikatos priežiūros specialistas nustatęs šios tvarkos 4 punkte nurodytą pagrindą:
 - 5.1. įspėja pacientą žodžiu, kad dėl jo neteisėtų veiksmų gali būti nepraadetas arba nutrauktas odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų ar burnos priežiūros paslaugos teikimas;
 - 5.2. jeigu žodinis įspėjimas paciento nesudrausmina ir odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų ar burnos priežiūros paslaugų teikimą trikdantys neteisėti veiksmai nėra nutraukiami, Sveikatos priežiūros specialistas, atsižvelgdamas į paciento veiksmų neteisėtumo mastą ir sveikatai ar gyvybei grėsmės lygį, iškviečia Poliklinikos direktorių (jei nėra – direktoriaus pavaduotoją odontologijai) ir (arba) policijos pareigūnus (saugumo užtikrinimui);
 - 5.3. jeigu pacientas nutraukia savo veiksmus, Sveikatos priežiūros specialistas pradeda arba tęsia odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų ar burnos priežiūros paslaugos teikimą, tačiau paciento veiksmus, dėl kurių buvo svarstoma nepraadėti arba nutraukti odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų ar burnos priežiūros paslaugos teikimą, aprašo paciento medicinos dokumentuose;
 - 5.4. jeigu pacientas nenutraukia savo neteisėtų veiksmų, Sveikatos priežiūros specialistas žodžiu informuoja, kad pacientas teisės aktų nustatyta tvarka odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų ar burnos priežiūros paslaugai turės registruotis iš naujo kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje (išskyrus būtinosios medicinos pagalbos atvejus) ir policijos pareigūnai išlydi pacientą iš Poliklinikos patalpų.
- 6. Sveikatos priežiūros specialistas paciento medicinos dokumentuose pažymi, kad paslaugų teikimas buvo nepraadetas arba nutrauktas dėl paciento neteisėtų veiksmų ir juos motyvuotai aprašo (nurodo 2 įvykio liudytojus, kitas reikšmingas aplinkybes), taip pat nurodo, kad pacientas informuotas apie galimybę gauti odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų ar burnos priežiūros paslaugą registruodamasis jai iš naujo kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje (išskyrus būtinosios medicinos pagalbos atvejus) teisės aktų nustatyta tvarka. Šį medicinos dokumentą asmens sveikatos priežiūros specialistas pasirašo kvalifikuotu elektroniniu parašu ir paciento informavimo tikslu įkelia į elektroninę sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (toliau – ESPBI IS).
- 7. Jeigu nepraadėjimas teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas susijęs su šio įsakymo 4.4 papunktyje numatytais profesinės etikos principų pažeidimais, Sveikatos priežiūros specialistas išaiškina pacientui nepraadėjimo teikti odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų ar burnos priežiūros paslaugas priežastis bei jo galimybes gauti šią paslaugą.
- 8. Informacija apie nepraadėjimą teikti odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų ar burnos priežiūros paslaugas, taip pat pacientui pateikta informacija apie jo galimybę gauti šias paslaugas teisės aktų nustatyta tvarka yra užfiksuojama medicinos dokumentuose, o

pacientas su šia informacija supažindinamas pasirašytinai. Medicinos dokumentą asmens sveikatos priežiūros specialistas pasirašo kvalifikuotu elektroniniu parašu ir paciento informavimo tikslu įkelia į ESPB IS.

9. Paciento neteisėti veiksmai ir (ar) nepagarbus elgesys registruojamas Nepageidaujamų įvykių registre teisės aktų nustatyta tvarka.

IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10. 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 odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų ar burnos priežiūros paslaugą dalyvaujančio Poliklinikos 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.
 11. Dėl Tvarkos aprašo II skyriuje numatytų paciento neteisėtų veiksmų Sveikatos priežiūros specialistai gali kreiptis į teisėsaugos institucijas teisės aktų numatyta tvarka.
 12. Dėl asmens sveikatos priežiūros specialisto sprendimo nepradėti arba nutraukti odontologinės priežiūros (pagalbos) paslaugų ar burnos priežiūros paslaugų teikimą, pacientas gali pateikti skundą Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 23 straipsnyje nustatyta tvarka.
 13. Tvarkos aprašas atnaujinamas pasikeitus LR teisės aktams.
-