

☛ Biroja adrese: Upes iela 1, Gulbene, LV 4401
Tālrunis: 64473145
Juridiskā adrese: Vidzemes iela 2, Balvi, LV 4501
Reģ. Nr. 44103058086
Norēķinu konts:
Banka Citadele LV25PARX0004510420003
SEB banka LV54UNLA0050015141773

APSTIPRINU
SIA “Balvu un Gulbenes slimnīcu apvienība”
Valdes priekšsēdētājs M.Zeitmanis
2021.gada 29.decembrī

SIA “Balvu un Gulbenes slimnīcu apvienība”

IEKŠĒJĀS KĀRTĪBAS NOTEIKUMI

AMBULATORAJIEM KLIENTIEM / PACIENTIEM

1. Vispārīgie noteikumi

- 1.1. SIA “Balvu un Gulbenes slimnīcu apvienība” (turpmāk – Slimnīcu apvienība) iekšējās kārtības noteikumu (turpmāk – Noteikumi) ambulatorajiem klientiem/pacienti (turpmāk – klients) mērķis ir noteikt klientu pienākumus, tiesības un atbildību, saņemot valsts apmaksātos un maksas ambulatoros veselības aprūpes pakalpojumus Slimnīcu apvienībā Gulbenē un Balvos.
- 1.2. Noteikumi izstrādāti saskaņā ar Pacientu tiesību likumu, Ārstniecības likumu, kā arī atbilstoši citiem Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.
- 1.3. Atsevišķās Slimnīcu apvienības nodaļās un daļās šos iekšējās kārtības noteikumus papildina speciālie iekšējās kārtības noteikumi.

2. KLIENTA / PACIENTA pienākumi

- 2.1. Lai ierobežotu Covid 19 infekcijas izplatību, atrodoties Slimnīcu apvienības telpās visiem pacientiem, izņemot bērniem līdz 7 gadu vecumam, jālieto IAL (respiratori), jādezinficē rokas un jāievēro savstarpēja distancēšanās.
- 2.2. Lai saņemtu ambulatoros veselības aprūpes pakalpojumus, klientam vai tā likumīgajam pārstāvim ir pienākums:
 - 2.2.1. pieteikt vizīti pie ārsta iepriekš, vēršoties Slimnīcu apvienības Ambulatorās daļas reģistratūrā, zvanot pa tālruni 64507001 (Balvu ambulatorā daļa), 64472809 (Gulbenes ambulatorā daļa) vai elektroniski <https://eveselibaspunkts.lv>.
 - 2.2.2. ievērot pieteikto, reģistrēto vizītes laiku, nekavēt, ierasties Slimnīcu apvienības reģistratūrā 15 minūtes pirms noteiktā vizītes laika.
 - 2.2.3. rīkoties atbildīgi un savlaicīgi paziņot par atteikumu, ja uz vizīti pie ārsta vai izmeklējumu tomēr nav iespējams ierasties.

- 2.2.4. vizītes dienā, pirms ārsta apmeklējuma vai izmeklējuma, vērsties Slimnīcu apvienības reģistratūrā, uzrādīt derīgu personas apliecināšu dokumentu – pasi vai identifikācijas karti, dokumentu, kas apliecina tiesības pārstāvēt klientu, ja tas nepieciešams, nosūtījumus un apmaksu atvieglojošos dokumentus, apdrošināšanas polisi, ja tāda ir, veikt pacienta līdzmaksājumu vai samaksu par pakalpojumu atbilstoši Maksas pakalpojumu cenrādim.
- 2.2.5. ja radušās papildus izmaksas, tad pēc ambulatorā veselības aprūpes pakalpojuma saņemšanas, atbilstoši pakalpojuma sniedzēja norādītajam, reģistratūrā veikt papildus samaksu.
- 2.2.6. iepazīties ar Slimnīcu apvienības iekšējās kārtības noteikumiem ambulatora klientiem/pacienti, ievērot tos, pildīt visus ar pakalpojumu saistītos Slimnīcu apvienības ārstniecības un atbalsta personāla norādījumus.
- 2.2.7. aktīvi iesaistīties ārstniecības procesā, būt līdzestīgam, un sniegt ārstam visu informāciju, kas nepieciešama ārstniecības nodrošināšanai.
- 2.2.8. ievērot tīrību un kārtību Slimnīcu apvienības telpās un teritorijā, ārsta pieņemšanas, izmeklēšanas, laboratorijas telpās u.c. lietot bahilas.
- 2.2.9. saudzīgi izturēties pret Slimnīcu apvienības telpām, iekārtām, inventāru un tīšas un/vai ļaunprātīgas bojājumu nodarīšanas gadījumā, atlīdzināt Slimnīcu apvienībai nodarītos zaudējumus, kas aprēķināti pamatojoties uz Slimnīcu apvienības personāla sastādītu aktu par nodarījumu.
- 2.2.10. pieklājīgi un ar cieņu izturēties pret Slimnīcu apvienības personālu un apkārtējiem cilvēkiem.
- 2.2.11. personīgos mobilos tālruņus un citas elektroniskās ierīces lietot ierobežoti, lai netraucētu citiem klientiem, ārstniecības personālam un medicīnisko iekārtu, aparātūras darbībai.
- 2.3. Ja uz plānotu ambulatorā speciālista apmeklējumu ieradies klients – bērns, līdz 14 gadu vecumam, tad bērna likumiskā pārstāvja klātbūtne ir obligāta.
- 2.4. Ja bērns ir jaunāks par 15 gadiem un viņam nav pase vai personas apliecība, tad personas pārbaudei Slimnīcu apvienības reģistratūrā jāuzrāda bērna dzimšanas apliecība un vecāka vai likumiskā pārstāvja pase / ID karte.
- 2.5. Lai pārstāvētu klienta – bērna, intereses, bērnam līdz 18 gadu vecumam likumiskā pārstāvja klātbūtne ir obligāta, lai sniegtu bērna likumiskā pārstāvja rakstveida piekrišanu ārstniecībai – izmeklējumiem un manipulācijām, kuru veikšanai nepieciešama rakstveida piekrišana.
- 2.6. Ja bērns no 14 gadu vecuma ieradies uz plānotu ambulatorā speciālista apmeklējumu un nav paredzēti izmeklējumi un manipulācijas, kuru veikšanai nepieciešama rakstveida piekrišana, bērna likumiskā pārstāvja klātbūtne nav obligāta.

- 2.7. Klients – bērns no 14 gadu vecuma var pats saņemt informāciju par savu veselību mutiski vai rakstiski (izrakstus, slēdzienus, rezultātus u.c.), uzrādot savu personas apliecinošu dokumentu.
- 2.8. Bērnu uz ambulatoru konsultāciju vai izmeklējumu drīkst pavadīt trešā persona (pilngadīgs brālis, māsa vai vecvecāki, aukle u.c) tikai tad ja:
- 2.8.1. pavadošā persona var uzrādīt personu apliecinošu dokumentu (pasi vai ID karti) un notariāli vai bāriņtiesas apstiprinātu pilnvaru pārstāvēt bērna intereses un bērna dzimšanas apliecību vai pasi, vai ID karti;
- 2.8.2. pavadošā persona var uzrādīt personu apliecinošu dokumentu (pasi vai ID karti) un bērna vecāka personīgi iesniegtu brīvā formā rakstītu pilnvaru, kas iepriekš saskaņota Slimnīcu apvienības reģistratūrā, par tiesībām pārstāvēt bērna intereses trešajai personai un bērna dzimšanas apliecību vai pasi, vai ID karti.
- 2.9. Lai saņemtu valsts apmaksātu ambulatorās veselības aprūpes pakalpojumu – Slimnīcu apvienības ārstu - speciālistu konsultācijas, izmeklējumus, nepieciešams iesniegt derīgu ģimenes ārsta vai speciālista (kurš ir līgumattiecībās ar Nacionālo veselības dienestu) nosūtījumu - IZNEMOT tiešās pieejamības speciālistus:
- ginekologs;
 - oftalmologs;
 - pediatrs;
 - narkologs;
 - psihiatrs, ja pacients slimo ar psihisku slimību;
 - pneimonologs, ja pacients slimo ar tuberkulozi;
 - dermatovenerologs, ja pacients slimo ar seksuāli transmisīvajām slimībām;
 - endokrinologs, ja pacients slimo ar cukura diabētu;
 - onkologa, ja pacients slimo ar onkoloģisku slimību.
- 2.10. Ja klientam ir derīgs ģimenes ārsta vai speciālista nosūtījums, bet ārstniecības pakalpojumu vēlas saņemt agrāk, nekā piedāvātajā valsts apmaksāto pakalpojumu plānotajā termiņā, tad Slimnīcu apvienība piedāvā iespējas saņemt maksas pakalpojumu, kuru pirms pakalpojuma saņemšanas jāapmaksā saskaņā ar Slimnīcu apvienības maksas pakalpojumu cenrādi. Šajā gadījumā klients tiks pieņemts atsevišķā izvēles maksas pakalpojumu sniegšanai rezervētajā laikā.

3. KLIENTA tiesības

- 3.1. brīvi izvēlēties savu ārstu profilaksei, diagnostikai, dažādu slimību, traumu ārstēšanai un rehabilitācijas pakalpojumu saņemšanai.

- 3.2. saņemt kvalitatīvu ārstēšanu un aprūpi, laipnu un cieņas pilnu ārstniecības un atbalsta personu izturēšanos.
- 3.3. saņemt saprotamu informāciju no ārsta par savu veselības stāvokli, tajā skaitā par diagnozi, izmeklēšanas un ārstēšanas plānu, par citām ārstēšanas metodēm un slimības prognozi, par iespējamiem sarežģījumiem un riskiem izmeklēšanas un ārstēšanas laikā, kā arī medicīniskajos dokumentos uzrādīto ierakstu satura nozīmi.
- 3.4. iepazīties ar saviem medicīniskajiem dokumentiem, saņemt izrakstus par veikto izmeklējumu rezultātiem, izņemot gadījumus, ja ārsta rīcībā ir ziņas vai fakti, ka informācijas saņemšana būtiski apdraud klienta vai citu personu dzīvību vai veselību.
- 3.5. saņemt visa veida informāciju par ārstniecības pakalpojumu sniegšanas kārtību, izmaksām, kā arī par ārstēšanai nepieciešamajiem valsts apmaksātajiem medikamentiem;
- 3.6. pilnīgi vai daļēji atteikties no piedāvātās izmeklēšanas vai ārstēšanas, gan pirms tās sākšanas, gan ārstniecības laikā, kā arī no ārstniecībā izmantojamās metodes, bet neatsakoties no ārstniecības kopumā, to nepārprotami apliecinot rakstiski;
- 3.7. uz konfidencialitāti - tiesības uz to, ka informācija par klienta veselības stāvokli netiks izpausta trešajām personām.
- 3.8. par saņemto veselības aprūpi sniegt informāciju, priekšlikumus vai izteikt pateicību Slimnīcas personālam;
- 3.9. pamatojoties uz 2021.gada 29.decembra aktualizēto Nolikumu par iekšējo trauksmes celšanas kārtību un principiem SIA "Balvu un Gulbenes slimnīcu apvienība" *, ziņot par visiem iepriekšminētā nolikuma 4.1. apakšpunktā uzskaitītajiem gadījumiem.

*nolikums pieejams Slimnīcu apvienības reģistratūrās, elektroniski - mājaslapā www.slimnicuapvieniba.lv.

4. Aizliegumi un brīdinājumi KLIENTAM

- 4.1. aizliegts atrasties Slimnīcu apvienības ārstniecības telpās (ārsta pieņemšanas, izmeklēšanas, laboratorijas telpās u.c.) virsdrēbēs un netīros ielas apavos;
- 4.2. aizliegts smēķēt Slimnīcu apvienības telpās vai teritorijā, izņemot īpaši smēķēšanai norādītajās vietās teritorijā;
- 4.3. aizliegts Slimnīcu apvienībā atrasties alkohola, narkotisko vai citu apreibinošo vielu ietekmē, glabāt vai lietot alkoholiskos dzērienus, narkotikas vai citas apreibinošas vielas;
- 4.4. aizliegts ienest Slimnīcu apvienībā un glabāt ieročus (t.sk. aukstos ieročus, šaujamo ieročus u.c.);
- 4.5. **aizliegts piedāvāt vai nodot Slimnīcu apvienības darbiniekiem, ārstniecības un atbalsta personālam materiālās vērtības, mantiska vai citāda rakstura labumus;**

- 4.6. aizliegts ievest Slimnīcu apvienības telpās dzīvniekus;
- 4.7. aizliegts iebraukt Slimnīcu apvienības ārstu pieņemšanas, izmeklēšanas, laboratorijas telpās, ar velosipēdiem, skrejriteņiem u.c. līdzīgiem pārvietošanās līdzekļiem.
- 4.8. lai neaizskartu personas tiesības uz privātumu, klientiem un apmeklētājiem aizliegts filmēt un fotografēt citas personas, Slimnīcu apvienības telpas, teritoriju, veikt audio un video ierakstus, bez saskaņošanas ar Slimnīcu apvienības administrāciju.
- 4.9. par Slimnīcu apvienības iekšējās kārtības noteikumu ambulatorajiem klientiem/pacientiem neievērošanu personu var izraidīt no Slimnīcu apvienības telpām un teritorijas, kā arī konstatējot administratīvā pārkāpuma pazīmes Slimnīcu apvienības personāls var lūgt kompetentām amatpersonām sastādīt administratīvā pārkāpuma protokolu;

5. Noslēguma jautājumi

- 5.1. Noteikumi spēkā no 2021.gada 1.janvāra.
- 5.2. Šo Noteikumu aktualizēšanu un grozījumu sagatavošanu nodrošina Slimnīcu apvienības kvalitātes vadības sistēmas speciālists.
- 5.3. Slimnīcu apvienības struktūrvienību vadītāji ar šiem noteikumiem iepazīstina visu pakļautībā esošo personālu un nodrošina, ka Slimnīcu apvienības pacientiem/klientiem ir iespēja iepazīties ar šiem noteikumiem, kas izvietoti Slimnīcu apvienības Ambulatorās daļas reģistratūrā, struktūrvienībās un publicēti Slimnīcu apvienības mājas lapā.

Jebkuru neskaidrību vai pretenziju gadījumā, aicinām klientus/pacientus, pacientu pavadošās personas, apmeklētājus, pirmkārt, vērsties pie Slimnīcu apvienības Ambulatorās daļas reģistratoriem vai galvenā ārsta, lai maksimāli operatīvi, savstarpējo pārrunu ceļā, varētu palīdzēt atrisināt neskaidrības, domstarpības vai problēmas.

Pateicamies par sapratni!

Kvalitātes vadības sistēmas speciālista p.i.

S.Drubiņa

