

**IEKŠĒJĀS KĀRTĪBAS NOTEIKUMI
SIA “RĪGAS VESELĪBAS CENTRS” APMEKLĒTĀJIEM**

1. SIA “Rīgas veselības centrs” (turpmāk – RVC) iekšējās kārtības noteikumu (turpmāk – iekšējās kārtības noteikumi) mērķis ir noteikt pacientiem, klientiem, pavadošajām personām, likumiskajiem pārstāvjiem u.c. personām (turpmāk – apmeklētājs) pienākumus, tiesības un atbildību atrodoties RVC telpās.
2. Iekšējās kārtības noteikumi izstrādāti saskaņā ar Pacientu tiesību likumu, Ārstniecības likumu, kā arī atbilstoši citiem Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.
3. Atsevišķās ārstniecības jomās, filiālēs un to struktūrvienībās vai telpās šos noteikumus papildina speciālie iekšējās kārtības noteikumi.
4. Lai saņemtu ambulatoros veselības aprūpes pakalpojumus, **apmeklētājam ir pienākums:**
 - 4.1. iepazīties ar RVC iekšējās kārtības noteikumiem, ievērot tos, pildīt visus ar ambulatoro veselības aprūpes pakalpojumu saistītos RVC ārstniecības un atbalsta personāla norādījumus;
 - 4.2. pieteikt apmeklējumu ambulatorā veselības aprūpes pakalpojuma saņemšanai, iepriekš zvanot pa tālruni vai izmantojot e-pieraksta iespējas, vai vērsties filiāles reģistratūrā;
 - 4.3. ievērot noteikto apmeklējuma laiku, nekavēt, ierasties RVC reģistratūrā vismaz 30 minūtes pirms noteiktā apmeklējuma laika;
 - 4.4. rīkoties atbildīgi un savlaicīgi paziņot RVC, ja noteiktajā apmeklējuma laikā nav iespējams ierasties;
 - 4.5. noteiktajā apmeklējuma dienā, pirms veselības aprūpes pakalpojuma saņemšanas, vērsties RVC reģistratūrā, uzrādīt derīgu personas apliecināšanu – pasi vai personas apliecināšanu, dokumentu, kas apliecina tiesības pārstāvēt apmeklētāju, ja tas nepieciešams, nosūtījumu un dokumentu, kas apliecina personas statusu, noteikto atvieglojumu saņemšanai, apdrošināšanas polisi, ja tāda ir, veikt pacienta līdzmaksājumu vai samaksu par pakalpojumu atbilstoši RVC maksas pakalpojumu cenrādim;
 - 4.6. ieiet telpās, kurās tiek sniegti veselības aprūpes pakalpojumi, tikai pēc ārstniecības vai atbalsta personas uzaicinājuma;
 - 4.7. ja pakalpojuma saņemšanas laikā radušās papildu izmaksas, tad pēc ambulatorā veselības aprūpes pakalpojuma saņemšanas, atbilstoši pakalpojuma sniedzēja norādījumam, reģistratūrā veikt papildu samaksu;
 - 4.8. aktīvi iesaistīties ārstniecības procesā, būt līdzestīgam, un sniegt ārstniecības personai pilnīgu un patiesu informāciju, kas nepieciešama veselības aprūpes pakalpojuma nodrošināšanai;
 - 4.9. ievērot tīrību un kārtību RVC telpās un teritorijā;
 - 4.10. telpās, kurās tiek sniegti veselības aprūpes pakalpojumi, ieiet tikai tīros apavos vai bāhīlās;

- 4.11. virsdrēbes nodot garderobē, saskaņā ar garderobes darba laiku;
 - 4.12. saudzīgi izturēties pret RVC telpām, iekārtām, inventāru, ievērot drošības un ugunsdrošības prasības un kārtību; tīšas un/vai ļaunprātīgas bojājumu nodarīšanas gadījumā, atlīdzināt RVC nodarītos zaudējumus, kas aprēķināti pamatojoties uz RVC personāla sagatavotu aktu par nodarījumu;
 - 4.13. pakalpojuma saņemšanas laikā neizmantojot mobilos tālruņus un citas elektroniskās ierīces, ārpus pakalpojuma saņemšanas laika minētās ierīces lietot ierobežoti, lai netraucētu citiem apmeklētājiem, ārstniecības personālam un medicīnisko ierīču darbībai;
 - 4.14. pieklājīgi un ar cieņu izturēties pret RVC personālu un apkārtējiem cilvēkiem.
5. Lai saņemtu valsts apmaksātu ambulatorās veselības aprūpes pakalpojumu, jāievēro šādi noteikumi:
 - 5.1. apmeklētājam nepieciešams iesniegt derīgu ģimenes ārsta vai speciālista, kurš ir līgumattiecībās ar Nacionālo veselības dienestu, nosūtījumu;
 - 5.2. ja apmeklētājam ir derīgs ģimenes ārsta vai speciālista nosūtījums, bet apmeklētājs ārstniecības pakalpojumu vēlas saņemt ātrāk, kā piedāvātajā valsts apmaksāto pakalpojumu plānotajā termiņā, RVC piedāvā iespēju saņemt maksas pakalpojumu, kuru pirms pakalpojuma saņemšanas jāapmaksā saskaņā ar RVC maksas pakalpojumu cenrādi. Šajā gadījumā apmeklētājs tiek pieņemts maksas pakalpojumu saņemšanai noteiktajā laikā.
 6. Lai ambulatoros veselības aprūpes pakalpojumus saņemtu apmeklētājs – bērns, papildus jāievēro šādi noteikumi:
 - 6.1. bērns līdz 14 gadu vecumam ārstu apmeklē tikai kopā ar likumisko pārstāvi;
 - 6.2. bērna dabiskie likumiskie pārstāvji ir vecāki;
 - 6.3. bērnam līdz 14 gadiem nepieciešams uzrādīt dzimšanas apliecību, pasi vai personas apliecību;
 - 6.4. bērna vecākiem pēc reģistratūras darbinieka vai ārstniecības personas lūguma jāuzrāda pase vai personas apliecība;
 - 6.5. vecāku statusu apliecina ieraksts pasē vai bērna dzimšanas apliecība ar norādītiem vecāku vārdiem;
 - 6.6. atbilstoši Pacientu tiesību likuma 13. panta pirmajā daļā noteiktajam, nepilngadīga pacienta (līdz 14 gadu vecumam) ārstniecība pieļaujama, ja viņa likumiskais pārstāvis par to ir informēts un devis savu piekrišanu;
 - 6.7. citām personām (vecvecākiem, brāļiem, māsām u.tml.) bērna interešu pārstāvēšanai ārstniecības iestādē nepieciešama notariāli apstiprināta pilnvara.

7. Apmeklētāja tiesības:

- 7.1. izvēlēties RVC sniegtos valsts apmaksātos vai maksas pakalpojumus;
- 7.2. saņemt kvalitatīvu veselības aprūpes pakalpojumu, laipnu un cieņas pilnu RVC personāla izturēšanos;
- 7.3. 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, saņemt visa veida informāciju par ārstniecības pakalpojumu saņemšanas kārtību, izmaksām, kā arī par ārstēšanai nepieciešamajiem valsts apmaksātajiem medikamentiem;

- 7.4. 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 apmeklētāja vai citu personu dzīvību vai veselību;
- 7.5. pilnīgi vai daļēji atteikties no piedāvātās izmeklēšanas vai ārstēšanas, gan pirms tās sākšanas, gan ārstniecības laikā, kā arī no ārstniecībā izmantojamās metodes, neatsakoties no ārstniecības kopumā, to nepārprotami apliecinot rakstiski;
- 7.6. uz konfidencialitāti – personas tiesības, ka informācija par viņa veselības datiem netiks izpausta trešajām personām, izņemot normatīvajos aktos noteikto kārtību;
- 7.7. sniegt mutisku vai rakstisku priekšlikumu, sūdzību vai izteikt pateicību RVC personālam par saņemto veselības aprūpes pakalpojumu;
- 7.8. ja, atbilstoši apmeklētāja veselības stāvoklim, apmeklētājam nepieciešams ārstniecības nodrošināšanai citas personas atbalsts, pakalpojuma saņemšanas laikā ar apmeklētāja piekrišanu var piedalīties viena pilngadīga apmeklētājam tuva persona vai asistents.

8. Apmeklētājam aizliegts:

- 8.1. atrasties RVC telpās, kurās tiek sniegti veselības aprūpes pakalpojumi, virsdrēbēs un netīros ielas apavos;
- 8.2. smēķēt RVC telpās vai teritorijā, izņemot teritorijā smēķēšanai īpaši norādītās vietās;
- 8.3. atrasties RVC telpās alkohola, narkotisko vai citu apreibinošo vielu ietekmē, glabāt vai lietot alkoholiskos dzērienus, narkotiskas vai citas apreibinošas vielas;
- 8.4. RVC telpās ienest un glabāt ieročus (t.sk. aukstos ieročus, šaujamieročus u.c.);
- 8.5. RVC darbiniekiem piedāvāt vai nodot materiālas vērtības, mantiska vai citāda rakstura labumus, kā arī nodarboties ar patvaļīgu tirdzniecību vai preču vai pakalpojumu reklamēšanu;
- 8.6. ievest RVC telpās dzīvniekus, izņemot speciāli apmācītu un reģistrētu suni pavadoni, lai nodrošinātu higiēniskā un pretepidēmiskā režīma pamatprasības ārstniecības iestādē un citu personu drošību;
- 8.7. iebraukt RVC telpās ar velosipēdiem, skrejriteņiem u.c. līdzīgiem pārvietošanās līdzekļiem, lai nodrošinātu higiēniskā un pretepidēmiskā režīma pamatprasības ārstniecības iestādē, izņemot tehniskos palīglīdzekļus personām ar kustību traucējumiem;
- 8.8. iebraukt telpās, kurās tiek sniegti veselības aprūpes pakalpojumi, ar bērnu ratiņiem, lai nodrošinātu higiēniskā un pretepidēmiskā režīma pamatprasības ārstniecības iestādē. Citās RVC telpās atļauts iebraukt ar bērnu ratiņiem, ja to riteņi ir tīri un bērnu ratiņi tiek novietoti tā, lai netraucētu citu apmeklētāju pārvietošanās iespējas, kā arī netiek aizšķērsoti evakuācijas ceļi un izejas. Bērnu ratiņus pēc iespējas novietot tam norādītajā vietā;
- 8.9. filmēt un fotografēt citas personas, RVC telpas, teritoriju, veikt audio un video ierakstus, lai neaizskartu personas tiesības uz privātumu.
9. RVC neuzņemas atbildību par apmeklētāju **personīgajām mantām**, kas tiek atstātas bez uzraudzības, tajā skaitā bērnu ratiņos.
10. Šie iekšējās kārtības noteikumi stājas spēkā 2019. gada 01. decembrī.