

IEKŠĒJĀS KĀRTĪBAS NOTEIKUMI SIA “RĪGAS VESELĪBAS CENTRS” PACIENTIEM UN APMEKLĒTĀJIEM

1. SIA “Rīgas veselības centrs” (turpmāk – RVC) iekšējās kārtības noteikumu (turpmāk – iekšējās kārtības noteikumi) mērķis ir noteikt pacientiem, viņus pārstāvošām personām (likumiskie pārstāvji vai pilnvarotās personas), atbalsta personām un apmeklētājiem (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 un Nacionālā veselības dienesta skaidrojumiem par ambulatoro veselības aprūpes pakalpojumu saņemšanas kārtību.
3. Atsevišķās ārstniecības jomās, filiālēs un to struktūrvienībās vai telpās šos noteikumus papildina citi RVC iekšējie normatīvie akti.
4. Lai saņemtu ambulatoros veselības aprūpes pakalpojumus, **pacientiem un/vai viņu pārstāvošām personām 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 15 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 uzrādot:
 - 4.5.1. derīgu personas apliecināšanu – pasi vai personas apliecību;
 - 4.5.2. dokumentu, kas apliecina tiesības pārstāvēt apmeklētāju, ja tas nepieciešams;
 - 4.5.3. derīgu nosūtījumu (ja tas attiecināms konkrētā pakalpojuma saņemšanai) un ja konkrētais pakalpojums pacientam ir aktuāls;
 - 4.5.4. dokumentu, kas apliecina personas statusu, noteikto atvieglojumu saņemšanai (ja tādi ir piešķirti);
 - 4.5.5. veselības apdrošināšanas polisi atbilstoši apdrošināšanas kompānijas noteiktajam formātam (uzrādīt plastikāta vai elektronisku polisi vai nosaukt polises numuru un derīguma termiņu), ja tāda ir;
 - 4.5.6. veikt pacienta līdzmaksājumu vai samaksu par pakalpojumu atbilstoši RVC maksas pakalpojumu cenrādī;

- 4.6. ja pakalpojums paredz pašreģistrācijas iespēju, vēršoties pašapkalpošanās kioskā, uzrādīt derīgu personas apliecinošu dokumentu – pasi vai personas apliecību un veselības apdrošināšanas polisi atbilstoši apdrošināšanas kompānijas noteiktajam formātam, ja tāda ir;
 - 4.7. iet telpās, kurās tiek sniegti veselības aprūpes pakalpojumi, tikai pēc ārstniecības vai atbalsta personas uzaicinājuma;
 - 4.8. ja pakalpojuma saņemšanas laikā radušās papildu izmaksas, tad pēc ambulatorā veselības aprūpes pakalpojuma saņemšanas, atbilstoši pakalpojuma sniedzēja norādījumam, reģistratūrā veikt papildu samaksu;
 - 4.9. aktīvi iesaistīties ārstniecības procesā, būt līdzestīgam, un sniegt ārstniecības personai pilnīgu un patiesu informāciju, kas nepieciešama veselības aprūpes pakalpojuma nodrošināšanai, t.sk. par alergiskām reakcijām un savām slimībām, kas var apdraudēt citu personu dzīvību vai veselību.
5. Lai **saņemtu valsts apmaksātu ambulatorās veselības aprūpes pakalpojumu, pacientiem un/vai viņu pārstāvošām personām** ir noteikts, ka:
- 5.1. nepieciešams iesniegt derīgu ģimenes ārsta vai speciālista, kurš ir līgumattiecībās ar Nacionālo veselības dienestu, nosūtījumu (veidlapa Nr. 027/u);
 - 5.2. ja nosūtījumā norādīts, ka pacientam nepieciešama dinamiskā novērošana pie ārsta speciālista, nosūtījums ir derīgs 12 mēnešus;
 - 5.3. ja kopš ģimenes ārsta vai speciālista nosūtījuma uz rehabilitācijas pakalpojumiem izrakstīšanas dienas ir pagājuši 6 un vairāk mēneši, nepieciešams jauns nosūtījums uz pakalpojumu. *Šādu prasību RVC ir noteicis, lai nekaitētu pacienta veselībai. Ilgtermiņā, iespējams, ir mainījies pacienta veselības stāvoklis, un tādēļ ir jāatkārto pacienta veselības stāvokļa un rehabilitācijas nepieciešamības izvērtējums;*
 - 5.4. ja ir derīgs ģimenes ārsta vai speciālista nosūtījums, bet persona 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, sniedzot rakstveida piekrišanu. Šajā gadījumā apmeklētājs tiek pieņemts maksas pakalpojumu saņemšanai noteiktajā laikā.
6. Lai **ambulatoros veselības aprūpes pakalpojumus saņemtu pacients – bērns**, papildus jāievēro šādi noteikumi:
- 6.1. bērns līdz 14 gadu vecumam ārstu apmeklē tikai kopā ar likumisko pārstāvi, kurš ir līdzestīgs pakalpojuma saņemšanas laikā;
 - 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 likumiskajam pārstāvim pēc reģistratūras darbinieka vai ārstniecības personas lūguma jāuzrāda personu apliecinošs dokuments - pase vai personas apliecība;
 - 6.5. vecāku statusu apliecina ieraksts pasē vai bērna dzimšanas apliecība ar norādītiem vecāku vārdiem;
 - 6.6. nepilngadīga pacienta (līdz 14 gadu vecumam) ārstniecība pieļaujama, ja tas ir viņa labākajās interesēs, viņa likumiskais pārstāvis par to ir informēts un devis savu piekrišanu;

- 6.7. citām personām (aizbildņiem, vecvecākiem, brāļiem, māsām u.tml.) bērna interešu pārstāvēšanai ārstniecības iestādē nepieciešama notariāli apstiprināta pilnvara, attiecīgs bāriņtiesas pilnvarojums vai ieraksts vienotajā veselības nozares elektroniskajā informācijas sistēmā (e-veselība);
- 6.8. bērns no 14 līdz 18 gadu vecumam var saņemt ambulatoro veselības aprūpes pakalpojumu bez likumiskā pārstāvja, uzrādot derīgu personu apliecinošo dokumentu un ģimenes ārsta vai speciālista nosūtījumu.
- 6.9. ārstam ir pienākums izvērtēt nepilngadīgā pacienta (no 14 līdz 18 gadu vecumam) briedumu, spēju sniegt ārstniecībai nepieciešamo informāciju un spēju dot informēto piekrišanu, ja ārsts konstatē nepietiekamu nepilngadīgā pacienta briedumu, kā arī ja tas atsakās dot informēto piekrišanu, bet ja ārsts uzskata, ka ārstniecība ir šī pacienta interesēs, informēto piekrišanu ārstniecībai dod nepilngadīgā pacienta likumiskais pārstāvis;
- 6.10. nepilngadīgam pacientam ir tiesības tikt uzklaustītam, atbilstoši savam vecumam un briedumam piedalīties ar ārstniecību saistītā lēmuma pieņemšanā un saņemt no ārstniecības personas savam vecumam un briedumam saprotamu informāciju;
- 6.11. Ja pacienta likumiskais pārstāvis vai viņa pilnvarota persona, kura pavada nepilngadīgo pacientu, traucē sniegt veselības aprūpes pakalpojumu un nepārstāj to darīt pēc ārstniecības personas norādījuma, ārstniecības persona ir tiesīga liegt likumiskajam pārstāvim atrasties pie pacienta, ja tas nerada kaitējumu pacienta veselībai.

7. Pacientam ir 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 ārstējošā 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 medikamentiem, t.sk.valsts apmaksātajiem medikamentiem;
- 7.4. iepazīties ar savu medicīnisko dokumentāciju, vienu reizi gadā bez maksas saņemt izrakstu vai kopiju no tās, noformējot pieprasījumu RVC filiāles direktoram, izņemot gadījumus, ja ārsta rīcībā ir ziņas vai fakti, ka informācijas saņemšana būtiski apdraud apmeklētāja vai citu personu dzīvību vai veselību. Samaksa par katra nākamā medicīniskās dokumentācijas izraksta, kopijas, izziņas sagatavošanu un izsniegšanu noteikta RVC maksas cenrādī;
- 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, novērtēt RVC darbību, aizpildot pacienta apmierinātības aptauju elektroniskā vai papīra formātā;
- 7.8. sniegt un atsaukt rakstveida piekrišanu elektroniski sagatavoto reģistrēto kvīšu (čeku) automātiskai iesniegšanai Valsts ieņēmumu dienestā (turpmāk - VID), pēc kā

parakstīšanas turpmāk visi čeki par RVC saņemtajiem pakalpojumiem tiek nosūtīti uz VID;

- 7.9. ja, atbilstoši pacienta veselības stāvoklim, apmeklētājam nepieciešams ārstniecības nodrošināšanai citas personas atbalsts, pakalpojuma saņemšanas laikā ar apmeklētāja piekrišanu var piedalīties viena pilngadīga apmeklētājam tuva persona vai asistents, ja tas netraucē ārstniecību un to pieļauj apstākļi, kādos ārstniecība tiek veikta;
- 7.10. saņemt atbalstu no ne vairāk kā vienas pavadošās personas/likumiskā pārstāvja pakalpojuma saņemšanas laikā.

8. Apmeklētājam ir pienākums:

- 8.1. ievērot tīrību un kārtību RVC telpās un teritorijā;
- 8.2. telpās, kurās tiek sniegti veselības aprūpes pakalpojumi, ietīt tikai tīros apavos vai bāhilās;
- 8.3. virsdrēbes nodot garderobē, saskaņā ar garderobes darba laiku;
- 8.4. 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;
- 8.5. pakalpojuma sniegšanas telpā neizmantojot mobilos tālruņus un citas elektroniskās ierīces, ārpus pakalpojuma saņemšanas laika koplietošanas telpās, t.sk. gaitenēs, minētās ierīces lietot ierobežoti, lai netraucētu citiem apmeklētājiem, ārstniecības personālam un medicīnisko ierīču darbībai;
- 8.6. pieklājīgi un ar cieņu izturēties pret RVC personālu un apkārtējiem cilvēkiem;
- 8.7. ievērot RVC noteiktās higiēnas un pretepidēmiskā režīma prasības publiski pieejamās telpās;
- 8.8. ievērot un izpildīt visus RVC personāla norādījumus, kas ir saistīti ar ārstniecības procesa vai šo Noteikumu ievērošanu.

9. Apmeklētājam aizliegts:

- 9.1. uzturēties RVC telpās, ja tas nav ieradies, lai saņemtu veselības aprūpes pakalpojumu, pavadītu vai apmeklētu pacientu, kurš RVC ieradies saņemt veselības aprūpes pakalpojumu. Personām, kuras pārstāv RVC sadarbības partnerus vai pakalpojuma sniedzējus, kā arī mediju pārstāvjiem, uzturēšanās RVC telpās ir jāaskaņo ar RVC administrāciju;
- 9.2. veikt darbības, kas varētu kaitēt RVC apmeklētāja vai personāla veselībai vai aizskart tiesības un cieņu;
- 9.3. atrasties virsdrēbēs un netīros ielas apavos RVC paaugstinātas tīrības telpās, kurās tiek sniegti veselības aprūpes pakalpojumi;
- 9.4. smēķēt RVC telpās vai teritorijā, izņemot teritorijā smēķēšanai īpaši norādītās vietas;
- 9.5. atrasties RVC telpās alkohola, narkotisko vai citu apreibinošo vielu ietekmē, glabāt vai lietot alkoholiskos dzērienus, narkotiskas vai citas apreibinošas vielas;
- 9.6. RVC telpās ienest un glabāt pirotehniku, jebkādas bīstamos priekšmetus (ieročus, t.sk. aukstos ieročus un šaujamo ierīces, sprāgstvielas u.c.) vai viegli uzliesmojošas vielas;
- 9.7. RVC darbiniekiem piedāvāt vai nodot materiālas vērtības, mantiska vai citāda rakstura labumus, kā arī nodarboties ar patvaļīgu tirdzniecību vai preču vai pakalpojumu reklamēšanu;

- 9.8. ievest RVC telpās dzīvniekus, izņemot speciāli apmācītu un reģistrētu suni pavadoni, lai nodrošinātu higiēniskā un pretepidēmiskā režīma pamatprasības ārstniecības iestādē un citu personu drošību;
 - 9.9. 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;
 - 9.10. 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;
 - 9.11. filmēt un fotografēt citas personas, RVC telpas, teritoriju, veikt audio un video ierakstus, lai neaizskartu personas tiesības uz privātumu;
 - 9.12. atstāt bez uzraudzības bērnus RVC telpās.
10. RVC neuzņemas atbildību par apmeklētāju personīgajām mantām, kas tiek atstātas bez uzraudzības, tajā skaitā bērnu ratiņos.