

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ŠALČININKŲ PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO ĮSTAIGOS KOMUNIKACIJOS, PACIENTUI KREIPIANTIS Į ĮSTAIGĄ TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Šalčininkų pirminės sveikatos prižiūros centro (toliau – Įstaiga) Įstaigos komunikacijos, pacientui kreipiantis į įstaigą tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato bendravimo su pacientais principus, būdus ir tvarką, kai pacientai kreipiasi į Įstaigą.
2. Tvarkos aprašo tikslas – užtikrinti veiksmingą, į pacientą orientuotą komunikaciją, kuri padėtų sukurti pasitikėjimą tarp paciento ir Įstaigos, užtikrintų kokybišką priežiūrą ir pacientų saugą.
3. Šia Tvarka privalo vadovautis visi Įstaigos darbuotojai, tiesiogiai ar netiesiogiai bendraujantys su pacientais.

II SKYRIUS KOMUNIKACIJOS PRINCIPAI

4. Komunikacija su pacientais grindžiama šiais principais:
 - 4.1. **Pagarba** – kiekvienas pacientas gerbiamas nepriklausomai nuo jo amžiaus, lyties, tautybės, socialinės padėties ar sveikatos būklės.
 - 4.2. **Aiškumas** – informacija pateikiama suprantamai, vengiant medicinos terminų be paaiškinimo.
 - 4.3. **Prieinamumas** – užtikrinama galimybė visiems pacientams gauti reikiamą informaciją.
 - 4.4. **Konfidencialumas** – saugoma paciento asmens informacija.
 - 4.5. **Operatyvumas** – į pacientų kreipimąsi atsakoma laiku.

III SKYRIUS INFORMACIJOS TEIKIMAS PACIENTAMS

5. Įstaigoje viešo paskelbimo vietose ir internetinėje svetainėje <https://www.salcininkupspc.lt> skelbiama informacija:
 - 5.1. Įstaigos darbo laikas;
 - 5.2. šeimos gydytojų komandos narių priėmimo laikas;
 - 5.3. apie Įstaigos teikiamas nemokamas – šeimos medicinos paslaugas;
 - 5.4. apie mokamas paslaugas bei informacija apie jų kainas;
 - 5.5. duomenys apie dirbančius šeimos gydytojus;
 - 5.6. kur kreiptis Įstaigos nedarbo valandomis;
 - 5.7. registravimosi tvarka;
 - 5.8. kaip ir kokiais atvejais kviesti šeimos gydytoją į namus;
 - 5.9. pacientų teisės ir pareigos;
 - 5.10. šis Tvarkos aprašas;
 - 5.11. kita svarbi informacija (vidaus tvarkos taisyklės, vykdomi projektai paslaugų kokybei gerinti, pacientams svarbi informacija sveikatos stiprinimo, gydymo naujovių, ligų prevencijos klausimais).

IV SKYRIUS KOMUNIKACIJOS BŪDAI IR PRIEMONĖS

6. **Komunikacija su pacientais vykdoma:**

6.1. **Bendraujant tiesiogiai:**

- 6.1.1. Įstaigos registratūroje. Registratūros darbo laikas 7:30 – 17:00;
- 6.1.2. Konsultacijų metu su šeimos gydytoju ir komandos nariais;
- 6.1.3. Įstaigos administracijoje. Administracijos darbo laikas: I -V 7:30 – 16:15, pietų pertrauka 12:00 – 12:45.

6.2. **Bendraujant telefonu:**

- 6.2.1. Registratūros telefonu +370 682 70157. Praleisti skambučiai fiksuojami registratūros mobiliajame telefone. Registratūros darbuotojai, radę praleistą skambutį, perskambina pacientams.
- 6.2.2. Nuotolinių konsultacijų metu su šeimos gydytoju ir komandos nariais pagal patvirtintą Nuotolinių konsultacijų teikimo tvarką.
- 6.2.3. Administracijos telefonu +370 380 51298.

6.3. **Elektroniniu paštu info@salcininkupspc.lt :**

- 6.3.1. Gavus el. laišką yra išsiunčiamas pranešimas apie el. laiško gavimą.
- 6.3.2. Atsakymas į el.laišką turi būti pateiktas dvi darbo dienas.

6.4. **Naudojantis socialinių tinklų pagalba:**

- 6.4.1. Facebook paskyroje *VšĮ Šalčininkų pirminės sveikatos priežiūros centras*

6.5. **Raštu popierine forma:**

- 6.5.1. Prašymai, skundai priimami registratūroje arba administracijoje. Prašymai ir skundai taip pat gali būti siunčiami paštu adresu Nepriklausomybės g. 38, LT-17115, Šalčininkai.

V SKYRIUS SPECIALIOSIOS KOMUNIKACIJOS NUOSTATOS

7. **Komunikacija su valstybine kalba nekalbančiais pacientais**

7.1. Įstaigoje užtikrinama galimybė bendrauti šiomis kalbomis:

- 7.1.1. Lietuvių (valstybinė),
- 7.1.2. Lenkų,
- 7.1.3. Rusų,
- 7.1.4. Anglų.

7.2. Kai pacientas nekalba nė viena iš nurodytų kalbų:

- 7.2.1. Pacientas kviečiamas atvykti su vertėju;
- 7.2.2. Naudojamos vizualinės priemonės ir gestų kalba.

8. **Komunikacija su pacientais, turinčiais komunikacijos sunkumų**

8.1. **Pacientams su klausos negalia:**

- 8.1.1. Siūlomas bendravimas raštu;
- 8.1.2. Pacientas kviečiamas atvykti su gestų kalbos vertėju;
- 8.1.3. Naudojamos vizualinės priemonės.

8.2. **Pacientams su regos negalia:**

- 8.2.1. Informacija pagal galimybes pateikiama garsiniu formatu;
- 8.2.2. Siūlomos lydėjimo po Įstaigą paslaugos;
- 8.2.3. Pateikiama didesniu šriftu spausdinta informacija (paprastai).

8.3. **Pacientams su kalbos sutrikimais:**

- 8.3.1. Skiriamas papildomas laikas bendravimui;
- 8.3.2. Siūlomas bendravimas raštu;
- 8.3.3. Siūlomas bendravimas per lydinčius asmenis.

8.4. **Pacientams su kognityviniais sutrikimais:**

- 8.4.1. Naudojama paprasta kalba;
- 8.4.2. Informacijos kartojimas;
- 8.4.3. Bendravimas dalyvaujant globėjui/artimiesiems.

VI SKYRIUS GRĮŽTAMOJO RYŠIO UŽTIKRINIMAS

9. Atsiliepimų ir padėkų teikimas

9.1. Pacientai gali palikti atsiliepimus ir padėkas:

9.1.1. Atsiliepimų dėžutėje prie registratūros;

9.1.2. El. paštu: info@salcininkupspc.lt;

9.1.3. Įstaigos internetinėje svetainėje <https://www.salcininkupspc.lt>

9.1.4. Tiesiogiai administracijai (317 kab.)

10. Skundų pateikimas ir nagrinėjimas

10.1. Skundus galima pateikti:

10.1.1. Raštu registratūroje arba administracijoje (317 kab.)

10.1.2. El. paštu: info@salcininkupspc.lt

10.1.3. Paštu adresu Nepriklausomybės g. 38, LT-17115, Šalčininkai.

10.2. Atsakymas į paciento skundą pateikiamas per 20 darbo dienų.

VII SKYRIUS DARBUOTOJŲ ATSAKOMYBĖ

11. Registratūros darbuotojai atsakingi už:

11.1. Mandagų ir profesionalų bendravimą;

11.2. Tikslios informacijos teikimą;

11.3. Operatyvų reagavimą į pacientų kreipimąsi.

12. Medicinos personalas atsakingas už:

12.1. Aiškų medicininis informacijos paaiškinimą;

12.2. Paciento informavimą apie sveikatą, tyrimus, gydymą;

12.3. Konfidencialumo užtikrinimą.

13. Administracija atsakinga už:

13.1. Tvarkos aprašo įgyvendinimo kontrolę;

13.2. Skundų ir pasiūlymų nagrinėjimą;

13.3. Darbuotojų mokymų organizavimą.

VIII SKYRIUS STEBĖSENA

14. Komunikacijos kokybė vertinama:

14.1. Pacientų apklausų metu;

14.2. Analizuojant skundus ir atsiliepimus;

14.3. Vidaus auditų metu.

15. Vertinimo rezultatai naudojami komunikacijos procesams tobulinti.

IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

16. Šis Tvarkos aprašas peržiūrimas ir atnaujinamas ne rečiau kaip kartą per 2 metus arba pasikeitus teisės aktams.

17. Tvarkos aprašas įsigalioja nuo jo patvirtinimo dienos.