PATVIRTINTA
Klaipėdos rajono savivaldybės
visuomenės sveikatos biuro direktoriaus
2016 m. birželio 20 d.įsakymu Nr. N-19

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS RAJONO SAVIVALDYBĖS VISUOMENĖS SVEIKATOS BIURO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klaipėdos rajono savivaldybės visuomenės sveikatos biuro darbo ir vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato vidaus tvarką Klaipėdos rajono savivaldybės visuomenės sveikatos biure (toliau – Biuras), ugdymo įstaigų sveikatos kabinetuose, Biuro darbuotojų, pacientų/fizinių, juridinių asmenų tarpusavio santykių principus ir elgesio normas.
2. Taisyklės nustato vienodus reikalavimus visiems Biuro darbuotojams.
3. Biuras veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos visuomenės sveikatos priežiūros įstatymu, Lietuvos Respublikos biudžetinių įstaigų įstatymu ir kitais įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, kitais teisės aktais ir norminiais dokumentais, reguliuojančiais sveikatos priežiūros įstaigų veiklą, savo nuostatais, darbo tvarkos taisyklėmis bei šiomis vidaus tvarkos taisyklėmis.
4. Biuras užsiima veikla, kuri nurodyta jos nuostatuose.
5. Šių taisyklių privalo laikytis visi Biuro darbuotojai, pacientai, jų atstovai ir kiti Biuro teritorijoje ir patalpose esantys asmenys.
6. Šios taisyklės viešai skelbiamos Biuro internetiniame puslapyje www.visuomenessveikata.lt, šių taisyklių kopijos yra kiekviename specialisto darbo kabinete ir prieinamos Biuro pacientams susipažinti.

II. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS IR JO PASKIRSTYMAS

7. Įstaigos darbo laikas adresu Klaipėdos g. 11, Gargždai:
7.1. Pirmadieniais-ketvirtadieniais nuo 8 val. iki 17 val.
7.2. Penktadieniais nuo 8 val. iki 15.45 val.
7.3. Šeštadienis, sekmadienis – poilsio dienos.
7.4. Pietų pertrauka nuo 12:00 iki 12:45 val.

III. JURIDINIŲ IR FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ IR INFORMACIJOS SUINTERESUOTIEMS JURIDINIAMS IR FIZINIAMS ASMENIMS APIE ĮSTAIGOS VEIKLĄ SUTEIKIMO TVARKA

8. Norėdami gauti informaciją apie Biure teikiamas visuomenės sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti juridiniai ir fiziniai asmenys gali raštu arba žodžiu kreiptis į Biuro administraciją, bei visuomenės sveikatos specialistus. Raštu kreipimaisi priimami adresu Klaipėdos g. 11, Gargždai arba bendru įstaigos elektroniniu paštu info@visuomenessveikata.lt, arba per internetinio puslapyje www.visuomenessveikata.lt pateiktą formą.
9. Apie įstaigos teikiamas paslaugas, vykdomas funkcijas, veiklą juridiniai ir fiziniai asmenys taip pat yra informuojami įstaigos internetiniame puslapyje www.visuomenessevikata.lt.
10. Biure juridiniai ir fiziniai asmenys priimami Biuro darbo valandomis, (8.00–17.00 val. pirmadieniais – ketvirtadieniais, penktadieniais nuo 8.00-15.45 val. (darbo dienomis) arba kitu laiku, jei Biuro patalpose adresu Klaipėdos g. 11, Gargždai vyksta gyventojams skirtas renginys ir

teikiamos paslaugos, sveikatos priežiūros kabinetuose, kurie yra ugdymo įstaigose, jaunimui palankių sveikatos priežiūros paslaugų konsultaciniuose kabinetuose (Priekulės ir Veiviržėnų miesteliuose) specialistų darbo valandomis.

11. Biure priimami fiziniai ir juridiniai asmenys gyvenantys/registruoti Klaipėdos rajono, Skuodo rajono ir Rietavo savivaldybėse.

IV. SU ĮSTAIGA SUSIJUSIŲ JURIDINIŲ IR FIZINIŲ ASMENŲ TEISĖS IR PAREIGOS

Gyventojų teisės ir pareigos įstaigoje

Gyventojų teisės

12. Kiekvienam gyventojui turi būti suteiktos kokybiškos visuomenės sveikatos priežiūros paslaugos.

13. Gyventojas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų darbuotojų ir visuomenės sveikatos priežiūros specialistų elgesį.

14. Gyventojų teisių negalima varžyti dėl jo lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų.

15. Gyventojams turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos visuomenės sveikatos paslaugos.

16. Gyventojas turi būti informuotas apie jam paslaugas teikiančio specialisto vardą, pavardę, pareigas ir profesinę kvalifikaciją.

17. Gyventojas turi teisę rinktis jam paslaugas teiksiantį visuomenės sveikatos priežiūros specialistą, jei tai nepažeidžia kitų gyventojų teisių ar Biuro darbo tvarką reglamentuojančių dokumentų bei darbuotojo teisių.

18. Gyventojas turi teisę gauti informaciją apie įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas esant mokamoms paslaugoms ir galimybes jomis pasinaudoti.

19. Gyventojas gali būti informuojamas papildomai asmeniškai apie Biuro vidaus tvarkos taisykles ir tvarką, kiek tai susiję su jo buvimu šioje įstaigoje.

20. Informacija gyventojui turi būti pateikta jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus. Informuodamas apie paslaugą, specialistas turi paaiškinti gyventojui paslaugos teikimo eigą, galimus rezultatus, galimus alternatyvius metodus ir kitas aplinkybes, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomos visuomenės sveikatos paslaugos.

21. Gyventojui nuo 16 metų visuomenės sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu. Visuomenės sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais turi parinkti tokius paslaugos teikimo metodus, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią.

22. Nepilnamečiam gyventojui iki 16 m. visuomenės sveikatos priežiūros paslaugos adresu Klaipėdos g. 11, Gargždai teikiama tik su jo atstovų sutikimu.

23. Mokyklų sveikatos priežiūros paslaugoms teikiamoms ugdymo įstaigose tiems nepilnamečiams ar pilnametystę sulaukusiems mokiniams, kurie yra sudarę sutartis su ugdymo įstaiga ir netaikomi 21 punktas.

24. Teisę į visuomenės sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi gyventojai gaunantys paslaugas Jaunimui palankių sveikatos priežiūros paslaugų konsultaciniuose kabinetuose (Priekulės mieste, Veiviržėnuose, Gargždų mieste ir specialistui teikiant konsultacijas atvirose jaunimo erdvėse).

25. Gyventojo privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie gyventojo gyvenimo faktus gali būti renkama tik su gyventojo sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina paslaugai suteikti.

26. Gyventojas turi teisę kreiptis į Biuro administraciją visais iškilusiais ginčytinais klausimais.

27. Gyventojas turi teisę dalyvauti sveikatos stiprinimo renginiuose, jei jis atitinka renginio dalyviui keliamus reikalavimus ir užsiregistruoja, o registracija yra patvirtinama.

28. Gyventojas pradėjęs dalyvauti sveikatos stiprinimo programoje, sutinka su dalyvavimu ir įsipareigoja lankyti visus užsiėmimus.

29. Visa būtina informacija Gyventojui suteikiama (prieinama) jo buvimo Biure ar lankymosi joje metu.

Gyventojų pareigos

30. Gyventojas negali reikalauti privilegijų dėl jų lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu.

31. Gyventojas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Biuro vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais Biuro nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas, jei jis įtraukiamas į ilgalaikes visuomenės sveikatos stiprinimo programas.

32. Gyventojas, užsiregistravęs planinei visuomenės sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios. Apie negalėjimą atvykti gyventojas privalo pranešti bendruoju telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis.

33. Gyventojai, norėdami gauti ilgalaikes visuomenės sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus.

34. Gyventojas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus Gyventojui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti visuomenės sveikatos priežiūros paslaugas.

35. Gyventojas, gavęs informaciją apie jam skiriamas ilgalaikes visuomenės sveikatos priežiūros paslaugas, šio įstatymo nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių visuomenės sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.

36. Gyventojas privalo vykdyti visuomenės sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba šio įstatymo nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų visuomenės sveikatos priežiūros paslaugų. Gyventojas privalo informuoti specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

37. Gyventojas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais visuomenės sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais gyventojais.

38. Gyventojui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų gyventojų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas visuomenės sveikatos priežiūros paslaugas, visuomenės sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas.

39. Laikytis nurodyto ir sutarto priėmimo laiko.

40. Be reikalo nevaikščioti koridoriais, netrukdyti darbui kabinetuose.

41. Bendradarbiauti su visuomenės sveikatos priežiūros paslaugas teikiančiu specialistu, vykdyti jo paskyrimus ir rekomendacijas arba raštu atsisakyti paskirtų visuomenės sveikatos priežiūros paslaugų.

42. Kiek įstengdamas suteikti visuomenės sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus Gyventojui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti visuomenės sveikatos priežiūros paslaugas.

43. Informuoti visuomenės sveikatos priežiūros specialistus apie bet kokius nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo.

44. Laiku sumokėti už mokamas paslaugas (privalomuosius sveiktos mokymus, mokamas programas) pagal tuo metu galiojančius įkainius, Sveikatos apsaugos ministro ir Biuro direktoriaus įsakymų nustatyta tvarka.

45. Tinkamai elgtis su Biuro įrengimais ir inventoriumi, tausoti Biuro turtą.

46. Gyventojas privalo laikytis priešgaisrinės ir elektros saugos taisyklių, atsargiai elgtis savo ir aplinkinių atžvilgiu (pvz. nesėdėti ant palangės, persisverti per langą ir pan.).

47. Gyventojai privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Biuro darbuotojais, gyventojais, kitais asmenimis.

48. Gyventojas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti.

49. Biure (teritorijoje ir patalpose) draudžiama:

• Biuro patalpose draudžiama be gauto leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas ir personalą, gyventojus ar kitaip pažeisti jų privatumą;

• Trikdyti viešąją rimtį ir tvarką;

• Vartoti alkoholinius gėrimus bei tabako gaminius, psichotropines medžiagas.

50. Gyventojai ir jų lankytojai už Biurui ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarką.

Juridinių asmenų teisės ir pareigos

51. Įstaigoje neteikiamos visuomenės sveikatos mokamos ir nemokamos paslaugos įmonėms, įstaigoms, organizacijoms propaguojančioms ar užsiimančioms alkoholio ir tabako gaminių gamyba ir/ar pardavimu (kai tai yra pagrindinė veikla). Paslaugų teikimas nutraukiamas nedelsiant, gavus tai patvirtinančią informaciją.

52. Juridiniai asmenys turi teisę kreiptis į įstaigą dėl mokamų paslaugų, pagal mokamų paslaugų teikimo tvarką.

53. Nemokamos paslaugos juridiniams asmenims suteikiamos tik teisės aktų nustatytais atvejais.

54. Juridinių asmenų pareiga yra neviešinti duomenų tretiesiems asmenims ir laikytis paslaugų teikimo sutartyje numatytų įsipareigojimų.

V. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR JURIDINIŲ IR FIZINIŲ ASMENŲ SPRENDIMO TVARKA

55. Gyventojas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis Įstatyme nustatyto gyventojų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

56. Skundą pateikti gali gyventojas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra gyventojo pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia gyventojo atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir gyventojas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami Gyventojui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

57. Gyventojas su skundu privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar Gyventojui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Gyventojo atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

58. Gyventojas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos.

59. Į gyventojų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas gyventojai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu Biure.

60. Biuras, gavęs gyventojo skundą, pranešimą jį išnagrinėja ir raštu praneša Gyventojui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

61. Biure, ugdymo įstaigų sveikatos kabinetuose, jaunimui palankių sveikatos priežiūros paslaugų konsultaciniuose kabinetuose yra atsiliepimų knygos, kuriose gyventojas gali pareikšti savo nuomonę, Biuro interneto svetainėje www.visuomenessveikata.lt gyventojai gali užpildyti Visuomenės sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketą bei parašyti savo atsiliepimą ar padėką.

62. Administracijoje gauti prašymai, skundai ir pareiškimai registruojami atskirame žurnale.

63. Jeigu skundo, pranešimo nagrinėjimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo skundo, pranešimo gavimo Biure, Biuro direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimo termino (20 darbo dienų nuo prašymo

gavimo dienos) pabaigos, institucija išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

64. Skundai, pareiškimai, gauti be pareiškėjo asmens duomenų tiriami priklausomai nuo išdėstytų faktų reikšmingumo. Sprendimą tirti ar ne priima Biuro direktorius, atsakymai į tokius skundus niekam neteikiami.

65. Nenagrinėjami prašymai, skundai, pranešimai:

65.1. Prašymai, skundai, pranešimai, kurie parašyti neįskaitomai, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo įstaigoje grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Biuras pasilieka prašymo kopiją.

65.2. Prašymai, skundai, pranešimai, kurie yra asmens nepasirašyti, nenurodyti jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti, nenagrinėjami, jeigu Biuro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

65.3. Prašymai, skundai, pranešimai, pateikti elektroniniu būdu, kai negalima atpažinti elektroninio dokumento formato, atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Biuro naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis, atpažinti prašymo turinio, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma grąžinimo priežastis.

65.4. Prašymai, skundai, pranešimai, pateikti elektroniniu būdu, kai negalima identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį, nenagrinėjami, jeigu Biuro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

65.5. Prašymai, skundai, pranešimai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Biurą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Biuras per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Biure praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

66. Ne Biuro kompetencijos srities prašymai, skundai ir pranešimai Biure netiriami ir perduodami kompetentingoms institucijoms, informuojant fizinį ar juridinį asmenį.

67. Ginčų ir konfliktų tarp įstaigos ir juridinių asmenų sprendžiama sutartyse nustatyta tvarka.

68. Nagrinėjami tik tokie žodiniai prašymai, skundai, pranešimai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.