

Prienų rajono savivaldybės
socialinių paslaugų centro
Pacientų pavėžėjimo paslaugų
organizavimo ir teikimo
laikinosios tvarkos aprašo
1 Priedas

PACIENTŲ PAVĖŽĖJIMO PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pacientų pavėžėjimo paslaugos teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato paciento, kuriam Pacientų pavėžėjimo paslaugų organizavimo ir teikimo laikinosios tvarkos aprašo, patvirtinto Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro direktoriaus 2023-07-28 įsakymu Nr. (1.10)-IV-245 „Dėl Pacientų pavėžėjimo paslaugų organizavimo ir teikimo laikinosios tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Pavėžėjimo aprašas), nustatyta tvarka teikiamos pavėžėjimo paslaugos, supažindinimo su pacientų pareigomis ir teisėmis pavėžėjimo paslaugos teikimo metu tvarką, pavėžėjimo paslaugos užsakymo metu suteikiamos informacijos apimtį, pacientų teises ir pareigas pavėžėjimo paslaugos teikimo metu.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos ir jų apibrėžtys:

2.1. Asmens duomenys – Pavėžėjimo apraše ir šiose Taisyklėse nurodyta informacija apie duomenų subjektą, kuri renkama pavėžėjimo paslaugos užsakymui administruoti.

2.2. Duomenų subjektas – asmuo, apie kurį teikiami asmens duomenys pavėžėjimo paslaugos užsakymui administruoti.

2.3. Duomenų valdytojas Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centras, Pavėžėjimo aprašo ir šių Taisyklių nustatyta tvarka tvarkantis asmens duomenis.

2.4. Duomenų tvarkytojai – Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centras, vykdanči Pavėžėjimo aprašo 14 punkte nurodytus pacientų pavėžėjimo paslaugų užsakymus (pagrindinis duomenų tvarkytojas) ir pavėžėjimo paslaugas teikiantys subjektai (kiti duomenų tvarkytojai), renkantys ir tvarkantys asmens duomenis, reikalingus pavėžėjimo paslaugų užsakymui patvirtinti ir pavėžėjimo paslaugoms teikti.

2.5. Pokalbio įrašas – telefono linija +370 645 66101 ir trumpojo telefono numerio 1808 linija vykstančio duomenų tvarkytojo atsakingo specialisto pokalbio, kurio metu užsakomos pavėžėjimo paslaugos ar teikiama kita su pavėžėjimo paslaugos užsakymu ar teikimu susijusi informacija, garso įrašas.

2.6. Atsakingas specialistas – duomenų tvarkytojo atsakingas specialistas, priimančias pavėžėjimo paslaugos užsakymus ir teikiantis konsultacijas asmenims dėl pavėžėjimo paslaugos užsakymo.

2.7. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Pavėžėjimo apraše vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS PACIENTŲ SUPAŽINDINIMO SU PAVĖŽĖJIMO PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖMIS TVARKA

3. Pacientas ar pacientą lydintis asmuo (toliau – asmuo) pavėžėjimo paslaugas gali užsakyti:

3.1. dėl valstybės lygmens asmens sveikatos priežiūros paslaugų – telefono linija 1808;

3.2. savivaldybės lygmens pacientų pavėžėjimo paslaugas – pacientų pavėžėjimo paslaugų organizavimui ir teikimui skirtoje Ekstremalių situacijų valdymo informacinės sistemos (toliau – ESVIS) interneto svetainėje www.1808.lt;

3.3. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos interneto svetainėje nurodytais savivaldybių kontaktais;

3.4. tiesiogiai atvykęs į Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centrą, jei pavėžėjimo paslaugos užsakomos dėl Pavėžėjimo aprašo 14 punkte nurodytų pacientų pavėžėjimo paslaugų.

4. Pavėžėjimo paslaugos užsakymo metu asmeniui turi būti suteikiama informacija:

4.1. apie galimybę pavėžėjimo paslaugą gauti kartu su pacientą lydintiu asmeniu;

4.2. apie paciento ir pacientą lydintio asmens pareigas, nustatytas Pavėžėjimo aprašo 33, 35, 37, 38 ir 39 punktuose ir šių Taisyklių IV skyriuje;

4.3. apie atsisakymo teikti pavėžėjimo paslaugas atvejus, numatytus Pavėžėjimo aprašo 34 punkte;

4.4. apie paskirto pavėžėjimo laiko pakeitimo galimybę ir pavėžėjimo paslaugos atšaukimo terminus, nustatytus Pavėžėjimo aprašo 35 punkte;

4.5. apie Pavėžėjimo aprašo 36 punkte numatytas galimas pasekmes, jei pacientas, nusprendęs nevykti į asmens sveikatos priežiūros įstaigą (toliau – ASPĮ), laiku neatšaukia vizito arba pasinaudojęs pavėžėjimo paslauga neapsilanko ASPĮ;

4.6. apie skundus nagrinėjančias institucijas ir skundų padavimo terminus, numatytus Pavėžėjimo aprašo 42 ir 43 punktuose.

5. Įstaiga, teikianti pacientų pavėžėjimo užsakymo paslaugas, siekdama užtikrinti tinkamą asmenų informavimą apie pavėžėjimo paslaugos teikimo tvarką, gali nustatyti papildomą informaciją, teikiamą asmeniui paslaugos užsakymo metu.

6. Kai asmuo pavėžėjimo paslaugą užsako Taisyklių 3.1, 3.2 ir 3.4. papunkčiuose nurodytais būdais, ESVIS asmeniui siunčiamoje pavėžėjimo paslaugos užsakymo patvirtinimo trumpojoje žinutėje (SMS) ir (ar) elektroniniu paštu pateikiama nuoroda į interneto svetainėje www.1808.lt skelbiamą Taisyklių 4.1–4.6 papunkčiuose nurodytą informaciją, su kuria asmuo privalo susipažinti. Jei pavėžėjimo paslaugą užsako pacientą lydintis asmuo, jis privalo pacientą supažindinti su svetainėje www.1808.lt skelbiama Taisyklių 4.1–4.6 papunkčiuose nurodyta informacija.

7. Kai asmuo pavėžėjimo paslaugas užsako Taisyklių 3.3 papunktyje nurodytu būdu, ESVIS, asmeniui patvirtinus, kad susipažino su Taisyklių 4.1–4.6. papunkčiuose nurodyta informacija, suteikiama pavėžėjimo paslaugos užsakymo prieiga. ESVIS asmeniui išsiųstoje užsakymo patvirtinimo trumpojoje žinutėje (SMS) ir (ar) elektroniniu paštu papildomai pateikia nuorodą į interneto svetainėje www.1808.lt skelbiamą Taisyklių 4.1–4.6 papunkčiuose nurodytą informaciją.

8. Kai pavėžėjimo paslaugą Pavėžėjimo aprašo 6.7 ir 6.8 nurodytais atvejais asmeniui užsako ASPĮ, ESVIS asmeniui siunčiamoje užsakymo patvirtinimo trumpojoje žinutėje (SMS) ir (ar) elektroniniu paštu pateikiama nuoroda į interneto svetainėje www.1808.lt skelbiamą Taisyklių 4.1–4.6 papunkčiuose nurodytą informaciją, su kuria asmuo privalo susipažinti.

9. Laikoma, kad asmuo yra tinkamai supažindintas su Taisyklių 4.1–4.6 papunkčiuose nurodyta informacija, jei pavėžėjimo paslaugos užsakymo metu ESVIS asmeniui išsiųstoje užsakymo patvirtinimo trumpojoje žinutėje (SMS) ir (ar) elektroniniu paštu pateikė nuorodą į

interneto svetainėje www.1808.lt skelbiamą Taisyklių 4.1–4.6 papunkčiuose nurodytą informaciją.

10. Pokalbių įrašymo nuostatos:

10.1. pokalbiai įrašomi ir įrašų duomenys tvarkomi pacientų pavėžėjimo paslaugų užsakymo administravimu ir konsultacijų telefonu kokybės užtikrinimo tikslu;

10.2. pokalbių įrašų duomenys negali būti naudojami su pacientų pavėžėjimo paslaugos užsakymo administravimu ir konsultacijų kokybės vertinimu nesusijusiais tikslais;

10.3. įrašomi visi pokalbiai, vykstantys telefono linija 1808 arba atitinkamomis savivaldybių telefono linijomis;

10.4. telefoninių pokalbių įrašymo tikslas ir apimtis gali būti keičiami tik pakeitus šias Taisykles;

10.5. pokalbių įrašų duomenys gali būti perduodami tretiesiems asmenims tik teisės aktų nustatyta tvarka;

10.6. pokalbių telefonu įrašymas privalo atitikti Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 73 straipsnio 1 dalies nuostatas.

III SKYRIUS

PACIENTŲ PAVĖŽĖJIMO PASLAUGOS UŽSAKYMUI PATVIRTINTI TEIKIAMA INFORMACIJA

11. Asmuo pavėžėjimo paslaugos užsakymo metu Taisyklių 4 ir 8 punktuose nurodytu būdu atsakingam specialistui privalo pateikti asmens duomenis (paciento vardas, pavardė, asmens kodas, gyvenamosios vietos, iš kurios pacientas išvyks, adresas, jei kartu vyksta ir lydintis asmuo, jo vardas ir pavardė, asmens kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (arba) elektroninio pašto adresas), nurodyti ASPĮ, kurioje asmeniui paskirtas vizitas, pavadinimą ir vizito pas asmens sveikatos priežiūros specialistą laiką, taip pat kitas aplinkybes, kurios yra svarbios tinkamai pavėžėjimo paslaugai suteikti (pvz., informacija apie kartu vežamas medicinos ar techninės pagalbos priemones, apie paciento nešimo poreikį). Užsakant pacientų pavėžėjimo paslaugą, privalo būti gydytojo išrašytas elektroninis siuntimas specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti, kuriame turi būti nurodyta žyma apie pacientui reikalingą pacientų pavėžėjimo paslaugą, jei ši paslauga reikalinga dėl paciento sveikatos būklės. Žymoje turi būti nurodyta kokia pavėžėjimo paslauga (specializuota ar nspecializuota) yra reikalinga pacientui.

12. ASPĮ, užsakanti pavėžėjimo paslaugą Pavėžėjimo aprašo 6.5 papunktyje nurodytu atveju, paslaugos užsakymo metu atsakingam specialistui privalo:

12.1. pateikti į kitą ASPĮ pervežamo paciento vardą, pavardę, asmens kodą, asmens kontaktinius duomenis, ASPĮ, iš kurios ir į kurią pacientas vežamas, pavadinimus ir adresus, paskirto vizito laiką, duomenis (vardas, pavardė, telefono numeris) apie pacientą lydintį asmenį, jei jis vyksta kartu;

12.2. nurodyti, kokia pavėžėjimo paslauga (specializuota ar nspecializuota) yra reikalinga pacientui pervežti;

12.3. jei reikia specializuotos pacientų pavėžėjimo paslaugos, – nurodyti reikalingos asmens sveikatos priežiūros pagalbos poreikį ir apimtį (reikalinga medicininė įranga ir (ar) priemonės, vaistai, asmens sveikatos priežiūros specialistai ir kt.), kitas su paciento sveikatos būkle susijusias reikšmingas aplinkybes paciento saugiam pervežimui užtikrinti;

12.4. jei reikia nspecializuotos pacientų pavėžėjimo paslaugos, – nurodyti, kokios techninės pagalbos priemonės pacientui ir (ar) lydinčiam reikalingos, jei toks poreikis yra;

12.5. suteikti kitą atsakingų specialistų prašomą informaciją, reikalingą pavėžėjimo paslaugos užsakymui patvirtinti atsižvelgiant į pavėžėjimo rūšį.

13. ASPI, užsakanti pavėžėjimo paslaugą Pavėžėjimo aprašo 6.8 papunktyje nurodytu atveju, paslaugos užsakymo metu atsakingam specialistui privalo nurodyti paciento vardą, pavardę, asmens kodą, gyvenamosios vietos, į kurią pacientą reikia pristatyti, adresą, jei kartu vyksta ir lydintis asmuo, jo vardą ir pavardę, kontaktinius duomenis (telefono numeris ir (arba) elektroninio pašto adresas).

IV SKYRIUS

PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS PAVĖŽĖJIMO PASLAUGOS TEIKIMO METU

14. Asmenys, be Pavėžėjimo apraše nurodytų teisių, turi šias teises:

14.1. nemokamai transporto priemonėje vežtis vieno rankinio bagažo, kurio matmenys ne didesni kaip 70 x 50 x 30 cm, vieneta;

14.2. nemokamai transporto priemonėje vežtis pacientui reikalingas medicininės ir techninės pagalbos priemonės;

14.3. gauti informaciją, susijusią su pavėžėjimo paslaugos teikimu.

15. Asmenys, be Pavėžėjimo apraše nurodytų pareigų, turi šias pareigas:

15.1. laikytis Taisyklėse nurodytų pareigų;

15.2. negadinti transporto priemonės, kuria yra vežami, įrenginių, sėdynių ir pan. ir juos tausoti;

15.3. įlipti ir išlipti iš transporto priemonės, kuria vežami, tik visiškai sustojus transporto priemonei;

15.4. neblaškyti vairuotojo dėmesio ir netrukdyti jam vairuoti transporto priemonės;

15.5. informuoti pacientų pavėžėjimo paslaugas organizuojančios ir (ar) teikiančios įmonės (įstaigos) atsakingus darbuotojus apie aplinkybes, dėl kurių pavėžėjimo paslaugas teikiantiems darbuotojams gali nepavykti atvykti (privažiuoti) į nurodytą vietą paimti asmens, ir imtis visų įmanomų priemonių šioms aplinkybėms pašalinti, siekiant užtikrinti, kad pavėžėjimo paslauga būtų suteikta paskirtu laiku.

16. Asmenims, nesilaikantiems Pavėžėjimo apraše ir Taisyklėse nustatytų pareigų ir tuo keliantiems grėsmę savo ir (ar) kartu vykstančių asmenų saugumui, pavėžėjimo paslaugos teikimas gali būti nutraukiamas, išskyrus atvejus, jei tai sukeltų pavojų paciento sveikatai.

V SKYRIUS

DOKUMENTŲ SU ASMENS DUOMENIMIS SAUGOJIMO TERMINAI IR KONFIDENCIALUMO UŽTIKRINIMAS

17. Su pavėžėjimo paslaugos užsakymu susiję dokumentai su asmens duomenimis saugomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka ir laikantis Sveikatos priežiūros įstaigų veiklos apskaitos ir atskaitomybės tvarkoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 1999 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. 515 „Dėl sveikatos priežiūros įstaigų veiklos apskaitos ir atskaitomybės tvarkos“, nustatytų terminų.

18. Pokalbio įrašai teisės aktų nustatyta tvarka saugomi 3-ejus metus nuo pokalbio įrašymo dienos.

19. Pavėžėjimo aprašo 6.5 punkte nurodytu atveju priimančios ASPI elektroniniu paštu pateiktas patvirtinimas apie paciento priėmimą saugomas 6 mėnesius nuo jo išsiuntimo ASPI, iš kurios pacientas atvežamas, dienos.

20. Dokumentai, kurių saugojimo terminai nėra nustatyti Taisyklių 17 punkte nurodytuose teisės aktuose, saugomi ne ilgiau kaip 3-ejus metus.

21. Duomenų valdytojas ir duomenų tvarkytojas privalo tvarkyti asmens duomenis taip, kad taikant atitinkamas technines ir organizacines priemones būtų užtikrintas tinkamas asmens duomenų saugumas, įskaitant apsaugą nuo duomenų tvarkymo be leidimo arba neteisėto duomenų tvarkymo ir nuo netyčinio praradimo, sunaikinimo ar sugadinimo.