

## PACIENTŲ INFORMAVIMO IR KOMUNIKACIJOS TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pacientų informavimo ir komunikacijos tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) nustato pacientų informavimo ir vidinės komunikacijos principus VšĮ Druskininkų PSPC (toliau – Įstaiga).
2. Tvarka skirta užtikrinti aiškią, pagarbą pacientui išlaikančią, savalaikę ir veiksmingą komunikaciją, atitinkančią Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymą, kitus teisės aktus bei įstaigos vidaus tvarką.
3. Tvarka taikoma visiems įstaigos darbuotojams, kurie pagal savo funkcijas tiesiogiai ar netiesiogiai bendrauja su pacientais.
4. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.
5. **Komunikacija** – informacijos perdavimas bei priėmimas žodžiu, raštu ar kitomis priemonėmis.
6. **Informuotas sutikimas** – paciento valios išraiška, paremta jam suprantamai pateikta informacija apie siūlomas paslaugas, procedūras ar veiksmus.
7. **Konfidenciali informacija** – paciento sveikatos, asmens duomenys ar kita jautri informacija, kuri saugoma pagal teisės aktus.

### II. KOMUNIKACIJOS BŪDAI

8. Žodinis bendravimas – tiesioginis pokalbis, informacijos suteikimas telefonu.
9. Rašytinis bendravimas – sutikimo formos, el. laiškai, informaciniai lankstinukai.
10. Skaitmeninės priemonės – pacientų portalas, SMS žinutės dėl priminimų ar informavimo, įstaigos internetinis puslapis, facebook paskyra.

### III. PACIENTO INFORMAVIMAS

11. Sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik pacientui ar jo atstovui sutikus. Prieš teikiant paslaugas gaunamas paciento informuotas sutikimas.
12. Pacientui aiškiai paaiškinama apie teikiamas paslaugas, jų organizavimą ir tvarką, savo teisių užtikrinimą bei pareigas, galimą naudą ir rizikas.

13. Jei pacientas turi kalbos ar komunikacijos sunkumų, užtikrinama alternatyvi komunikacijos/informavimo priemonė (rašytinė, vizualinė, asistento pagalba).

#### **IV. VIDAUS KOMUNIKACIJA**

14. Informacija apie paciento poreikius, aptarnavimo eigą ar kylančius klausimus perduodama darbuotojams el. paštu, telefonu, per vidines informacines sistemas arba kitais įstaigoje nustatytais komunikacijos kanalais.

15. Visa su pacientų aptarnavimu susijusi informacija dokumentuojama pagal įstaigos vidaus tvarką – informacinėse sistemose, paciento kortelėse ar kituose priimtiniuose dokumentacijos formatuose.

16. Užtikrinama, kad pacientų asmens duomenys ir informacija apie jų sveikatą būtų prieinami tik tiems darbuotojams, kuriems ši informacija reikalinga tiesioginių darbo funkcijų vykdymui.

17. Prieiga prie pacientų duomenų reglamentuojama pagal pareigybes ir atsakomybes. Darbuotojams suteikiamos tik būtinos prieigos teisės, atitinkančios jų funkcijas.

18. Visi darbuotojai, dalyvaujantys pacientų aptarnavimo procese, yra supažindinami su vidaus komunikacijos principais, pacientų duomenų apsaugos reikalavimais ir pasirašo konfidencialumo įsipareigojimus.

19. Pastebėjus informacijos saugumo pažeidimą arba netinkamą informacijos naudojimą, darbuotojai privalo nedelsiant pranešti atsakingam asmeniui (pvz., duomenų apsaugos pareigūnui ar padalinio vadovui).

#### **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

20. Sveikatos priežiūros specialistai atsako už aiškų, teisingą ir išsamų informacijos suteikimą pacientams.

21. Administracijos darbuotojai atsako už tvarkingą pacientų priėmimą, pirminės informacijos suteikimą ir saugų komunikavimą.

22. Visi darbuotojai privalo laikytis pagarbios ir pacientų orumą užtikrinančios komunikacijos standartų.

23. Įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo užtikrina šios Tvarkos laikymosi priežiūrą.

24. Tvarkos veiksmingumas vertinamas analizuojant pacientų apklausų rezultatus, gautus skundus ir pasiūlymus.