**Pakalpojumu organizēšanas pamatprincipi un pacientu informēšana**

1. IZPILDĪTĀJS nodrošina vienlīdzīgu attieksmi pakalpojumu pieejamībā un pakalpojumu sniegšanā visām personām, kurām ir tiesības saņemt valsts apmaksātās medicīniskās palīdzības apjomā ietilpstošos veselības aprūpes pakalpojumus, atšķirīgu attieksmi pieļaujot vienīgi medicīnisku indikāciju dēļ.
2. Organizējot personām iespēju pieteikties veselības aprūpes pakalpojumam, IZPILDĪTĀJS ne vēlāk kā līdz 2024.gada 1.jūlijam nodrošina vienotu tālruni visiem veselības aprūpes pakalpojumiem un klātienes vienotu rindu klientu apkalpošanai ārpus tiešas veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanas (piemēram, reģistratūrā, kasē u.tml.) neatkarīgi no tā, vai persona saņem valsts apmaksājamos vai maksas veselības aprūpes pakalpojumus.
3. IZPILDĪTĀJS ne vēlāk kā līdz 2024.gada 1.jūlijam nodrošina, ka apkalpošana notiek, ievērojot klientu apkalpošanas standartus, piemēram, Dienesta izstrādāto Klientu apkalpošanas standartu ([pieejams NVD tīmekļvietnē](https://www.vmnvd.gov.lv/lv/media/1523/download?attachment)) vai [Valsts pārvaldes Klientu apkalpošanas rokasgrāmatu](https://www.mk.gov.lv/sites/mk/files/media_file/klientu_apkalosanas_rokasgramata.pdf). Lai nodrošinātu vienotas apkalpošanas prasības visiem darbiniekiem un noteiktā standarta ievērošanu, IZPILDĪTĀJS nodrošina regulāru apkalpošanas kvalitātes pārbaudi.
4. IZPILDĪTĀJA telpās publiski pieejamā vietā un tīmekļvietnē izvieto šādu skaidri salasāmu, aktuālu un pilnīgu informāciju vai informācijas izvietošanai izmanto maketu par:
   1. pie ieejas IZPILDĪTĀJA telpās izvieto norādi ar IZPILDĪTĀJA ārstniecības iestādes nosaukumu un darba laiku;
   2. IZPILDĪTĀJA ārstniecības iestādes darba režīmu – informāciju par ārstniecības personu pieņemšanas laiku, kas atbilst Līguma 1.pielikumam Informācija par veselības un sociālās aprūpes pakalpojumu sniedzēju;
   3. IZPILDĪTĀJA tālruni pierakstam uz valsts apmaksātiem veselības aprūpes pakalpojumiem;
   4. dežūrārsta palīdzības saņemšanas iespējām, ja šādi pakalpojumi attiecīgajā teritorijā ir pieejami, un par tuvāko ārstniecības iestādi, kurā iespējams saņemt diennakts neatliekamo medicīnisko palīdzību, norādot tās adresi un tālruņa numuru, atbilstoši Dienesta tīmekļvietnē publicētajai aktuālai informācijai;
   5. neatliekamās medicīniskās palīdzības saņemšanu, zvanot pa tālruni „112” vai „113”;
   6. ģimenes ārstu konsultatīvo tālruni „66016001” un DIENESTA bezmaksas informatīvo tālruni „80001234” informācijas saņemšanai par valsts apmaksātiem veselības aprūpes pakalpojumiem un to saņemšanas kārtību,
   7. cita DIENESTA sagatavota informācija, ja tāda ir IZPILDĪTĀJA rīcībā.
5. IZPILDĪTĀJS pēc personas pieprasījuma sniedz informāciju:
   1. par iespējām saņemt valsts apmaksātus veselības aprūpes pakalpojumus un to apmaksas nosacījumiem;
   2. par IZPILDĪTĀJA sniegtajiem pakalpojumiem, kurus apmaksā DIENESTS;
   3. pirms pakalpojuma sniegšanas lūdz personai uzrādīt personu apliecinošu dokumentu un Vadības informācijas sistēmā pārliecinās par personas tiesībām saņemt valsts apmaksājamos veselības aprūpes pakalpojumus;
6. Mainoties epidemioloģiskai situācijai, IZPILDĪTĀJAM jāseko Slimības profilakses un kontroles centra izstrādātiem pamatprincipiem epidemioloģiskās drošības nodrošināšanai, tajā skaitā pakalpojumu organizēšanā un sniegšanā ievērojot sekojošus pamatprincipus:
   1. nodrošina pacientu veselības aprūpi tikai pēc iepriekšējā pieraksta,;
   2. veicot pierakstu, noskaidro pacienta epidemioloģisko anamnēzi un sūdzības, izvērtē ambulatorā apmeklējuma vai mājas vizītes nepieciešamību un steidzamību un pieņem lēmumu par veselības aprūpes pakalpojuma saņemšanas veidu un laiku - ambulatoro apmeklējumu, mājas vizīti vai attālināto konsultāciju;
   3. IZPILDĪTĀJS nodrošina, ka pirms attālinātas konsultācijas uzsākšanas persona tiek identificēta (noskaidrots vārds, uzvārds, personas kods), izmantojot ārstam pieejamos informāciju tehnoloģiju resursus vai citus pieejamos informācijas resursus, t.sk. mutisko identifikāciju, uzdodot kontroles jautājumus;
   4. Par sniegtām attālinātām konsultācijām IZPILDĪTĀJS medicīniskā dokumentācijā veic ierakstu ar šādu informāciju:
      1. tālruņa numurs uz kuru sniegta telefona konsultācija vai citu informāciju par attālinātai konsultācijai izmantoto ierīci;
      2. datums un konsultācijas sākuma (pulksteņa) laiks;
      3. īss konsultācijas apraksts – risināmā problēma, pacienta sūdzības, anamnēze, slēdziens, tālāka taktika, rekomendācijas.