



## IEKŠĒJĀS KARTĪBAS NOTEIKUMI KLIENTIEM un KLIENTU PAVADOŠAJĀM PERSONĀM

### Vispārēja informācija

1. Saskaņā ar Pacientu tiesību likuma 15.panta trešo daļu klīnikas "AIWA Clinic" (turpmāk – AIWA Clinic), klientiem, kā arī klientu pavadošajām personām ir saistošas šo noteikumu prasības, AIWA Clinic ārstniecības personu un darbinieku norādījumi.

### 2. AIWA Clinic darba laiks:

Darba dienās no plkst. 08:00 – 20:00 (izņemot diennakts stacionāru),  
Visi plānotie izmeklējumi, manipulācijas tiek veiktas šajā laika posmā.

### 3. Iepriekš pieteikties AIWA Clinic pakalpojumiem iespējams:

- 3.1. personīgi ierodoties AIWA Clinic klientu reģistratūrā, Maskavas ielā 241, Rīgā;
  - 3.2. zvanot pa tālruni 67799100, 20022581;
  - 3.3. nosūtīt pieteikumu uz e-pastu: [info@aiwaclinic.lv](mailto:info@aiwaclinic.lv)
  - 3.4. piesakoties <https://epoliklinika.lv/>
  - 3.5. Ja esat pieteicies, bet vēlaties vizīti atcelt, lūdzam zvanīt vai rakstīt sms uz pa tālruni **67799100, 20022581**.
4. Ja stacionēšanās dienā vai 1-3 dienas pirms tam Jums parādās akūtas infekcijas pazīmes: ķermeņa temperatūra virs 38°C, kā arī drudzis, galvas sāpes, sāpes muskuļos, kā arī vemšana un/vai caureja, pirms ierašanās dienas stacionārā, lūdzam sazināties ar AIWA Clinic operācijas bloka atbildīgo personu par pierakstu **22326208**

### 5. Iestājoties AIWA Clinic stacionārā OBLIGĀTI ņemt līdzī:

#### 5.1. Dokumentus:

- ✓ personu apliecinošs dokuments – pase vai personas apliecība (eID karte);
  - ✓ ģimenes ārsta vai ārsta speciālista nosūtījums, ja paredzēts valsts apmaksāts dienas stacionāra pakalpojums;
  - ✓ veselības apdrošināšanas polise (ja ir un vēlaties to izmantot);
  - ✓ dokuments, kas apliecina atbrīvojumu no pacienta iemaksas - trūcīgā izziņa, politiski represētā apliecība (ja ir);
  - ✓ bērna vecākiem pase vai identifikācijas karte, citām personām, tai skaitā vecvecākiem, brāļiem, māsām, u.c. tuviniekiem nepieciešams sagatavot pilnvarojumu pārstāvēt bērna likumiskās tiesības un intereses;
  - ✓ pieauguša likumīgajam pārstāvim uzrādīt dokumentu, kas apliecina viņa tiesības pārstāvēt klientu, ja tas nepieciešams;
- 5.2. Pastāvīgi lietojamus medikamentus;
- 5.3. Maiņas apavus un ērtu iekštelpu apģērbu valkāšanai stacionārā.

**Lūdzam uz Stacionāru NEŅEMT līdzī lielas skaidrās naudas summas, vērtslietas.**

### 6. Iestājoties AIWA Clinic stacionārā:

- 6.1 Klientam vai klienta likumīgajam pārstāvim parakstīt līgumu par pakalpojumu sniegšanu AIWA Clinic;
- 6.2 Virsdrēbes nodot AIWA Clinic garderobē 1.stāvā;
- 6.3 Ieslēgt klusinātā režīmā vai izslēgt mobilā telefona skaņu, lai netraucētu citus AIWA Clinic apmeklētājus;
- 6.4 Nēsāt klīnikas izsniegto pacienta identifikācijas aproci, līdz izrakstīšanai no stacionāra

### 7. Kopā ar klientu AIWA Clinic atļauts atrasties klienta pavadošajai personai:

- ✓ Bērna likumīgais pārstāvis;
- ✓ Pieaugušā likumīgais pārstāvis;
- ✓ Personai, kura palīdz klientam pārvietoties (tikai ar klienta piekrišanu).

### 8. Atrodoties AIWA Clinic klientam un pavadošajai personai:

- 8.1. Uz nozīmētajiem izmeklējumiem un speciālistu konsultācijām ierasties laicīgi (~15 min. iepriekš);
  - 8.2. Ievērot visus ārstu un medicīniskā personāla norādījumus, saistītus ar ārstniecības procesu;
  - 8.3. Piekļājīgi un ar cieņu izturēties pret personālu un apkārtējiem cilvēkiem;
  - 8.4. Ievērot tīrību un kārtību palātās un koplietošanas telpās;
  - 8.5. Apmeklējuma ilgums drīkst būt ne ilgāks par 30 min. Ilgāks drīkst būt tikai ar ārstējošā ārsta vai virsārsta saskaņošanu;
  - 8.6. Palātā drīkst būt tikai viens apmeklētājs;
9. Pacientus nedrīkst apmeklēt arī gadījumā, ja apmeklētājam ir akūta vīrusu infekcija.

- 9.1. AIWA Clinic atļauts lietot telefonu, planšetdatoru, radio, televizoru, netraucējot citus klientus- jāklusinātā režīmā vai austiņās;
- 9.2. AIWA Clinic klientam ir iespējams saņemt atbalstu nokļūšanai līdz ārstu pieņemšanas kabinetiem, izmeklējumiem un procedūrām;
- 9.3. Saudzīgi izturēties pret palātā un klīnikā esošo inventāru.
- 9.4. Ievērot ugunsdrošības prasības, aizliegts atstāt bez uzraudzības ieslēgtas elektriskās ierīces un citus ugunsnedrošus vai bīstamus priekšmetus;

10. Ja AIWA Clinic **klients ir nepilngadīga persona**, vecākiem vai pilnvarotai personai JĀŅEM vērā, ka:

- 10.1. Bērnam iestājoties dienas stacionārā, visus dokumentus noformē tikai vecāki vai pilnvarotās personas;
- 10.2. Auklīte vai vai vecvecāki pēc tam var palikt pie bērna, par to iepriekš brīdinot stacionāra personālu, taču jāņem vērā šo noteikumu 10.4.punkts;
- 10.3. Bez pastāvīgas vecāku klātbūtnes AIWA Clinic, ja to ir akceptējis ārsts, var atrasties bērni no 12 gadu vecuma;
- 10.4. Detalizēti izstāstīt informāciju par veiktajiem izmeklējumiem/ manipulācijām, saskaņot ārstēšanas procesu, kā arī sniegt informāciju par izmeklējumu rezultātiem, ārstēšanas plānu, diagnozi un iespējamo prognozi AIWA Clinic ārstniecības personāls ir tiesīgs tikai bērna vecākiem vai pilnvarotajām personām;
- 10.5. Lai pavadīšanas laiks AIWA Clinic būtu drošs Jūsu bērnam, neatstājiet bērnu bez uzraudzības palātā, savlaicīgi brīdiniet stacionāra personālu;
- 10.6. Ja AIWA Clinic klientiem netiek nodrošināta ēdināšana sk. informāciju šo noteikumu 14.1.punktā, parūpējieties par bērna ēdināšanu.

11. Atrodoties AIWA Clinic telpās un teritorijā klientiem **AIZLIEGTS**:

- 11.1. Veikt darbības, kas var kaitēt viņa un apkārtējo veselībai;
- 11.2. Ievest/ ienest dzīvniekus;
- 11.3. Smēķēt, t.sk. izmantot elektroniskās smēķēšanas ierīces, lietot un/vai un atrasties alkohola vai narkotisko vielu reibumā;
- 11.4. Ienest šaujamo ierociņus, tajā skaitā gāzes, un aukstos ieročus, izņemot gadījumus, kad tiesībsargājošo iestāžu darbinieki AIWA Clinic veic savus tiešos pienākumus, iepriekš par to rakstiski informējot AIWA Clinic vadību;
- 11.5. Personu datu aizsardzības nolūkos fotografēt, filmēt citas personas, tai skaitā AIWA Clinic ārstniecības personas, un/vai veikt šo personu sarunu audio ierakstus ir atļauts tikai ar šo personu atļauju. Klīnikas iekšējo teritoriju un telpas fotografēt, filmēt un/vai veikt tajās audio ierakstus ir atļauts tikai ar AIWA Clinic vadības atļauju.
- 11.6. Patstāvīgi iejaukties ārstniecības procesā.

12. **Norēķinu kārtība:**

- 12.1. Norēķini par AIWA Clinic sniegtajiem pakalpojumiem veicami skaidrā naudā, ar bankas norēķinu karti vai ar avansa vai pēcapmaksas rēķinu. Skaidras naudas un ar bankas norēķinu kartes maksājumi veicami līdz izrakstīšanās no AIWA Clinic brīdīm, bet avansa un pēcapmaksas norēķini veicami atbilstoši noslēgtajiem līgumiem starp AIWA Clinic un pakalpojuma saņēmēju;
- 12.2. Par pakalpojumiem kasē iespējams samaksāt ar norēķinu karti vai skaidrā naudā darba laikā no 08:00-20:00. Kase atrodas reģistratūrā, 1.stāvā.
- 12.3. Ja klients, saņemot AIWA Clinic pakalpojumus, nespēj samaksāt summu pilnā apmērā, to var izdarīt 15 dienu laikā pēc pakalpojuma saņemšanas vai citā laikā, ja par to panākta rakstiska vienošanās ar AIWA Clinic vadību;
- 12.4. A/S „Veselības centru apvienība” administrācija ir tiesīga nodot kavēto maksājumu piedziņu trešajām personām, t.sk. nodot klienta personas datus apstrādei un šo datu ievietošanu publiskajās datu bāzēs, gadījumos:
  - ✓ ja klients neapmaksā AIWA Clinic pakalpojumus un nav panākta rakstiska vienošanās par pakalpojumu apmaksu ar AIWA Clinic vadību;
  - ✓ ja noslēdzot vienošanos ar AIWA Clinic vadību, klients neievēro apmaksas grafiku un vienošanās noteikto maksājumu kavējums pārsniedz 30 dienas.

13. **Personāla tiesības:**

- 13.1. Gadījumos, kad klients neievēro AIWA Clinic noteikumus, nepilda ārstniecības personu norādījumus un apzināti kaitē savai veselībai un šādā veidā tieši ietekmē konkrētās slimības ārstēšanu, ja klienta dzīvība nav apdraudēta, AIWA Clinic personālam ir tiesības izrakstīt klientu no AIWA Clinic. Tas neatbrīvo klientu no samaksas veikšanas par saņemtajiem pakalpojumiem AIWA Clinic līdz izrakstīšanai.
- 13.2. Persona var tikt izraidīta no AIWA Clinic, ja tiek pārkāpti vai nepildīti šie iekšējās kārtības noteikumi,
- 13.3. AIWA Clinic darbinieki neuzņemas atbildību par klienta un pavadošās personas personīgajām mantām, kas tiek atstātas bez uzraudzības.
14. Papildus informācija:
  - 14.1. Ēdināšana:

- ✓ Dienas stacionāra cenā nav iekļauta maksa par ēdināšanu. Pēc vienošanās ar klientu, par papildu samaksu ēdināšana tiek nodrošināta gan klientam, gan pavadošajai personai;
  - ✓ Pacienti un pavadošajām personām ir pieejams ledusskapis, kas atrodas 2. un 3.stāvā;
  - ✓ Ledusskapī drīkt uzglabāt pārtikas produktus tikai iesaiņojumā, nebojātus, ar atbilstošu derīguma termiņu
  - ✓ Pacienti un pavadošās personas var izmantot virtuvi ~~ar~~ un tur esošo mikroviļņu krāsni un kafijas automātu, kas atrodas 3. stāva;
- 14.2. AIWA Clinic ir pieejams dzeramais ūdens un 1.stāvā kafijas automāts
- 14.3. AIWA Clinic ir pieejams bezvadu internets. Interneta pieejas paroli jautāt personālam.
15. Aizpildot piekrišanas dokumentu reģistratūrā vai stacionārā, pacienti tiek aicināti piedalīties anonīmā aptaujā par pacientu pieredzi klīnikā.
16. Pretenziju un neskaidrību gadījumā klientam ir iespējams vērsties pie ārstējošā ārsta vai AIWA Clinic vadītāja, kā arī iesniegt priekšlikumus un sūdzības par saņemto veselības aprūpi AIWA Clinic vadībai elektroniski: [administracija@aiwaclinic.lv](mailto:administracija@aiwaclinic.lv) vai sūtīt pa pastu uz adresi Maskavas ielā 241, Rīgā, LV-1019.
17. AIWA Clinic administrācijas kontaktinformācija:  
adrese: Maskavas ielā 241, Rīgā, LV-1019; tālruņa numurs: 67799100; e-pasts [administracija@aiwaclinic.lv](mailto:administracija@aiwaclinic.lv)  
AIWA Clinic administrācijas darba laiks: 08:30 – 17:00.

**Paldies, ka apmeklējāt mūsu AIWA Clinic, novēlam Jums drīzu izveseļošanu !**