

PATVIRTINTA  
Viešosios įstaigos Anykščių  
rajonų savivaldybės ligoninės direktoriaus  
2024 m. rugpjūčio 14 d. įsakymu Nr. V-90

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ANYKŠČIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS LIGONINĖS

### VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

#### I. SKYRIUS BENDROJI DALIS

1. Viešoji įstaiga Anykščių rajono savivaldybės ligoninė (toliau – Ligoninė, Įstaiga) kodas 154278698, adresas Ramybės g.15, LT-29126 Anykščiai, yra sveikatos sistemos sveikatos priežiūros įstaiga kurios steigėjas ir savininkas – Anykščių rajono savivaldybė. Ligoninė teikia jos įstatuose numatytas asmens sveikatos priežiūros paslaugas pagal suteiktą licenciją.

2. Viešosios įstaigos Anykščių rajono savivaldybės Ligoninės vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja medicinos pagalbos teikimo bendrąją tvarką, apibrėžia pacientų teises ir pareigas bei Ligoninės darbuotojų ir lankytojų santykių principus bei elgesio normas.

3. Šios Taisyklės sudarytos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso atitinkamais straipsniais, kurie yra pagrindas paciento ir įstaigos santykių reglamentavimui.

4. Taisyklių nuostatos yra privalomos visiems Ligoninės darbuotojams, pacientams, jų atstovams, kitiems lankytojams. Pažeidus taisykles gali būti taikomos drausminės arba kitos priemonės pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus

5. Pacientai, susipažinę su Taisyklėmis, tai patvirtina parašu Ligoninės direktoriaus patvirtintoje formoje Paciento valios pareiškimas dėl sveikatos priežiūros paslaugų viešojoje įstaigoje Anykščių rajono savivaldybės ligoninėje (toliau – Paciento valios pareiškimas).

6. Taisyklės viešai skelbiamos Ligoninės interneto svetainėje [www.anlig.lt](http://www.anlig.lt), taisyklių kopijos prieinamos pacientams ir jų atstovams susipažinti kiekviename Ligoninės skyriuje, padalinyje (skelbiamos informaciniuose stenduose) .

#### II. SKYRIUS PACIENTŲ KREIPIMOSI IR PRIĖMIMO Į LIGONINĘ TVARKA

7. Atvykdamas pacientas turi pateikti registruojančiam Ligoninės darbuotojui asmens tapatybės kortelę, pasą ar kitą jo asmenį patvirtinantį dokumentą, atvykę su siuntimu – siuntimą, jei jis neelektroninis. Europos Sąjungos šalių piliečiai ir asmenys drausti Europos Sąjungos šalyse privalo pateikti Europos sveikatos draudimo kortelę (sertifikatą) ar kitą draustumą patvirtinantį dokumentą.

8. Pacientui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats.

9. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais turi parinkti tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią.

Jeigu yra nesutarimų tarp paciento iki 16 metų ir jo atstovų, diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

10. Nepilnametis pacientas iki 16 metų, kuris, gydytojo pagrįsta nuomone, išreikšta medicinos dokumentuose, gali pats teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl jam reikiamų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

11. Sutikimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo duoda (išreiškia) pats pacientas arba jo atstovas. Paciento sutikimas dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, patvirtinamas pasirašant Ligoninės direktoriaus patvirtintas sutikimo formas, atitinkančias sveikatos apsaugos ministro nustatytus formas reikalavimus.

12. Laikoma, kad savanoriškai į Ligoninę dėl stacionarinių arba ambulatorinių sveikatos priežiūros paslaugų atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad Ligoninės sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras, nes Ligoninė yra užtikrinusi, kad visa būtina informacija pacientui būtų suteikta (prieinama) jo buvimo ar lankymosi šioje Ligoninėje metu, o Ligoninės darbuotojai atsakytų į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija.

13. Skubi pagalba pacientams teikiama 24 valandas per parą visus metus.

14. Visiems pacientams, atvykusiems patiems ar atvežtiems Greitosios medicininės pagalbos tarnybos į Priėmimo – skubios pagalbos skyrių (toliau tekste – PSPS) esantį adresu Ramybės g. 15, LT-29126 Anykščiai, sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos visą parą Ligoninė pagal kompetenciją užtikrina (suteikia ir organizuoja) būtinąją (pirmąją ir / ar skubią) medicinos pagalbą.

15. Dėl patirtų traumų pacientai gali kreiptis į Priėmimo – skubios pagalbos skyrių (8-381) 59438), kur jiems bus suteikiama ambulatorinė pagalba arba pacientai bus stacionarizuojami.

16. Priėmimo – skubios pagalbos skyriaus asmens sveikatos priežiūros specialistai praneša policijos komisariatui apie stacionarizuotus traumuosius pacientus ir suteiktą jiems pagalbą, kai pristatomi asmenys, kuriems padarytos durtinės, pjautinės, šautinės ar dėl sprogo atsirusios žaizdos arba kitokio pobūdžio kūno sužalojimai, kurie gali būti susiję su nusikaltimu, Nacionaliniams visuomenės sveikatos centrui prie Sveikatos apsaugos ministerijos praneša apie apsinuodijusius pacientus, nustatytas/įtariamas infekcines ligas pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintą sąrašą.

17. Būtiniosios pagalbos apimtį ir kategorijas, paciento „Lietuvos Respublikos nuolatinis gyventojas“ būseną pagal Ligoninės informacinę sistemą (LIS) ir ligonių kasų informacinę sistemą (SVEIDRA posistemį SPAP) nustato pacientą apžiūrėjęs sveikatos priežiūros specialistas. Esant būtiniosios pagalbos indikacijoms ir jei pacientas yra nuolatinis Lietuvos Respublikos gyventojas jam suteikiama ambulatorinė ar stacionarinė pagalba, kuri apmokama iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) lėšų.

18. Gydytojui nustačius, kad paciento, atvykusio be siuntimo, būklė neatitinka būtiniosios pagalbos kriterijų ir/ar jis nėra nuolatinis Lietuvos Respublikos gyventojas, sveikatos priežiūros paslaugos yra mokamos ir teikiamos tik pacientui raštu patvirtinus sutikimą dėl mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo.

19. Europos Sąjungos šalių piliečiai ir asmenys drausti Europos Sąjungos šalyse, nepateikę asmens dokumento ir/ar Europos sveikatos draudimo kortelės, būtiniosios pagalbos sveikatos priežiūros paslaugos yra mokamos ir teikiamos tik pacientui raštu patvirtinus sutikimą dėl mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo (Teritorinei ligonių kasai nepateikus dokumentų kopijų, suteiktos paslaugos neapmokamos PSDF biudžeto lėšomis).

20. Visus pacientus, atvykusius į PSPS, privalo apžiūrėti skyriuje dirbantis gydytojas, išskyrus planine tvarka hospitalizuojamus pacientus. Po apžiūros priimamas sprendimas:

20.1. teikti būtinąją pagalbą;

20.2. hospitalizuoti pacientą;

20.3. palikti pacientą stebėjimui;

20.4. skirti ambulatorinį gydymą;

20.5. siųsti pacientą gydymui į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą (toliau tekste – ASPĮ).

21. Kiti Ligoninės gydytojai specialistai į PSPS iškviečiami pagal medicininius parodymus (apie būtinybę sprendžia PSPS gydytojas) ir atvyksta ne ilgiau kaip per 1 val.

22. Pacientų kreipimosi tvarka dėl planinių stacionarinių paslaugų:

22.1. Planine tvarka hospitalizuojami pacientai privalo turėti šeimos gydytojo ar gydytojo specialisto siuntimą, kuriame turi būti nurodyta trumpa anamnezė, objektyvūs duomenys, diagnozė, dėl kurios pacientas siunčiamas, atlikti tyrimai, taikytas gydymas, stacionarizavimo tikslas, ligų gydymo profilis. Siuntimas turi būti pasirašytas siunčiančiojo gydytojo kvalifikuotu elektroniniu

parašu arba pažymėtas jo asmeniniu spaudu. Siuntime privalo būti nurodytas jo galiojimo laikas, kuris negali viršyti 180 kalendorinių dienų.

22.2. Planine tvarka į stacionarą pacientai hospitalizuojami šeimos gydytojui ar gydytojui specialistui suderinus hospitalizavimą su skyriaus vedėju. Pacientai registruojami Ligoninės direktoriaus patvirtinta tvarka. Pacientai į ligoninę stacionarizuojami per PSPS, kur jie registruojami, apžiūrimi ir su ligos istorija siunčiami į atitinkamus skyrius.

22.3. Planine tvarka Dienos chirurgijos sveikatos priežiūros paslaugoms gauti pacientus registruoja chirurginę operaciją, invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą atliksiantis gydytojas, pakonsultavęs pacientą ir paskyręs jam šią intervenciją. Pacientai į ligoninę stacionarizuojami per PSPS, kur jie registruojami, apžiūrimi ir su ligos istorija palydimi į palatą.

22.4. Planine tvarka pacientai hospitalizuojami darbo dienomis nuo 7:00 iki 14:00 val. Planinėms paslaugoms gauti pacientas hospitalizuojamas ne ilgiau kaip per 3 valandas nuo kreipimosi į PSPS.

22.5. Nemokamai planinės paslaugos teikiamos tik dėl pagrindinės ligos (dėl kurios pacientas siųstas ambulatorinei konsultacijai arba hospitalizuotas).

22.6. Pacientai turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, gydytojo siuntimą, nepilnamečio paciento gimimo liudijimą ir kitus būtinus dokumentus. Ligoninės darbuotojai įvertina pateiktus dokumentus, paciento draustumą bei „Lietuvos Respublikos nuolatinis gyventojas“ būseną pagal Ligoninės informacinę sistemą (ESIS) ir ligonių kasų informacinę sistemą (SVEIDRA posistemį SPAP) ligoninės direktoriaus nustatyta pacientų draustumo įvertinimo tvarka.

22.7. Jei pacientai atvyksta be siuntimo, asmens dokumentų ir Ligoninės informacinės sistemos (ESIS) ir ligonių kasų informacinės sistemos (SVEIDRA posistemį SPAP) duomenimis pacientai nėra drausti Privalomuoju sveikatos draudimu ir nėra nuolatiniai Lietuvos Respublikos gyventojai, tai stacionarinės sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos eilės tvarka tik pacientui raštu patvirtinus Ligoninės direktoriaus nustatytos formos sutikimą dėl mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo bei sumokėjus už teikiamas paslaugas pagal galiojančius įkainius Ligoninės nustatyta tvarka.

22.8. Hospitalizuojamas pacientas persirengia arba perrengiamas tvarkingais savo arba Ligoninės rūbais. Paciento drabužiai perduodami artimiesiems arba skyriaus, į kurį pacientas hospitalizuojamas, darbuotojui, laikomi palatoje arba kitoje skyriuje numatytoje vietoje.

22.9. PSPS bendrosios praktikos slaugytojas su /ar slaugytojo padėjėju esant reikalui atlieka arba pacientui padeda atlikti visas higienines procedūras. Jei pacientas apsikrėtęs parazitais, atliekama dezinfekcija, apšvarinimas.

22.10. Stacionarizuojamiems į Ligoninę pacientams nerekomenduojama su savimi turėti brangenybių ir stambios pinigų sumos. Už su savimi pasiimtas į palatą brangenybes ir pinigus Ligoninė neatsako.

22.11. Pacientai su savimi turi turėti asmens higienos priemones ir kitus reikmenis.

22.12. Vykstantį į skyrių pacientą leidžiama lydėti ne daugiau nei dviem asmenimis.

23. Pacientų kreipimosi tvarka dėl planinių ambulatorinių paslaugų:

23.1. Ligoninėje priimami pacientai į Gydytojų specialistų konsultacijas atvykę šeimos gydytojų ar gydytojų specialistų siuntimu ir be siuntimo.

23.2. Pacientai gydytojų specialistų ambulatorinėms planinėms konsultacijoms registruojami Išankstinę pacientų registracijos informacinę sistemą (IPR IS) ir Ligoninės Gydytojų konsultacijų registratūroje darbo dienomis nuo 7:00 iki 16:00 val. skambindami registratūros telefonais +370 381 59 342, +370 381 52 271.

23.3. Pacientas užregistruojamas į eilę pas norimą specialistą. Registratorė pacientui nurodo galimą konsultacijos datą ir laiką bei gydytojo pavardę. Konsultacijos terminas priklauso nuo jau užsiregistravusių pacientų eilės pas konkretų gydytoją

23.4. Jei Pacientas atvyksta be siuntimo, asmens tapatybės patvirtinančių dokumentų ar pacientas nėra draustas Privalomuoju sveikatos draudimu, ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos eilės tvarka tik pacientui raštu patvirtinus Ligoninės direktoriaus nustatytos formos sutikimą dėl mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo bei sumokėjus už teikiamas paslaugas pagal galiojančius įkainius Ligoninės nustatyta tvarka.

### III SKYRIUS PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR JŲ TEIKIMO TVARKA

24. Ligoninė teikia stacionarines, ambulatorines bei bendrąsias, skubias ir planines, nemokamas ir mokamas paslaugas.

25. Ligoninė teikia asmens sveikatos priežiūros paslaugas pagal Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos išduotą 1999 m. rugsėjo 2 d. įstaigos asmens sveikatos priežiūros licenciją Nr.624.

26. Aktuali licencijos redakcija viešai matoma šios tarnybos interneto svetainėje: [http://www.vaspvt.gov.lt/files/Istaigu\\_licencijavimas/ASPI.pdf](http://www.vaspvt.gov.lt/files/Istaigu_licencijavimas/ASPI.pdf).

27. Licencija, su teikiamomis paslaugomis skelbiama Ligoninės interneto svetainėje, adresu [www.anlig.lt](http://www.anlig.lt) bei informaciniame stende esančiame Ligoninės administracijoje.

28. Ligoninėje stacionarinės ir ambulatorinės paslaugos teikiamos suaugusiems (18 metų amžiaus ir vyresniems) pacientams. Jaunesniems nei 18 metų pacientams teikiamos tik būtinosios medicinos pagalbos paslaugos, atstatant gyvybines organizmo funkcijas, imantis veiksmų, galimų komplikacijų išsivystymui išvengti, mažinant paciento kančias.

29. Nemokamai sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos:

29.1. Būtinosios pagalbos sveikatos priežiūros paslaugos visiems nuolatiniais Lietuvoje gyventojams (Lietuvos Respublikos, kitų valstybių piliečiams ir asmenims be pilietybės) neatsižvelgiant į tai, ar jie apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, bei nepriklausomai nuo to, turi pacientas siuntimą joms ar ne. Būtinosios pagalbos mastą nustato Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerija.

29.2. Pacientams, kurie apdrausti Privalomuoju sveikatos draudimu Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka ir turi sveikatos priežiūros įstaigų siuntimą specializuotoms ambulatorinėms ar stacionarinėms sveikatos priežiūros paslaugoms;

29.3. Visiems asmenims, atvykusiems dėl būtinosios pagalbos, apdraustiems sveikatos draudimu Europos Sąjungos šalyse bei Norvegijoje, Islandijoje, Lichtenšteine ar Šveicarijoje, ir pateikusiems galiojančią E formos pažymą (pagal Europos Tarybos reglamento apibrėžiamas būtinosios pagalbos nuostatas) arba Europos sveikatos draudimo kortelę, ar sertifikatą, ar kitą lygiavertį dokumentą.

29.4. Planinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiamos visiems asmenims, pateikusiems Europos Sąjungos šalies, kurioje drausti, valstybinio sveikatos draudimo įstaigos E 112 (arba S2) formos pažymą, leidžiančią užsienio šalyje gauti planines asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir šių paslaugų išlaidas kompensuoti iš ES šalies, kurioje asmuo dirba, privalomojo sveikatos draudimo lėšų.

30. Ligoninė teikia mokamas sveikatos priežiūros paslaugas, už kurias jų gavėjai privalo sumokėti Ligoninės direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka. Už mokamas paslaugas moka pacientai arba kiti fiziniai ar juridiniai asmenys (darbdaviai, papildomojo (savanoriškojo) sveikatos draudimo paslaugas teikiančios įstaigos ar kt.).

### IV SKYRIUS PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS LIGONINĖJE

31. Pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas. Kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija.

32. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų. Pacientas turi teisę būti prižiūrimas ir numirti pagarboje.

33. Pacientas turi teisę pasirinkti jį gydantį, tiriantį, operuojantį, konsultuojantį gydytoją, slaugos specialistą ar kitą medicinos darbuotoją. Pasirinkimas ribojamas tuo atveju, jei pageidaujamas gydytojas ar slaugytojas tuo metu nedirba arba kai įstaigoje tam tikrą kvalifikaciją, reikalingą medicininei paslaugai suteikti, turi vienintelis specialistas. Jei pacientas nesąmoningas, sprendimą priima jo atstovas.

34. Stacionarizavus pacientą skyriuje jis informuojamas apie skyriuje dirbančius gydytojus ir

paklausiamas, pas kurį gydytoją pageidauja gydytis. Jei gydytojų konsultacijų kabinetuose dirba keli tos pačios specialybės gydytojai, pacientas užregistruojamas pas pageidaujamą gydytoją nustatyta planine tvarka.

35. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie Ligoninėje teikiamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti. Informacija apie teikiamas paslaugas yra skelbiama Ligoninės interneto svetainėje [www.anlig.lt](http://www.anlig.lt), skyrių, padalinių informaciniuose stenduose, papildomą informaciją teikia gydantys gydytojai, skyrių, padalinių vedėjai, slaugos administratoriai, Ligoninės administracija.

36. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.

37. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Informacija pacientui turi būti pateikta atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

38. Aukščiau nurodyta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas šio įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa šiame straipsnyje numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės gauti informaciją ypatumus nustato Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

39. Pacientas turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą bei diagnozę.

40. Kai paciento tolesnis buvimas Ligoninės stacionare nėra mediciniškai pagrįstas, prieš išrašant iš sveikatos priežiūros įstaigos į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui arba šio ir kitų įstatymų nustatytais atvejais jo atstovui turi būti išsamiai paaiškintas tokio sprendimo pagrįstumas ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumas. Gavęs tokią informaciją, pacientas arba įstatymų nustatytais atvejais jo atstovas patvirtina tai parašu.

41. Kai pacientas, kuris jo hospitalizavimo metu negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, išrašomas iš Ligoninės ar siunčiamas į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, šioje dalyje nurodyta informacija turi būti pateikta paciento atstovui, jeigu jis pasirašytinai nurodytas Paciento valios pareiškime arba jeigu paciento atstovas sveikatos priežiūros įstaigai yra pateikęs atstovavimą patvirtinantį dokumentą, atitinkantį įstatymuose nustatytus reikalavimus. Šiuo atveju pacientui (jo atstovui) pateikiama pasirašyti Paciento valios pareiškimas, patvirtintas Ligoninės direktoriaus įsakymu.

42. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikaičių, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu. Neapribojant kitiems asmenims suteiktų teisių, šie asmenys, kai yra už pacientą atsakingo gydytojo (gydytojų) sutikimas, taip pat turi teisę lankyti pacientą.

43. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus negali būti pacientui pateikta prieš jo valią. Paciento, įskaitant nepilnamečius nuo 16 iki 18 metų, valia turi būti aiškiai išreikšta ir patvirtinta paciento parašu.

44. Aukščiau nurodyta nuostata netaikoma, kai, informacijos nepateikus pacientui ar kitiems

asmenims, gali atsirasti žalingų padarinių ir tų pasekmių negalima išvengti pateikus informaciją paciento šeimos nariams, jo atstovui ar kitiems asmenims. Apie informacijos pateikimą pacientui prieš jo valią pažymima paciento medicinos dokumentuose.

45. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

46. Gydytojas ar kitas sveikatos priežiūros specialistas privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Ligoninės direktorius.

47. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

48. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai.

49. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientas gali pageidauti asmens duomenų tvarkymą reguliuojančių teisės aktų nustatyta tvarka Ligoninėje padaryti ir išduoti Ligoninės patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

50. Pacientų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie pacientų gyvenimo faktus gali būti renkama asmens duomenų tvarkymą reguliuojančių teisės aktų nustatyta tvarka tik tuo atveju, jei tai yra būtina diagnozuoti ligą, gydyti ar slaugyti.

51. Duomenys apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos ir rūšių pacientų medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga.

52. Visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozę ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia net ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

53. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą kuriame yra nurodyti tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tik tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Jeigu nurodytų asmenų nėra arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, konfidenciali informacija gali būti teikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikaičių, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu tiek, kiek būtina paciento interesams apsaugoti.

54. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama Lietuvos Respublikos teritorijoje ūkinę veiklą vykdančioms fiziniams ir juridiniams asmenims, kitoms organizacijoms, juridinių asmenų ir kitų organizacijų padaliniais, kuriems Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą. Visais

atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus.

55. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą ir naudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka.

56. Užtikrinant paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, vadovaujamosi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Šios nuostatos taikymas gali būti ribojamas įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai.

57. Teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni, kaip 16 metų pacientai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis.

58. Neatskleidžiant tapatybės paslaugas teikiamos vadovaujantis Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarkos aprašu, patvirtintu 2010 m. kovo 4 d. sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. V-178 „Dėl Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarkos aprašo patvirtinimo“, galiojanti suvestinė redakcija.

59. Ligoninėje vykdomas mokymo procesas įtraukiant pacientą, kuriame mokomi sveikatos priežiūros specialistai.

60. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į mokymo procesą Ligoninėje. Sutikimo gali būti prašoma tik išaiškinus pacientui apie nurodyto proceso tikslą, pobūdį, padarinius ir pavojus. Laikoma, kad pacientas, pasirašytinai susipažinęs su sveikatos priežiūros įstaigos, kuriose mokomi sveikatos priežiūros specialistai, vidaus tvarkos taisyklėmis, sutinka, kad jis būtų įtraukiamas į mokymo procesą. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu. Jo rašytinis pareiškimas turi būti saugomas paciento medicinos dokumentuose.

61. Biomedicininiai tyrimai Įstaigoje nevykdomi.

62. Įtraukiant pacientą į mokymo procesą, vadovaujamosi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus. Naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas paciento asmens privatumas.

63. Pacientų pareigos:

63.1. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais nustatytais dokumentais, ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

63.2. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Ligoninės specialistais ir darbuotojais.

63.3. Pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti Ligoninės registratūros darbuotoją arba gydytojo specialisto, kurio planinei paslaugai užregistruotas pacientas, bendrosios praktikos slaugytoją ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.

63.4. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas Ligoninėje, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus darbuotojui registruojančiam pacientą, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus.

63.5. Pacientas 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 pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

63.6. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu. Pacientui (jo atstovui) pateikiama pasirašyti Ligoninės direktoriaus patvirtintos formos, priklausomai nuo teikiamų paslaugų pobūdžio.

63.7. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba šiose taisyklėse nustatyta atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

63.8. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Ligoninės darbuotojais ir kitais pacientais.

64. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paciento gyvybei.

65. Pacientams draudžiama:

- 65.1. savavališkai išeiti iš Ligoninės skyriaus, kuriame pacientas gydomas;
- 65.2. rūkyti Ligoninės patalpose ir teritorijoje, laikyti ir gerti svaigiuosius gėrimus, vartoti narkotines, psichotropines ir kitas psichiką veikiančias medžiagas;
- 65.3. turėti su savimi šaunamąjį arba šaltąjį ginklą;
- 65.4. naudotis laisvų lovų patalyne ir sėdėti ant jos;
- 65.5. elgtis neatsargiai savo ir aplinkinių atžvilgiu (pvz.: sėdėti ant palangės, arba balkono atramos ir kt.);
- 65.6. keltis iš lovos ir vaikščioti, jeigu jam nustatytas gulimas režimas;
- 65.7. slėpti, išpilti, išmesti jam paskirtus vaistinius preparatus;
- 65.8. triukšmauti, nesilaikyti tylos rimties ir poilsio valandomis;
- 65.9. palikti savo asmeninius daiktus be priežiūros.

66. Pacientas privalo už savo veiksmais Ligoninei ar jos darbuotojams padarytą žalą atsakyti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

67. Pacientas ir asmuo, kuris buvo mirusio paciento išlaikomas arba jo mirties dieną turėjo teisę gauti iš jo išlaikymą (nepilnamečiai vaikai (įvaikiai), sutuoktinis, nedarbingi tėvai (įtėviai) ar kiti faktiniai nedarbingi išlaikytiniai), taip pat mirusio paciento vaikas, gimęs po jo mirties, turi teisę į turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos (toliau – žala), atlyginimą. Teisę į neturtinės žalos atlyginimą taip pat turi mirusio paciento darbingi tėvai (įtėviai) ir pilnamečiai vaikai (įvaikiai), kuriuos su pacientu siejo ypač artimas ir glaudus ryšys. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, taip pat Civilinis kodeksas, Draudimo įstatymas, kiti teisės aktai.

#### **IV SKYRIUS PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**

68. Ligoninėje pacientų lankymo darbo dienomis nuo 12:00 iki 13:00 ir nuo 17:00 iki 19:00 val., o šventinėmis dienomis ir savaitgaliais – nuo 11:00 iki 13:00 ir nuo 16:00 iki 20:00. Pacientą palatoje vienu metu gali lankyti 2 lankytojai iki 30 min. Kritiškai sunkios būklės ar paliatyviosios pagalbos teikimo atvejais sudaromos individualios sąlygos gydančio / budinčio gydytojo sprendimu.

69. Asmuo su negalia, kuriam yra nustatytas individualios pagalbos teikimo išlaidų kompensacijos poreikis, turi teisę, kad jį sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu Ligoninėje lydėtų, o kai jam teikiamos stacionarinės sveikatos priežiūros paslaugos, kartu būtų arba lankytojo artimasis giminaitis ar kitas pasirinktas asmuo, jeigu tai netrukdo paciento gydymo procesui, sveikatos priežiūros įstaigos vadovo nustatyta tvarka. Ši asmens su negalia teisė galioja ir paskelbus ekstremaliąją situaciją ar karantiną.

70. Atsižvelgiant į paciento ir lankytojo sveikatos būklę, rekomenduojama dėvėti medicininę kaukę ar respiratorių.

71. Neįleidžiami:

- 71.1. sergantys infekcinėmis kvėpavimo takų bei žarnyno ligomis;
  - 71.2. turintys temperatūros, sloguojantys, kosintys, viduriuojantys;
  - 71.3. neblaivūs ar apsvaigę lankytojai;
72. Pacientų artimieji, lankytojai privalo:
- 72.1. nenešti draudžiamų, nerekomenduojamų maisto produktų (apie tai reikia pasiteirauti pas gydytoją arba bendrosios praktikos slaugytoją), alkoholinių gėrimų ir psichotropinių medžiagų, cigarečių (taip pat elektroninių);
  - 72.2. spintelėse nepalikti greitai gendančių produktų, bet palikti šaldytuvuose, užrašant



paciento vardą, pavardę, palatą;

72.3. netrikdyti kitų pacientų ramybės;

72.4. neimti kitų pacientų daiktų ir maisto produktų;

72.5. nefotografuoti ir nefilmuoti Ligoninės patalpose be raštiško pacientų ir darbuotojų sutikimo.

73. Sveikatos priežiūros specialistams apžiūrint/konsultuojant pacientą, atliekant medicininės intervencijas ar kitas higienines procedūras, lankytojai nedalyvauja.

74. Nerekomenduojama pacientus lankyti kartu su mažais vaikais.

75. Pacientai iš Ligoninės išrašomi:

75.1. įvykdžius tyrimo ir gydymo planą;

75.2. tęsti gydymą ambulatoriškai;

75.3. tęsti sveikatą grąžinantį ar reabilitacinį gydymą;

75.4. perkeliant gydytis į kitą gydymo įstaigą.

76. Jeigu paciento tolesnis buvimas Ligoninėje nėra mediciniškai pagrįstas, prieš išrašant iš Ligoninės į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui išsamiai paaiškinamos tokio sprendimo pagrįstumas ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumas. Nukreipiant pacientą į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, jam išrašomas siuntimas. Gavęs tokią informaciją, pacientas patvirtina tai parašu, pasirašydamas Ligoninės direktoriaus nustatytos formos dokumentą.

77. Pacientai taip pat išrašomi iš Ligoninės pažeidus vidaus tvarkos taisyklę, savavališkai išvykus iš Ligoninės, pacientui reikalaujant, nors tyrimas ir gydymas nebaigtas. Savo reikalavimą pacientas patvirtina parašu ligos istorijoje. Už ligos istorijos pateikimą pacientui pasirašyti yra atsakingas gydantis arba budintis gydytojas.

78. Išrašant pacientą iš Ligoninės, jam parengiami ir įteikiami visi reikalingi medicininiai dokumentai.

79. Nepilnamečiai pacientai be tėvų ar kitų įstatyminių atstovų žinios iš Ligoninės neišleidžiami.

80. Tais atvejais, kai ligos diagnozavimo ar gydymo proceso metu paaiškėja, kad paciento ištyrimui ar gydymui nėra reikalingų galimybių Ligoninėje, gydantis / budintis gydytojas organizuoja paciento perkėlimą į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka.

81. Keliant pacientą į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, gydantis / budintis gydytojas suderina paciento perkėlimą su priimančia pacientą kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, parengia reikalingus dokumentus ir organizuoja pervežimą.

82. Tuo atveju, kai pacientas ar jo artimieji pageidauja tęsti gydymą kitoje sveikatos priežiūros įstaigoje savo nuožiūra, gydantis gydytojas parengia reikalingus dokumentus. Paciento perkėlimą į kitą gydymo įstaigą bei transporto organizavimą (apmokėjimą už transportą) vykdo pats pacientas arba jo artimieji.

83. Personalo veiksmai pacientui mirus:

83.1. Asmenį gydęs gydytojas, skyriaus vedėjas, budintis gydytojas ar bendrosios praktikos slaugytojas ne vėliau kaip per dvylika valandų praneša apie tai jo šeimos nariams, jo įstatyminiams atstovams arba paciento prieš mirtį nurodytiems asmenims.

83.2. Mirusio paciento kūnas Ligoninės skyriuje saugomas iki 2 valandų. Jeigu paciento kūno nepasiima laidojimo paslaugas teikianti įmonė ir yra reikalingas tolimesnis jo saugojimas (prieš pomirtinį tyrimą ir kt.), tolimesniam saugojimui palaikai yra pervežami į laikino saugojimo patalpas arba perduodami šias paslaugas teikiančiai įmonei.

83.3. Pacientui mirus, užpildomas Paciento pomirtinio tyrimo skyrimo aktas forma 017-1/a, vadovaujantis sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka.

84. Medicininis mirties liudijimas:

84.1. sudaromas Elektroninės sveikatos informacinėje sistemoje (toliau – ESIS);

84.2. išrašomas popierinis Medicininis mirties liudijimas kai yra veikimo sutrikimai;

84.3. Medicininis mirties liudijimas išduodamas mirusįjį laidojančiam asmeniui tą pačią dieną, kurią dėl jo kreipiamasi į Ligoninę.

85. Medicininį mirties liudijimą Ligoninėje mirusiems pacientams išduoda:

85.1. pacientą gydęs ar budintis gydytojas, vadovaujantis turimais medicininiais dokumentais, kai smurtas neįtariamas ir yra pakankamai aiški bei įrodyta medicininų tyrimų duomenimis mirties priežastis ir nereikalingas žmogaus palaikų teismo medicinos ekspertinis tyrimas ar patologinės anatomijos tyrimas;

85.2. darbo valandomis Medicininį mirties liudijimą išduoda pacientą gydęs gydytojas arba skyriaus vedėjas, poilsio bei švenčių dienomis, po darbo valandų – budintis gydytojas.

86. Jei pacientas mirė nuo įtariamų ar patvirtintų infekcinių ar profesinių ligų, po chirurginių intervencijų, diagnostinių ir gydomųjų procedūrų, mirus kūdikiui ar vaikui, esant neaiškiai mirties priežastis nagrinėja Mirčių atvejų nagrinėjimo komisija Ligoninės direktoriaus nustatyta tvarka.

87. Mirusiojo dokumentai, vertingi daiktai, kurie iš paciento buvo paimti ir saugomi Ligoninės direktoriaus nustatyta tvarka ir gražinami jo atstovui. Paciento atstovas privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pasirašyti, jog vertybes gavo.

## **V SKYRIUS**

### **GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

88. Iškilus ginčui tarp Ligoninės personalo ir paciento ar jo atstovo, situacijos suvaldymu rūpinasi tiesioginis darbuotojo vadovas (slaugos administratorius ar skyriaus vedėjas), o jiems neišsprendus ginčo – Ligoninės direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

89. Jei pacientas mano, kad Ligoninėje buvo pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą Ligoninei.

90. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į įstaigą), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, Ligoninė pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis notariškai patvirtintas dokumentas. Išsamius skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, keliamus reikalavimus nustato Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministras.

91. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, Ligoninė ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą pateikti iš naujo.

92. Skundai nenagrinėjami ir gražinami juos pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais:

92.1. kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija ir skundą pateikęs asmuo per šio straipsnio 3 dalyje nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

92.2. skundas parašytas neįskaitomai.

93. Paciento skundą Ligoninė turi išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo (trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas).

94. Skundas nagrinėjamas Ligoninės direktoriaus nustatyta tvarka.

95. Savo pastabus ar pasiūlymus pacientai, jų artimieji gali palikti skyriuose esančiose atsiliepimų dėžutėse, Ligoninės vykdomoje pacientų anketinėje apklausoje.

96. Skundai, pareiškimai, gauti be pareiškėjo pavardės tiriami priklausomai nuo išdėstytų faktų reikšmingumo. Atsakymai į tokius skundus teikiami nurodžius kontaktinius teikėjo duomenis.

97. Jei pacientas nėra patenkintas Ligoninės sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, jeigu jo skundas nepriimamas nagrinėti, jei skundas nėra išnagrinėjamas per teisės aktuose nurodytus terminus, jis turi teisę kreiptis į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas.

## **VI SKYRIUS**

### **INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA**

98. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikėjas negali jokiems kitiems asmenims be paciento sutikimo suteikti informacijos apie pacientą arba sudaryti sąlygų gauti oficialių paciento medicininių dokumentų kopijas. Jeigu informacija kitiems asmenims vis tiek teikiama, ji gali būti teikiama tiek, kiek tai nedaro žalos paciento ar kito asmens privataus gyvenimo interesams. Informacija apie pacientą turi būti teikiama, jeigu tai yra privaloma pagal įstatymus.

99. Informacija suteikiama paciento ar jo atstovo Paciento valios pareiškime nurodytiems asmenims suprantama forma apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, galimus gydymo būdus ir rezultatus, gydymo prognozę, apie pasekmes, atsisakius siūlomo gydymo. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams pateikiama jiems suvokiama forma. Gydytojas, pateikdamas informaciją, vadovaujasi nepilnamečio interesais.

100. Informaciją apie besigydančių pacientų būklę gali suteikti gydantys gydytojai, skyrių vedėjai, budintys gydytojai.

101. Informaciją apie buvusių ir esamų pacientų sveikatos būklę, juridiniams ir fiziniams asmenims, turintiems teisę gauti tokią informaciją, kreipiantis raštu, suteikia Ligoninės administracija.

102. Visa informacija apie pacientą, neturint raštiško paciento ar jo atstovo sutikimo gali būti suteikta tik tarnybiniais tikslais šiais atvejais:

102.1. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama jo sveikatos ekspertizė;

102.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas;

102.3. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, savivaldybių vaiko teisių apsaugos tarnyboms bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymas.

102.4. Ligoninė turimą informaciją apie pacientą pateikia ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo prašymo gavimo dienos.

103. Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų numatytais atvejais (kai reikia pranešti apie nusikaltimą ir pan.) Ligoninė informaciją apie pacientą pateikia savo iniciatyva ir be paciento sutikimo.

104. Teikiamą informaciją apie pacientą pasirašo gydantis ar gydęs gydytojas ir skyriaus, kuriame yra ar buvo gydomas (konsultuojamas) pacientas, vedėjas. Lydraštį pasirašo ligoninės direktorius ar jo įgaliotas asmuo.

## **VII SKYRIUS**

### **LIGOS ISTORIJŲ, AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA**

105. Rašytinės informacijos pacientams teikimo tvarka:

105.1. Asmenys, teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją apie pacientą (medicinos dokumentų kopijas), pateikia raštišką prašymą ir atitinkamą – raštišką paciento sutikimą Ligoninei.

105.2. Pacientas, Ligoninei teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo (nuorašų gavimo), privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta

pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl rašytinės informacijos, pateikia savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

105.3. Rašytinė informacija ir medicininiai dokumentai parengiami ir išduodami paciento lėšomis, išskyrus atvejus, jei pacientas dėl jų kreipiasi pirmą kartą. Tais atvejais, kai pacientas dėl medicininių dokumentų išdavimo kreipiasi pirmą kartą, jie išduodami Ligoninės lėšomis.

105.4. Rašytinės informacijos (nuorašų) teikimo paslauga yra mokama. Rašytinės informacijos teikimo paslauga bus pradeda teikti tik gavus išankstinį jų apmokėjimą nepriklausomai nuo to, kas sumokėjo.

105.5. Tuo atveju, kai Ligoninė neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas), ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos ir grąžina asmeniui įmoką už paslaugą.

105.6. Rašytinė informacija (diagnozės ir gydymo aprašymai) apie jau išvykusį iš gydymo įstaigos pacientą pateikiama ne vėliau kaip per 1-10 darbo dienų nuo medicinos duomenų gavimo Ligoninėje (pavyzdžiui, patologoanatominio ar histologinio tyrimo atsakymo gavimo datos).

105.7. Skubos tvarka asmens medicininių dokumentų kopijos pateikiamos per 1-3 darbo dienas, priklausomai nuo prašomos informacijos apimties ir pobūdžio.

106. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija teikiama Lietuvos Respublikos teritorijoje ūkinę veiklą vykdančioms fiziniams ir juridiniams asmenims, kitoms organizacijoms, juridinių asmenų ir kitų organizacijų padaliniais, kuriems Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą. Konfidenciali informacija suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas šios informacijos gavimo teisinis pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos apimtis. Elektroninės formos prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, leidžiančiomis užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

## **VIII SKYRIUS ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS**

107. Pacientai Ligoninės Priėmimo – skubios pagalbos skyriuje priimami visomis savaitės dienomis visą parą, bei teikiama informacija apie teikiamas paslaugas telefonu.

108. Pacientams planinės ambulatorinės paslaugas teikiamos įprastai darbo dienos pirmadieniais – penktadieniais nuo 7:00 val. iki 16:00 val. Darbo laikas gali būti keičiamas priklausomai nuo gydytojų ir kitų specialistų poreikio ir galimybės konsultuoti pacientus ir teikti kitas asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Poilsio ir švenčių dienomis planinės ambulatorinės paslaugos teikiamos pagal patvirtintus darbo grafikus ir papildomus susitarimus, atsižvelgiant į poreikį (pacientų laukimo eilių registrą).

109. Stacionarinės paslaugos teikiamos visomis savaitės dienomis visą parą.

110. „Informacijos langelio“ (informacija teikiama gyvai bei registratūros telefonu (+370 381) 59 342, (+370 381) 52 271) darbo laikas pirmadieniais – penktadieniais nuo 7:00 iki 16:00 val., bei

111. Ligoninės administracija, Bendrųjų skyrių darbuotojai, išskyrus maitinimo, valymo ir ūkio tvarkymo funkcijas atliekančius darbuotojus, dirba pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 8:00 iki 17:00 val., penktadieniais nuo 8:00 iki 15:45 val., pietų pertrauka nuo 12:00 val. iki 12:45 val. Darbo diena prieš valstybines šventines dienas trumpinama viena valanda.

112. Asmens sveikatos priežiūros specialistai, taip pat maitinimo, valymo ir ūkio tvarkymo funkcijas atliekantys darbuotojai dirba pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus.

## **IX SKYRIUS DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS**

113. Ligoninės veikla organizuojama pagal Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatyme bei priešgaisrinės saugos norminiuose teisės aktuose išdėstytus reikalavimus.

114. Ligoninės teritorijoje esantiems asmenims privaloma vadovautis informacinių, draudžiamųjų ir kitų ženklų reikalavimais.

115. Pacientai ir lankytojai privalo:

115.1. vykdyti sveikatos priežiūros specialistų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais;

115.2. pastebėjus kitokį nei įprasta palatoje esančios įrangos darbą (padidėja triukšmas, vibracija, pakyla temperatūra, atsiranda specifinis kvapas ir kt.) ir apie kitas priežastis, keliančias pavojų sveikatai ar gyvybei, nedelsiant pranešti apie tai sveikatos priežiūros specialistams;

115.3. vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų supančių asmenų sveikatai ar gyvybei.

116. Pacientui neleidžiama naudotis jokia medicinos ar buitinės technikos įranga, išskyrus tą, kurios naudojimui jis gavo padalinio, skyriaus, kuriame gydomas, personalo leidimą ir buvo supažindintas su jo naudojimo tvarka. Neleistina palikti įrangą be priežiūros, išskyrus tą, kuri turi ar gali būti įjungta nuolatos.

117. Pacientui draudžiama naudotis vizualiai techniškai netvarkingais elektrotechniniais įrenginiais: atviros durys, turinčios elektros įtampą, pažeista maitinimo laido izoliacija, jungiklis ar kištukas. Neleistina savarankiškai šalinti jokių įrenginių gedimų.

118. Pacientui drėgnomis rankomis draudžiama liesti įjungtą elektrotechninį įrenginį, laidą, kištukinį lizdą, valyti juos drėgna pašluoste. Neleistina ištraukti kištuką iš lizdo traukiant už laido, naudotis netinkamu prietaiso kištukui kištukiniu lizdu ar techniškai netvarkingu (suskilusiu, kibirkščiuojančiu) kištukiniu lizdu.

119. Pacientui draudžiama liestis tuo pačiu metu kūno dalimis prie įžemintų dalių (centrinio šildymo radiatorių, vamzdžių ir pan.) ir elektrotechninio įrenginio, atidarinti elektros skydelius, jėgos spintas. Pacientui neleistina savavališkai keisti palatoje esančių įrenginių ir baldų padėties, siaurinti tarpų tarp lovos ir sienų, tarp pačių lovų ir kt.

120. Pacientas turi imtis visų atsargumo priemonių judėdamas paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų, taip pat kai prausiasi vonioje ar dušo kabinoje. Paciento dėvima avalynė turi būti žemakulnė ir neslidi.

121. Judant nakties metu palata ar skyriaus koridoriais, pacientas turi saugotis kliuvinių ir naudotis naktinio apšvietimo sistema (kai ji įrengta). Esant reikalui, būtina pasitelkti sveikatos priežiūros specialistus.

122. Ligoninės teritorijoje vairuotojai privalo praleisti vežimėliais, ar kitomis priemonėmis transportuojamus pacientus.

123. Ligoninės darbuotojai privalo užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.

124. Darbuotojų saugos specialistas arba saugos paslaugą teikianti įmonė vykdo darbuotojų saugos ir sveikatos organizavimo bei kontrolės funkcijas Ligoninėje, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatomis, Ligoninės direktoriaus įsakymais. Ligoninės teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.

125. Ligoninės darbuotojams draudžiama Ligoninėje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

126. Ligoninės darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius.

127. Ligoninės elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, kanceliarinėmis bei kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.

128. Darbuotojai privalo dirbti vilkėdami švarią ir tvarkingą aprangą.

129. Laikytis Ligoninėje nustatytų infekcijų kontrolės reikalavimų bei vykdyti su tuo susijusius įpareigojimus.

130. Darbuotojai privalo laikytis darbo drausmės, ateiti ir išeiti iš darbo laiku, pagarbiai ir dalykiškai bendrauti su darbuotojais, lankytojais bei pacientais, vykdyti Ligoninės direktoriaus, jo pavaduotojų, tiesioginių vadovų ir / ar administracijos darbuotojų nurodymus.

131. Darbuotojai privalo nedelsiant pranešti savo tiesioginiams vadovams apie iškilusius konfliktus ar nesusipratimus su pacientais ir / ar jų atstovais, lankytojais, lydinčiais ir / ar trečiaisiais asmenimis ar kitais darbuotojais.

132. Darbo metu darbuotojas privalo segėti Ligoninės suteiktą darbo pažymėjimą.

133. Darbuotojai naudojami jiems skirtomis persirengimo patalpomis bei spintelėmis, jose palikdami asmeninius daiktus. Darbuotojai valgo ir ilsisi specialiai tam skirtose patalpose.

134. Darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pacientai, jų atstovai, lankytojai, lydintys

ir / ar tretieji asmenys būtų tik darbuotojui esant.

135. Darbuotojai privalo teisės aktų nustatyta tvarka užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą.

136. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų norminių ir lokalinių teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis.

137. Ligoninės teritorijoje esantiems asmenims privaloma vadovautis informacinių, draudžiamųjų ir kitų ženklų reikalavimais.

138. Ligoninės turto, darbuotojų, pacientų ir lankytojų saugumo tikslais Ligoninės teritorija ir koridoriai gali būti stebimi vaizdo kameromis.

## **X SKYRIUS**

### **PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA**

139. Stacionarizuojamiems į Ligoninę pacientams nerekomenduojama su savimi turėti brangenybių ir stambios pinigų sumos (toliau – vertingų daiktų). Jei pacientas, patekęs į Ligoninę, pagal savo sveikatos būklę negali pasirūpinti turimų brangių daiktų, dokumentų ir / ar pinigų saugumu arba paciento turimi papuošalai trukdo atlikti medicininės procedūras, skyriaus darbuotojai vadovaujasi direktoriaus patvirtinta KVSDI „Hospitalizuojamų pacientų rūbų, daiktų ir vertybių priėmimo ir išdavimo tvarkos aprašu“

140. Už palatoje paliekamų papuošalų, protezų, pinigų ir kitų daiktų saugojimą Ligoninė neatsako.

## **XI SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

141. Taisyklės yra privalomos visiems darbuotojams, pacientams, jų atstovams, lankytojams, lydintiems bei tretiesiems asmenims. Už taisyklių pažeidimus Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka darbuotojai, pacientai, jų atstovai, lankytojai, lydintys bei tretieji asmenys gali būti traukiami drausminėn, civilinėn, administracinėn ar baudžiamojon atsakomybėn.

142. Ligoninė neatsako už saugoti neperduotus daiktus.

143. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys (įskaitant, bet neapsiribojant pacientais, jų atstovais, lankytojais) Ligoninės patalpose ir teritorijoje fotografuoti, filmuoti, daryti garso įrašus gali tik gavę išankstinį Ligoninės administracijos sutikimą. Tais atvejais, kai pageidaujama filmuoti ir / ar fotografuoti Ligoninės teritorijoje ir / ar patalpose esančius asmenis, būtina gauti ne tik išankstinį Ligoninės administracijos sutikimą, bet ir visų filmuojamų ir / ar fotografuojamų asmenų sutikimus.

144. Taisyklės gali būti keičiamos ir / ar pildomos pasikeitus Ligoninės darbo organizavimui ar su šiomis taisyklėmis susijusiems teisės aktams.