

PATVIRTINTA  
VšĮ Respublikinės Klaipėdos  
ligoninės vyriausiojo gydytojo  
2011 m. rugpjūčio 17 d.  
įsakymu Nr. P-249(1.7)

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS RESPUBLIKINĖS KLAIPĖDOS LIGONINĖS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### I. BENDROJI DALIS

1. Viešosios įstaigos Respublikinės Klaipėdos ligoninės (toliau – Ligoninė) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – taisyklės) reglamentuoja asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarką pacientams, pacientų teises ir pareigas, jų įgyvendinimą bei darbuotojų atsakomybę Ligoninės filialuose, skyriuose bei padaliniuose.

2. Šių taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių teisinių santykių nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.

3. Šių taisyklių nuostatos yra privalomos visiems pacientams bei jų atstovams, Ligoninės lankytojams bei darbuotojams.

4. Šios taisyklės viešai skelbiamos Ligoninės informacijos lentoje. Šių taisyklių kopijos yra kiekviename skyriuje, jos prieinamos ligoninės pacientams susipažinti.

5. 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.

### II. SAŲVOKOS

6. Pacientas – asmuo, kuris naudojasi Ligoninės teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi įstatymų nustatytas teises bei pareigas.

7. Paciento atstovas - atstovas pagal įstatymą (tėvai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

8. Kokybiškos sveikatos priežiūros paslaugos – prieinamos, saugios, veiksmingos sveikatos stiprinimo, ligų prevencijos, diagnostikos, ligonių gydymo ir slaugos paslaugos, kurias tinkamam pacientui, tinkamu laiku, tinkamoje vietoje suteikia tinkamas sveikatos priežiūros specialistas ar sveikatos priežiūros specialistų komanda pagal šiuolaikinio medicinos ir slaugos mokslo lygį ir gerą patirtį, atsižvelgdami į paslaugos teikėjo galimybes ir paciento poreikius bei lūkesčius, juos tenkindami ar viršydami.

9. Sveikatos priežiūros įstaiga:

9.1. įstaiga, įstatymų bei teisės aktų nustatyta tvarka turinti teisę teikti sveikatos priežiūros paslaugas ir patarnavimus (toliau – paslaugos);

9.2. įstaigos, kurios verčiasi kita (ne sveikatos priežiūros) veikla, filialas ar padalinys, turintis teisę teikti sveikatos priežiūros paslaugas.

### III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

10. Ligoninė teikia stacionarines ir ambulatorines, būtinąsias ir planines, nemokamas ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

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

12. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinąsias 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.

13. 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.

14. Sutikimą dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo duoda (išreiškia) pats pacientas arba jo atstovas. Paciento sutikimas dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, patvirtinamas raštu, pasirašant vyriausiojo gydytojo patvirtintas sutikimo formas, atitinkančias sveikatos apsaugos ministro nustatytas formas reikalavimus.

15. Visiems pacientams, atvykusiems patiems ar atvežtiems greitosios medicininės pagalbos tarnybų į Priėmimo skyrius (S. Nėries g. 3, Bangų g. 6A, P. Lideikio g. 2, Klaipėda, Šatrijos g. 3, Skuodas), visą parą Ligoninė pagal kompetenciją užtikrina (suteikia ir organizuoja) **būtinąją** (pirmąją ir/ar skubią) medicinos pagalbą:

15.1. būtiniosios pagalbos apimtį ir kategorijas, paciento „LR 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 lėšų.

15.2. 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 vyriausiojo gydytojo nustatytas formas sutikimą dėl mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo.

## **16. Pacientų kreipimosi tvarka dėl planinių stacionarinių paslaugų:**

16.1. Pacientai į ligoninę stacionarizuojami per Priėmimo skyrių, kur jie registruojami, apžiūrimi ir su ligos istorija siunčiami į atitinkamus skyrius.

16.2. Planinėms stacionarinėms paslaugoms pacientų hospitalizacija vykdoma ligoninės Priėmimo skyriuje darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 14.00 val. Skubiais atvejais pacientai stacionarizuojami visą parą.

16.3. Pacientai planine tvarka į ligoninę guldomi po gydytojų specialistų konsultacijos, įvertinus stacionarinio gydymo tikslumą ir įrašius juos į planinių hospitalizacijų eilę.

16.4. Pacientai privalo turėti siuntimą, kuriame turi būti nurodyta trumpa anamnezė, objektyvūs duomenys, diagnozė, dėl kurios pacientas siunčiamas, atlikti tyrimai, taikytas gydymas, stacionarizavimo tikslas, ligų gydymo profilis.

16.5. Priėmimo skyriaus registratūroje pacientai turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, gydytojo siuntimą, nepilnamečio paciento gimimo liudijimą ir kitus būtinus dokumentus. Registratūros darbuotojai įvertina pateiktus dokumentus, paciento draustumą bei „LR nuolatinis gyventojas“ būseną pagal ligoninės informacinę sistemą (LIS) ir ligonių kasų informacinę sistemą (SVEIDRA posistemį SPAP) vyriausiojo gydytojo nustatyta pacientų draustumo įvertinimo tvarka.

16.6. Jei pacientai atvyksta be siuntimo, asmens dokumentų ir ligoninės informacinės sistemos (LIS) 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 vyriausiojo gydytojo nustatytas formas sutikimą dėl mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo bei sumokėjus už teikiamas paslaugas pagal galiojančius įkainius ligoninės nustatyta tvarka.

16.7. Stacionarizuojami pacientai Priėmimo skyriaus sanitariniame kabinete perrengiami ligoninės drabužiais, leidžiama nusiprausti (nuprausiami) ar kitaip paruošiami stacionarizavimui. Medicinos personalui leidus pacientai persirengia asmeniniais drabužiais, atitinkančiais ligoninėse naudojamiems (baltiniais, pižama, chalatu, šlepetėmis ir kt.) Drabužiai turi būti švarūs ir tvarkingi.

16.8. Pacientų asmeniniai drabužiai ir avalynė paliekami saugoti ligoninės rūbinėje vyriausiojo gydytojo nustatyta tvarka arba, lydinčių pacientą asmenų pageidavimu ir užtikrinus rūbų pristatymą pacientu išrašymo iš ligoninės dieną, atiduodami lydintiems pacientą asmenims. Palikti ligoninėje saugoti drabužiai, avalynė registruojami nustatyto pavyzdžio perdavimo akte vyriausiojo gydytojo nustatyta tvarka. Priėmimo skyriuje surašomas rūbų perdavimo aktas 3 egzemplioriais. Vienas šio akto egzempliorius pridedamas prie rūbų, antas klijuojamas į ligos istoriją, trečias – paliekamas Priėmimo skyriuje, iki išvyks pacientas iš stacionaro. Pacientą išrašant iš stacionaro, jam gražinami priimti saugoti asmeniniai rūbai, apie tai pacientas pasirašo (vardas, pavardė, parašas) rūbų perdavimo akte. Jeigu pacientą lydintis asmenys paciento rūbus paima, apie tai Priėmimo skyriaus bendrosios praktikos slaugytoja pažymi gydymo stacionare ligos istorijoje ir paėmęs paciento rūbus asmuo pasirašo.

16.9. Vykstant į skyrių pacientą leidžiama lydėti ne daugiau kaip dviems asmenims.

16.10. Stacionarizuojamiems į ligoninę pacientams nerekomenduojama su savimi turėti brangenybių ir ir stambios pinigų sumos. Už brangenybių ir pinigų apsaugą Ligoninė neatsako.

16.11. Pacientų iki 3 metų amžiaus slaugai vienas iš tėvų (įtėvių, globėjų) paliekamas ligoninėje. Vyresnių nei 3 metų amžiaus pacientų slaugai vienas iš tėvų (įtėvių, globėjų) paliekamas ligoninėje tik medicininių indikacijų atvejais, apie tai pažymint ligos istorijoje. Slaugai paliekami asmenys yra aprūpinami lova, patalyne, maistu, jiems užtikrinamos komunalinės paslaugos. Nedarbingumo pažymėjimas išduodamas tėvams, įtėviams, globėjams.

16.12. Pacientų artimiesiems, atstovams pageidaujant, jie gali būti hospitalizuoti vyresnių nei 3 metų amžiaus stacionare gydomų vaikų slaugai, nors ir nėra tam medicininių indikacijų išvardintų 16.11 punkte, užsimokant už komunalines paslaugas. Nedarbingumo pažymėjimas išduodamas tėvams, įtėviams, globėjams.

16.13. Pacientų priverstinio hospitalizavimo ir priverstinio gydomo tvarka Psichiatrijos filiale:

16.13.1. Asmuo, sergąs sunkia psichikos liga ir atsisakąs hospitalizavimo, gali būti hospitalizuojamas prievarta tik jeigu yra reali grėsmė, kad jis savo veiksmais gali padaryti esminę žalą savo ar aplinkinių sveikatai ar gyvybei bei turtui.

16.13.2. Pacientas gali būti priverstinai hospitalizuotas ir priverstinai gydomas ne ilgiau kaip dvi paras be teismo leidimo. Jeigu per dvi paras teismas leidimo neduoda, priverstinis hospitalizavimas ir priverstinis gydymas nutraukiamas. Apie priverstinį hospitalizavimą Psichiatrijos filialo administracija nedelsdama praneša paciento atstovui. Priverstinai hospitalizuojamas pacientas turi pasirašyti, jog yra Psichiatrijos filialo administracijos informuotas apie priverstinį hospitalizavimą bei teises Psichiatrijos filiale. Pateiktas pasirašo vyriausiojo gydytojo nustatytos formos pranešimą dėl priverstinės hospitalizacijos ir gydymo. Jeigu pacientas atsisako arba nesugeba pasirašyti, tai jo informavimą apie priverstinį hospitalizavimą ir gydymą raštu patvirtina du liudininkai, kurie gali būti ir Psichiatrijos filialo darbuotojai, tačiau ne psichiatrai.

16.13.3. Kai pacientas priverstinai hospitalizuojamas, Psichiatrijos filialo administracija ne vėliau kaip per 2 paras kreipiasi į teismą. Teismas, apsvarstęs psichiatrų rekomendacijas, turi teisę priimti sprendimą dėl paciento priverstinio hospitalizavimo ir priverstinio gydymo pratęsimo, bet ne ilgiau kaip vienam mėnesiui nuo priverstinio hospitalizavimo pradžios. Pagal psichiatro rekomendacijas Psichiatrijos filialo administracija turi teisę nutraukti paciento priverstinį hospitalizavimą ir priverstinį gydymą anksčiau.

16.13.4. Jeigu paciento priverstinį hospitalizavimą ir priverstinį gydymą reikia pratęsti, Psichiatrijos filialo administracija dėl šio pratęsimo kreipiasi į teismą. Teismas pagal psichiatrijos įstaigos išvadą gali priverstinį paciento hospitalizavimą ir priverstinį gydymą nutraukti arba pratęsti, bet kiekvieną kartą ne daugiau kaip 6 mėnesiams. Pagal gydančiojo psichiatro rekomendaciją Psichiatrijos filialo administracija paciento priverstinį hospitalizavimą ir priverstinį gydymą turi teisę nutraukti ir anksčiau. Kai sprendžiami sunkiomis psichikos ligomis sergančių pacientų priverstinio hospitalizavimo ir priverstinio gydymo klausimai, Psichiatrijos filialo administracija privalo kreiptis dėl antrinės teisinės pagalbos pacientui suteikimo, jei tokiam pacientui neatstovauja jo atstovas.

## **17. Pacientų kreipimosi tvarka dėl planinių ambulatorinių paslaugų:**

17.1. Pacientai registruojasi ambulatoriniuose – konsultaciniuose skyriuose darbo dienomis nuo 8 val. iki 16 val., konsultacinėse poliklinikose darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 17.00 val. tiesiogiai atvykus į registratūrą ar telefonu.

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

17.3. Pacientas, užsiregistravęs telefonu, atvykęs nustatytą dieną, turi registruotis registratūroje bendra tvarka ir pateikti reikalingus dokumentus: siuntimą, asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus ir kitus būtinus dokumentus. Registratūros darbuotojai įvertina pateiktus dokumentus, paciento draustumo duomenis pagal ligoninės informacinę sistemą (LIS) vyriausiojo gydytojo nustatyta pacientų draustumo įvertinimo tvarka.

17.4. Pacientai, atvykstantys gydytojų specialistų konsultacijoms, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, gydytojo siuntimą, nepilnamečio paciento gimimo liudijimą ir kitus būtinus dokumentus. Registratūros darbuotojai įvertina pateiktus dokumentus, paciento draustumo duomenis pagal ligoninės informacinę sistemą (LIS) vyriausiojo gydytojo nustatyta pacientų draustumo įvertinimo tvarka.

17.5. Jei Pacientas atvyksta be siuntimo, asmens tapatybės patvirtinančių dokumentų ir ligoninės informacinės sistemos (LIS) duomenimis pacientai nėra drausti Privalomuoju sveikatos draudimu, tai ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos eilės tvarka tik pacientui raštu patvirtinus vyriausiojo

gydytojo nustatytos formos sutikimą dėl mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo bei sumokėjus už teikiamas paslaugas pagal galiojančius įkainius ligoninės nustatyta tvarka.

17.6. Pacientui kreipiantis į Odos ir veneros ligų polikliniką dermatovenerologo konsultacijai gydytojo siuntimas neprivalomas.

17.7. Konsultacinių poliklinikų bei konsultacinių – ambulatorinių skyrių ne darbo metu, dėl specializuotų ambulatorinių paslaugų teikimo skubos tvarka pacientai turi kreiptis į Priėmimo skyrius.

18. Laikoma, kad savanoriškai į Ligoninę dėl stacionarinių ar 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.

19. Visa būtina informacija teikiama Ligoninės registratūrose, skyriuose, kreipiantis į padalinių ar skyrių vedėjus bei gydančius gydytojus ar Ligoninės administraciją vyriausiojo gydytojo nustatyta tvarka. Informacija taip pat skelbiama Ligoninės informacinėse lentose.

#### **IV. NEMOKAMŲ IR MOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA**

20. Ligoninė teikia stacionarines ir ambulatorines, būtinąsias ir planines, nemokamas ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas pagal Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos išduotą 2000-09-04 įstaigos asmens sveikatos priežiūros licenciją Nr. 1674:

**20.1. antrinio ir tretinio lygio ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas:** vaikų ligų, kardiologijos, endokrinologijos, neurologijos, bendrosios chirurgijos, ortopedijos traumatologijos, akušerijos, ginekologijos, otorinolaringologijos, oftalmologijos, dermatovenerologijos, psichiatrijos, echoskopijos, endoskopijos, klinikinės fiziologijos, fizinės medicinos ir reabilitacijos, alergologijos, gastroenterologijos, nefrologijos, pulmonologijos, radiologijos, abdominalinės chirurgijos, urologijos, anesteziologijos reanimatologijos, neurochirurgijos, onkologijos, reumatologijos, kineziterapijos, logopedijos, surdologijos, ergoterapijos, koloproktologijos, vaikų anesteziologijos, hematologijos, onkologijos chemoterapijos, plastinės ir rekonstrukcinės chirurgijos ir kt. licencijoje nurodytas paslaugas;

**20.2. antrinio ir tretinio lygio stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas:** ginekologijos, chirurgijos, urologijos, abdominalinės chirurgijos, dermatovenerologijos, reanimacijos ir intensyvios terapijos, anesteziologijos reanimatologijos, nėštumo patologijos, terapijos, neurologijos, kardiologijos, vaikų ligų, dienos chirurgijos, nefrologijos, plastinės ir rekonstrukcinės chirurgijos, ortopedijos traumatologijos, otorinolaringologijos, oftalmologijos, neurochirurgijos, pulmonologijos, alergologijos, endokrinologijos, krūtinės chirurgijos, koloproktologijos, diagnostikos, klinikinės imunologijos, klinikinės fiziologijos, endokrinologijos, ftiziatrijos, fizinės medicinos ir reabilitacijos, psichiatrijos, psichoterapijos, logopedijos, kineziterapijos, radiologijos, slaugos, onkologijos ir kt. licencijoje nurodytas paslaugas;

**20.3. kitos asmens sveikatos priežiūros paslaugas:** brangiųjų tyrimų ir procedūrų paslaugos (kompiuterinės tomografijos (ambulatorinės ir stacionarinės), paprastosios hemodializės (ambulatorinės), paprastosios hemodializės (stacionarinės), sudėtingosios hemodializės (stacionarinės), branduolinio rezonanso tomografija, diagnostinės intervencinės radiologijos, diagnostinės endoskopinės retrogradinės cholangiopankretografijos), dienos chirurgijos, invazinio skausmo malšinimo dienos stacionaro, patologijos, laboratorinės diagnostikos ir kt. licencijoje nurodytas paslaugas.

#### **21. Nemokamai sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos:**

21.1. būtinąsios pagalbos sveikatos priežiūros paslaugos visiems nuolatiniams 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. Būtinąsios pagalbos mastą nustato Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerija.

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

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

21.4. 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.

**22. Mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas**, kurios nėra kompensuojamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšų ir nepriskirtos būtinosios medicinos pagalbos paslaugoms, apmoka patys pacientai arba už juos gali sumokėti kiti fiziniai ar juridiniai asmenys bei savanoriškojo draudimo įstaigos. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiamos kai:

22.1. pacientas yra neapdraustas Privalomuoju sveikatos draudimu ir kreipiasi į įstaigą dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo;

22.2. pacientas, neturėdamas pirminės sveikatos priežiūros gydytojo ar gydytojo specialisto siuntimo, pats kreipiasi į Ligoninę dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų, kurios nepriskiriamos būtinosios pagalbos sveikatos priežiūros paslaugoms;

22.3. užsienio šalių piliečiams, asmenims be pilietybės, asmenims, nepriskiriamiems nuolatiniais Lietuvos Respublikos gyventojams, ligoninė teikia tik mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, įskaitant ir būtinąją pagalbą;

22.4. Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemai nepriklausančių įstaigų gydytojų siuntimu;

22.5. pacientas savo iniciatyva pasirenka brangiau kainuojančias paslaugas, medžiagas, procedūras. Paciento pasirinkimas patvirtinamas parašu, pasirašant vyriausiojo gydytojo nustatytos formos sutikimą.

22.6. pacientams už jų pageidavimu teikiamas papildomas paslaugas ar procedūras. Prie papildomų priskiriamos paslaugos, kurias pasirenka pacientas ir jos nėra susijusios su pagrindine liga ir gali būti teikiamos leidus tuo metu pacientą gydančiam gydytojui. Paciento pasirinkimas patvirtinamas parašu, pasirašant vyriausiojo gydytojo nustatytos formos sutikimą.

22.7. kai ligoninė yra išnaudojusi lėšas (lėšų limitą), numatytas sutartyje su teritorine ligonių kasa, ligoninės administracija, matomoje vietoje, paskelbia, kad laikinai, dėl lėšų trūkumo, negali teikti tam tikrų planinio gydymo paslaugų, o apdraustasis privalomuoju sveikatos draudimu pacientas, norėdamas gauti paslaugą skubos tvarka, jam sutinkant, pats už ją sumoka. Paciento pasirinkimas patvirtinamas parašu, pasirašant vyriausiojo gydytojo nustatytos formos sutikimą.

22.8. teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, sergantiems Vyriausybei ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis.

22.9. teikiant kitas nemedicininės paskirties paslaugas: medicininių dokumentų kopijavimas, pacientų pervežimo į namus paslaugos, pasirinkus mokamas palatas ir kt.

23. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik gavus paciento sutikimą dėl mokamų paslaugų teikimo bei apmokėjimo už jas raštu, pasirašant vyriausiojo gydytojo nustatytą formą, ir, esant galimybei, iš anksto apmokėjus už paslaugas. Už mokamas paslaugas pacientas sumoka ligoninės kasoje, išduodant kasos aparato kvitą. Gydantis gydytojas ligos istorijoje arba ambulatorinėje kortelėje užrašo mokamos paslaugos pavadinimą, kasos aparato kvito numerį ir paciento sumokėtą pinigų sumą. Mokamų paslaugų sąrašas pateikiamas Ligoninės Priėmimo skyriuje, Konsultacinių poliklinikų registratūrose.

24. Mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarka bei įkainiai nustatomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos ir ligoninės vyriausiojo gydytojo nustatyta tvarka.

## **V. PACIENTO (JO ATSTOVO) TEISĖS IR PAREIGOS BEI JŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA**

25. Kiekvienam pacientui turi būti suteikta kokybiška sveikatos priežiūra.

26. Kiekvienas pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir ligoninės personalo pagarbų elgesį teikiant paslaugas pacientui bei jam mirus.

27. Pacientui turi būti suteikiamos tik mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų. Pacientas turi teisę būti prižiūrimas ir numirti pagarboje.

28. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą:

28.1. Stacionarizuoti pacientai dėl sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo turi kreiptis į atitinkamo skyriaus vedėją.

28.2. Informacija apie specialistų pasirinkimo galimybes taip pat teikiama Priėmimo skyriuose bei Registratūrose atsižvelgiant į tai planinė ar skubi medicininė pagalba turi būti suteikta.

28.3. Ši teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymuose nurodytais pagrindais ir teisės aktu nustatyta tvarka.

29. Pacientas turi teisę sužinoti kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą bei diagnozę.

30. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie ligoninėje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Dėl informacijos suteikimo pacientas turi kreiptis į atitinkamo skyriaus vedėją ar vyresniąją slaugytoją. Taip pat informacija skelbiama ligoninės informacijos lentose bei teikiama Ligoninės registratūrose.

31. Pacientui turi būti pateiktas jį gydančio gydytojo ir slaugos specialisto vardas, pavardė, pareigos ir informacija apie kvalifikaciją.

32. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, ligoninėje 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. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus. Informacijos suteikimas patvirtinamas paciento parašu, pasirašant vyriausiojo gydytojo nustatytos formos sutikimą.

33. Taisyklių 32 punkte nurodyta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas 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 32 punkte numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

34. Paciento psichikos ligonio teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumai:

34.1. Psichiatras privalo informuoti pacientą jam suprantama forma, paaiškindamas specialius terminus apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, galimus gydymo būdus, gydymo prognozę bei kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti gydytis ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes, jei siūlomo gydymo atsisakytų. Pacientas turi teisę susipažinti su savo medicinos dokumentais, medicinos dokumentų ištraukomis. Ši informacija pacientui gali būti neteikiama tik tais atvejais, jeigu ji pakenktų paciento sveikatai ar net sukeltų pavojų jo gyvybei.

34.2. Dėl apribojimų pacientui gauti 34.1 punkte numatytą informaciją arba susipažinti su jo medicinos dokumentais bei medicinos dokumentų ištraukomis sprendžia psichiatras ir pažymi tai paciento medicinos dokumentuose. Tokiais atvejais, kai paciento teisė gauti 34.1 punkte numatytą informaciją, susipažinti su savo medicinos dokumentais, medicinos dokumentų ištraukomis yra ribojama, taip pat Civilinio kodekso 6.728 straipsnyje numatytais atvejais atitinkama informacija pateikiama paciento atstovui. Informacija pateikiama pacientui iš karto, kai išnyksta pavojus, kad jos pateikimas pacientui gali sąlygoti minėtą žalą. Medicinos dokumentų ištraukos parengiamos taip, kad nepakenktų kitų asmenų interesams. Pareikalavus pacientui arba jo atstovui, jos pateikiamos per 3 darbo dienas.

34.3. Atstovas turi teisę susipažinti ir su kitais medicinos dokumentais, tiesiogiai susijusiais su atstovaujamo asmens interesais. Gydantis psichiatras ar Psichiatrijos filialo administracija tokią informaciją ir dokumentus turi pateikti atstovui per 3 darbo dienas.

34.4. Jeigu pacientas yra nepilnametis, informacija turi būti pateikiama ir jo tėvams ar globėjams (rūpintojams).

35. Jeigu paciento tolesnis buvimas ligoninėje nėra mediciniškai pagrįstas, prieš išrašant iš ligoninės į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui išsamiai paaiškinamas tokio sprendimo pagrįstumas. Gavęs tokią informaciją, pacientas patvirtina parašu, pasirašydamas ligoninės vyriausiojo gydytojo nustatytos formos sutikimą dėl išrašymo.

36. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, ligoninėje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu, pasirašydamas ligoninės vyriausiojo gydytojo nustatytos formos prašymą dėl informacijos neteikimo.

37. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

38. Paciento pageidavimu, sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją 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.

39. Nepilnamečio paciento atstovai turi teisę susipažinti su nepilnamečio paciento medicinos dokumentais, jeigu tai neprieštarauja paciento interesams.

40. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis ligoninė privalo 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.

41. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie pacientų gyvenimo faktus gali būti renkama tik su pacientų sutikimu ir tik tuo atveju, jei tai yra būtina diagnozuoti ligą, gydyti ar slaugyti. Paciento sutikimas patvirtinamas parašu, pasirašant vyriausiojo gydytojo nustatytos formos sutikimą dėl informacijos suteikimo, kuris dedamas į medicinos dokumentuos.

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

43. Paciento dalyvavimas biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese:

43.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į mokymo procesą ir biomedicininus tyrimus. Paciento įtraukimo į biomedicininus tyrimus tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas. Paciento sutikimas dėl įtraukimo į biomedicininus tyrimus patvirtinamas parašu, pasirašant vyriausiojo gydytojo nustatytos formos sutikimą.

43.2. Ligoninėje mokomi sveikatos priežiūros specialistai, todėl pacientai yra įtraukiami į mokymo procesą:

43.2.1. Laikoma, kad pacientas, pasirašytinai susipažinęs su ligoninės, kurioje 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, pasirašydamas ligoninės patvirtintą nesutikimo formą. Jo rašytinis nesutikimas saugomas paciento medicinos dokumentuose.

43.2.2. Naudojant informaciją mokslo ir mokymo tikslais, neturi būti pažeidžiamas paciento asmens privatumas. Paciento medicinos dokumentuose esančios informacijos panaudojimo tvarką, užtikrinant asmens privatumo apsaugą mokslo tikslais, nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas, o mokymo tikslais – ligoninė, kurioje ši informacija saugoma.

44. Pacientui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats. Prieš prašant sutikimo, pacientui (jo atstovui) išaiškinami chirurginės operacijos, intervencinės ar invazinės procedūros į paciento kūną tikslas, pobūdis, padariniai ir pavojai. Sutikimas dėl paslaugų patvirtinamas paciento (jo atstovo) parašu, pasirašant vyriausiojo gydytojo nustatytos formos sutikimą dėl chirurginės operacijos, intervencinės ar invazinės procedūros, diagnostikos bei gydymo metodikų, kurios saugomos paciento medicinos dokumentuose.

45. Pacientas bet kada raštu gali atšaukti savo sutikimą gydytis.

46. Pacientų pareigos:

46.1. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis ligoninės vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais ligoninės nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas, pacientui parašu patvirtinant ligoninės nustatytos formos sutikimą.

46.2. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigos specialistais ir darbuotojais.

46.3. Pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtiniosios sveikatos priežiūros atvejus, bei kitus šiose taisyklėse nurodytus dokumentus, siekiant įsitikinti, kad pacientas turi teisę gauti valstybės laiduojamas sveikatos priežiūros paslaugas.

46.4. 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.

46.5. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu, pasirašydamas vyriausiojo gydytojo nustatytos formos sutikimą.

46.6. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

46.7. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.

46.8. Pacientas privalo laikytis ligoninėje nustatytos vidaus tvarkos reikalavimų.

46.9. Pacientas privalo atvykti į ligoninę siuntime ar kitame dokumente nurodytu laiku dėl operacijų, apžiūros ar tyrimų.

46.10. Pacientas privalo laikytis asmens higienos reikalavimų. Pacientai perrengiami įstaigos drabužiais. Pacientui pageidaujant, leidžiama dėvėti asmeninius drabužius ir avalynę. Pacientų drabužiai turi būti švarūs. Pacientų avalynė turi būti saugi judėti, kad išvengtų griuvimų. Drabužiai keičiami ne rečiau kaip vieną kartą per 7 dienas, užteršti biologiniais skysčiais – tuoj pat.

46.11. Pacientas privalo tausoti laikinai jam patikėtą ir bendrojo naudojimo ligoninės turtą.

46.12. Pacientas privalo laiku mokėti už teikiamas mokamas paslaugas.

46.13. Pacientas privalo stacionare laikytis nustatytų ligonio sveikatos priežiūros režimų (išsamiau apie jos paaškins slaugytojos specialistas).

46.14. Pacientas privalo prieš naudojimąsi vonia/dušu bei išeinant iš skyriaus informuoti slaugos specialistę.

46.15. Pacientas gali spintelėje laikyti tik negendančius maisto produktus ir gaivinančius gėrimus. Greitai gendančius maisto produktus pacientas privalo laikyti šaldytuve pagal nustatytą tvarką.

46.16. Pacientas privalo laikytis priešgaisrinės ir elektros saugos taisyklių.

46.17. Pacientui draudžiama:

46.17.1. savavališkai išeiti iš ligoninės skyriaus, kuriame pacientas gydomas;

46.17.2. rūkyti ligoninės patalpose ir ligoninės teritorijoje, laikyti ir gerti svaigiuosius gėrimus, vartoti narkotines, psichotropines ir kitas psichiką veikiančias medžiagas;

46.17.3. turėti su savimi šaunamąjį arba šaltąjį ginklą;

46.17.4. naudotis laisvų lovų patalyne;

46.17.5. elgtis neatsargiai savo ir aplinkinių atžvilgiu (pvz.: sėdėti ant palangės, ant balkono atramos ir kt.).

46.18. Pacientas privalo už savo veiksmus ligoninei ar jos darbuotojams padarytą žalą atsakyti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

47. 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.

48. Pacientas turi teisę į žalą, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, taip pat Civilinis kodeksas, Draudimo įstatymas, kiti teisės aktai.

49. Visa būtina informacija pacientui suteikiama (prieinama) jo buvimo vietoje ar lankymosi ligoninėje metu. Informacija skelbiama ligoninės informacijos lentose, taip pat informacija teikiama Priėmimo skyriuose bei Registratūrose. Kad informacija pacientui suteikta pacientas patvirtina parašu, pasirašydamas ligoninės vyriausiojo gydytojo nustatytos formos sutikimą.

## **VI. PACIENTŲ LANKYMO TVARKA**

50. Neblaivūs ar kitaip apsvaigę lankytojai į skyrių neleidžiami.

51. Sergantiems virusinėmis bei žarnyno infekcinėmis ligomis asmenims pacientus lankyti neleidžiama.

52. Pacientai gali būti lankomi darbo dienomis nuo 11 val. iki 13 val. ir nuo 16 val. iki 20 val., poilsio dienomis nuo 10 val. iki 14 val. ir nuo 16 val. iki 20 val.

53. Lankyti pacientus kitu laiku galima tik gavus skyriaus vedėjo arba budinčio gydytojo raštišką leidimą (kvietimą).

54. Lankytojai privalo laikytis šių taisyklių:

54.1. neiti į palatą su gatvės rūbais (paltais, striukėmis ir pan.);



- 54.2. palatoje vienu metu gali būti ne daugiau kaip 2 asmenims;
- 54.3. vizitacijos metu, procedūrų atlikimo metu išeiti iš palatos;
- 54.4. nevaikštantiems pacientams spintelėse nepalikti greitai gendančių produktų. Juos palikti šaldytuvuose nustatyta tvarka;
- 54.5. laikytis tylos ir ramybės, kai palatoje yra sunkesnės būklės kiti pacientai arba išeiti iš palatos į laukiamąjį.
55. Reanimacijos intensyviosios terapijos skyriuje lankyti pacientus visais atvejais galima tik gavus skyriaus vedėjo arba budinčio gydytojo leidimą (kvietimą). Reanimacijos intensyviosios terapijos skyriuje lankytojai privalo laikytis šių taisyklių:
- 55.1. pacientas gali būti lankomas kasdien nuo 11 val. iki 12 val. ir nuo 17 val. iki 18 val. neilgiau 10 minučių vienu metu vienam asmeniui;
- 55.2. lankyti pacientus gali tik artimiausi žmonės (tėvai, vaikai, broliai, seserys), su savimi privalo turėti asmens tapatumą patvirtinantį dokumentą;
- 55.3. paprašius gydytoji ar slaugos specialistui, nedelsiant išeiti iš skyriaus;
- 55.4. su vaikais lankyti nerekomenduojama.

## **VII. PACIENTŲ IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**

56. 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 vyriausiojo gydytojo nustatytos formos pranešimą apie išrašymą į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą.

57. Pacientai taip pat išrašomi iš ligoninės pažeidus vidaus tvarkos taisykles, 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.

58. Išrašant pacientą iš ligoninės, jam parengiami ir įteikiami visi reikalingi dokumentai.

59. Nepilnamečiai pacientai be tėvų ar kitų įstatyminių atstovų žinios iš ligoninės neišrašomi.

60. Pacientai planiškai išrašomi iš ligoninės darbo dienomis nuo 8 val. iki 10 val.

61. Pacientai į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas pervežami Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka.

## **VIII. GINČŲ TARP LIGONINĖS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

62. Iškilus ginčui tarp ligoninės personalo ir paciento ar jo atstovo, juos aiškina skyriaus vedėjas, vyriausiojo gydytojo pavaduotojas pagal kuruojamą sritį, o jiems neišsprendus ginčo – ligoninės vadovas ar jo įgaliotas asmuo.

63. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę pateikti skundą, laikydamasis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatytos pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos ir formos reikalavimų.

64. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šiame punkte nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

65. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas 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 tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

66. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

67. Ligoninė, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

68. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu ligoninėje, kurioje, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.

## **IX. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS TEIKIMO TVARKA**

69. Visa informacija apie paciento buvimą ligoninėje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia net ir po paciento mirties. Tokios konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir Sveikatos apsaugos ministro tvirtinami teisės aktai.

70. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta 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 suteikta tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikta valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą prieš jo valią. Kai pacientas yra praradęs sąmonę 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.

71. Informacijos suteikimas patvirtinamas paciento parašu, pasirašant vyriausiojo gydytojo nustatytos formos paciento sutikimą pagrįsta informacija.

## **X. INFORMACIJOS APIE PACIENTĄ KITIEMS ASMENIMS TEIKIMO TVARKA**

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

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

72.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas;

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

73. 72 punkte išvardytos institucijos ar įstaigos, norinčios gauti informacijos apie pacientą, pateikia ligoninei raštišką prašymą, antspauduotą ir pasirašytą institucijos vadovo. Prašyme turi būti nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas bei taip pat turi būti pateiktas institucijos ar įstaigos vadovo arba jo įgalioto asmens pavedimas, sprendimas ar kitas dokumentas, kurį tokiais atvejais reikia pateikti pagal tų institucijų ar įstaigų darbą reglamentuojančius teisės aktus.

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

75. 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.

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

77. Telefonu informacija apie pacientą neteikiama.

78. Rašytinė informacija, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikiama kitiems fiziniams, juridiniams asmenims, kitoms organizacijoms ir jų padaliniams tik turint raštišką paciento sutikimą bei iš anksto apmokėjus už paslaugą vyriausiojo gydytojo nustatyta tvarka.

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

79. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis ligoninė padaro ir išduoda ligoninės patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoda diagnozės ir gydymo aprašymus (rašytinė informacija). Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

80. Pacientas ar jo atstovas, norėdamas gauti medicinos dokumentų (išrašų) kopijas, žodžiu ar raštu kreipiasi į ligoninės Kanceliariją. Paciento lėšomis paciento medicinos dokumentų (išrašų) kopijos padaromos ir išduodamos ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi žodžiu ar raštu į ligoninės Kanceliariją dienos.

82. Pacientas, ligoninei teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo, 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. Rašytinė informacija parengiama per 10 darbo dienų. Rašytinė informacija su nuoroda „skubos tvarka“ parengiama per 3 darbo dienas. Asmeniui pateikus rašytinį prašymą suteikti rašytinę informaciją su nuoroda „skubos tvarka“, paslaugos kaina didinama iki 50 procentų. Rašytinės informacijos teikimo paslaugos terminas pradedamas skaičiuoti nuo šios paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo įstaigoje) datos.

83. Rašytinė informacija, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikiama kitiems fiziniams, juridiniams asmenims, kitoms organizacijoms ir jų padaliniams tik turint raštišką paciento sutikimą bei iš anksto apmokėjus už paslaugą vyriausiojo gydytojo nustatyta tvarka. Prašyme turi būti nurodytas norimos gauti informacijos pobūdis ir jos panaudojimo tikslas.

## **XII. LIGONINĖS ADMINISTRACIJOS, KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS**

84. Ligoninės administracija ir kitų, ne sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių skyrių darbo laikas pirmadieniais – ketvirtadieniais yra nuo 8 val. iki 17 val., penktadieniais - nuo 8 val. iki 15.45 val. (pietų pertrauka nuo 12 iki 12 val. 45 min.) darbo dienomis. Darbo diena prieš šventines dienas trumpinama viena valanda.

85. Interesantus ligoninės administracija priima kasdien iš anksto užsiregistravus asmeniškai ar telefonu (8 46) 410711 ligoninės sekretoriatoje.

## **XIII. DARBUOTOJŲ SAUGA IR SVEIKATA**

86. Darbuotojų saugos specialistas vykdo darbuotojų saugos ir sveikatos organizavimo bei kontrolės funkcijas ligoninėje, vadovaudamasis LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatomis, ligoninės vyriausiojo gydytojo įsakymais.

## **XIV. LIGONINĖS PAREIGOS PACIENTUI MIRUS**

87. Pacientui mirus, ligoninė privalo ne vėliau kaip per 12 valandų pranešti apie tai jo šeimos nariams, jo įstatyminiams atstovams arba paciento prieš mirtį nurodytiems asmenims, kurie per tris valandas pareiškia savo pageidavimus dėl autopsijos atlikimo. Jei mirusiojo asmenybė nenustatyta, apie jį raštu informuojama policija.

88. Mirus pacientui, autopsija atliekama LR įstatymų nustatyta tvarka.

89. Ligoninė garantuoja mirusiojo kūno nemokamą apsaugą iki tol, kol jį atsiims mirusiojo šeimos nariai, jo įstatyminiai atstovai arba paciento prieš mirtį nurodyti asmenys, bet ne ilgiau kaip 4 (keturias) paras po patologoanatominio tyrimo ar teisės medicinos ekspertizės.

90. Pasibaigus 89 punkte nurodytam terminui, ligoninė mirusiojo kūną perduoda teritorinei lavoninei.

## **XV. PACIENTŲ TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ IR PINIGŲ SAUGOJIMO TVARKA**

91. Pacientams nerekomenduojama su savimi į ligoninę atsivežti didesnių pinigų sumų, brangių asmeninio naudojimo daiktų bei dirbinių iš brangiųjų metalų (toliau - vertingų daiktų), kadangi ligoninė už jų apsaugą neatsako.

92. Paciento būklei pablogėjus ir tapus kritiška, atliekant operacijas ar intervencines gydymo ir diagnostines procedūras, arba pacientui mirus, skyriaus personalas turi teisę paimti iš paciento rastus pinigus, vertingus daiktus saugojimui. Visa tai saugoma seife užpildžius formą Nr. 5/SAM „Iš ligonio paimtų daiktų ir vertybių kvitas Nr. 1“, kurioje pasirašo skyriaus vyresnioji slaugytoja ir gydantis gydytojas, budėjimo metu – budintis gydytojas ir budintis slaugos specialistas.

93. Saugoti pinigai ir vertingi daiktai grąžinami pagerėjus paciento būklei. Pacientui mirus – grąžinami jo atstovui. Paciento atstovas privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus. Daiktus ir pinigus atsiėmę asmenys pasirašo F. Nr. 5/SAM „Iš ligonio priimtų paimtų daiktų ir vertybių kvitas Nr. 1“.

94. Už palatoje paliekamų papuošalų, protezų, pinigų ir kitų daiktų saugojimą ligoninė neatsako.

## **XVI. CIVILINĖS ATSAKOMYBĖS DRAUDIMAS**

95. Ligoninė yra apsidraudusi bendrosios profesinės civilinės atsakomybės už pacientams padarytą žalą draudimu.