



**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS NAUJOSIOS AKMENĖS LIGONINĖS-SVEIKATOS CENTRO  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS**

**DĖLVIEŠOSIOS ĮSTAIGOS NAUJOSIOS AKMENĖS LIGONINĖS-SVEIKATOS  
CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2024 m. vasario 13 d. Nr. V-20

Naujoji Akmenė

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešųjų įstaigų įstatymo 9 straipsnio 4 dalimi, viešosios įstaigos Naujosios Akmenės ligoninės-sveikatos centro įstatais, patvirtintais Akmenės rajono savivaldybės 2023 m. spalio 20 d. tarybos sprendimu Nr. T-272 „Dėl viešosios įstaigos akmenės rajono pirminės sveikatos priežiūros centro reorganizavimo, prijungiant jį prie viešosios įstaigos Naujosios Akmenės ligoninės“:

1. T v i r t i n u viešosios įstaigos Naujosios Akmenės ligoninės-sveikatos centro vidaus tvarkos taisykles (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u:

2.1. Naujosios Akmenės ligoninės-sveikatos centro skyrių vedėjus, Šeimos medicinos skyriaus vyriausiąją slaugytoją Rasą Penikienę, Slaugytojų padalinio vyriausiąją slaugytoją Danutę Sutkienę supažindinti su įsakymu sau pavaldų personalą.

2.2. Viešosios įstaigos Naujosios Akmenės ligoninės – sveikatos centro personalo specialistą pasirašytinai supažindinti su šiuo įsakymu naujai į darbą priimamus darbuotojus.

3. N a i k i n u viešosios įstaigos Naujosios Akmenės ligoninės 2022 m. rugpjūčio 30 d. įsakymą Nr. V-67 „Dėl viešosios įstaigos Naujosios Akmenės ligoninės vidaus darbo tvarkos taisyklių patvirtinimo“ ir viešosios įstaigos Naujosios Akmenės ligoninės 2022 m. lapkričio 23 d. įsakymą Nr. V-89 „Dėl viešosios įstaigos Naujosios Akmenės ligoninės vidaus darbo tvarkos taisyklių 20, 24 ir 83 punktų pakeitimo, papildymo 44.3 papunkčiu ir 25 punkto pripažinimo netekusiu galios“.

Direktorius

Vaidas Smalinskas

SUDERINTA

Viešosios įstaigos Naujosios Akmenės ligoninės-sveikatos centro  
Darbo tarybos pirmininkas Leonardas Pukinas

2024.02.13

**PATVIRTINTA**

Viešosios įstaigos Naujosios Akmenės ligoninės-sveikatos centro  
direktoriumi 2024 m. vasario 13 d. įsakymu Nr. V-20

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS NAUJOSIOS AKMENĖS LIGONINĖS-SVEIKATOS CENTRO  
VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS****I SKYRIUS  
BENDROSIS NUOSTATAS**

1. Viešoji įstaiga Naujosios Akmenės ligoninė-sveikatos centras registruotas 2023 m. spalio 31 d. Juridinių asmenų registre, įstaigos kodas – 153083122.
2. Viešoji įstaiga Naujosios Akmenės ligoninė-sveikatos centras (toliau – Sveikatos centras) yra Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos iš Akmenės rajono savivaldybės turto įsteigta viešoji sveikatos priežiūros įstaiga, teikianti sveikatos priežiūros paslaugas pagal sutartis su užsakovais pagal Sveikatos centrui suteiktą licenciją.
3. Sveikatos centro vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja įstaigos struktūrinių padalinių veiklą, vykdančiais šiais adresais: Žemaitijos g. 6, Naujoji Akmenė, LT-85138; S. Daukanto g. 7, Akmenė, Akmenės rajono savivaldybė; Ventos g. 28, Venta, Akmenės rajono savivaldybė; Dvaro g. 13, Agluonų kaimas, Akmenės rajono savivaldybė.
4. Sveikatos centras savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Civiliniu kodeksu, Sveikatos sistemos, Sveikatos priežiūros įstaigų, Viešųjų įstaigų, Psichikos sveikatos priežiūros, Sveikatos draudimo ir kitais Lietuvos Respublikoje galiojančiais įstatymais, teisės aktais ir įstaigos įstatais.
5. Darbuotojų pareigas reglamentuoja LR Konstitucija, Darbo kodeksas, galiojantys LR įstatymai, Vyriausybės nutarimai, Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau tekste - SAM) norminiai aktai, darbo sutartys, pareiginiai nuostatai, medicinos ir higienos normos, įstaigos įstatai, Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos šakos kolektyvinė sutartis bei šios Taisyklės.

**II SKYRIUS  
PACIENTŲ KREIPIMOSI Į SVEIKATOS CENTRĄ TVARKA**

6. Sveikatos centre yra teikiamos stacionarinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos (pirminės/antrinės), ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos (pirminės/antrinės), ambulatorinės asmens sveikatos burnos priežiūros, ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos, bendrosios asmens sveikatos priežiūros.
7. Atvykstant į stacionarą privaloma turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
8. Pacientų į stacionarą priėmimo tvarka:
  - 8.1. su šeimos gydytojo siuntimu - skubos ir planine tvarka;
  - 8.2. su gydytojų specialistų siuntimais - skubos ir planine tvarka;
  - 8.3. atvežti greitosios pagalbos automobiliu esant būtinajai medicinos pagalbai;
  - 8.4. atvyksta patys dėl būtinosios pagalbos.
9. Pacientų priėmimas į stacionarą planine tvarka:
  - 9.1. planine tvarka atsiųsti pacientai Priėmimo-skubosios pagalbos skyriuje priimami

visomis savaitės dienomis visą parą;

9.2. pacientai, atvykstantys gydytis stacionare, privalo turėti asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą ir nustatytos formos siuntimą stacionariniam gydymui (forma Nr. 027/a);

10. Į Palaikomojo gydymo ir slaugos skyrių pacientai guldomi planine tvarka, su šeimos gydytojo siuntimu darbo dienomis arba perkeliama iš kito skyriaus, iš anksto suderinus su skyriaus vedėju.

11. Pacientų į Ambulatorinį konsultacinį skyrių priėmimo tvarka:

11.1. ambulatoriniam gydymui pacientai registruojami darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 17.00 val.

11.2. atvykstantis gydytis pacientai privalo turėti asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą Sveikatos apsaugos ministro nustatytos formos siuntimą.

11.3. be siuntimo pacientai registruojami:

11.3.1. dėl būtinosios pagalbos Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka;

11.3.2. pakartotinai atvykstantys pas gydytoją specialistą ar kitą asmens sveikatos priežiūros specialistą;

11.3.3. pas gydytoją dermatovenerologą;

11.3.4. kai pacientas pageidauja mokamos paslaugos ir už ją susimoka registratūros kasoje.

12. Pacientai registruojami atvykus į registratūrą, telefonu (8 425) 56557 arba per išankstinę pacientų registravimo sistemą (IPR IS).

12.1. Registruojantis telefonu ar per išankstinę pacientų registravimo sistemą (IPR IS):

12.1.1. registruojantis per išankstinę pacientų registravimo sistemą IPR IS, pacientas pats suveda savo asmens duomenis, pasirenka siuntime nurodytą specialistą, priėmimo datą ir laiką;

12.1.2. registruojantis telefonu slaugytojas / registratorius išsiaiškina, kokio gydytojo konsultacija reikalinga, ar turi siuntimą, kada pacientas norėtų atvykti, suveda duomenis į kompiuterį, nurodydamas paciento asmens kodą, telefono numerį, patikslina ar nepasikeitė adresas, informuoja pacientą kada, kokiame kabinete, koks gydytojas jį priims.

13. pacientas privalo atvykti į Ambulatorinį konsultacinį skyrių su asmens tapatybę patvirtinančiu dokumentu;

14. užsiregistravęs, tačiau negalintis atvykti pacientas apie tai privalo pranešti Sveikatos centro registratūrai;

15. pacientai priimami pagal registracijos laiką.

16. Pacientų priėmimas Priėmimo – skubiosios pagalbos skyriuje:

16.1. priimant pacientus dėl būtinosios medicinos pagalbos, vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministro nustatyta Būtinosios pagalbos ir būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo tvarka;

16.2. jei pacientas yra stacionarizuojamas yra privaloma turėti šeimos gydytojo ar kito gydytojo specialisto siuntimą, kurio nustatyta forma patvirtinta Sveikatos apsaugos ministro. Dėl būtinosios medicinos pagalbos teikimo pacientai gali kreiptis be siuntimo arba būti atvežti greitosios medicinos pagalbos automobiliu. Visais šiais atvejais paslaugos pacientams teikiamos nemokamai;

16.3. Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriaus darbuotojai privalo pranešti atitinkamoms institucijoms apie nukentėjusius nuo smurto, apsinuodijusius, infekcinėmis ligomis sergančius pacientus, kaip tai reglamentuoja teisės aktai;

16.4. paciento stacionarizavimo klausimą sprendžia Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuje dirbantis/budintis gydytojas arba gydytojų konsiliumas;

16.5. draudžiama stacionarizuoti pacientus prieš jų valią. Neveiksnaus paciento stacionarizavimo klausimą sprendžia įstatyminiai globėjai, o jiems nesant- gydytojų konsiliumas;

16.6. pacientas pervežamas į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą būtinajai medicinos pagalbai suteikti Sveikatos ministro įsakymų nustatyta tvarka;

16.7. apie būtinosios pagalbos apimtį sprendžia Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuje dirbantis/budintis gydytojas. Pasibaigus būtinosios medicinos pagalbos suteikimo terminui PSDF draudimu nedraustiems pacientams, gydymas gali būti tęsiamas toliau, pacientui susimokėjus pagal norminiuose aktuose nustatytus įkainius;

16.8. užsienio piliečiams medicininė pagalba teikiama Sveikatos apsaugos ministro įsakymų nustatyta tvarka.

17. Pacientui kreipiantis į Naujosios Akmenės/ Akmenės/ Ventos/Agluonų medicinos punktą šeimos medicinos skyrių (toliau – Šeimos medicinos skyrius) asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti privaloma registruotis per išankstinę pacientų registravimo sistemą IPR IS, telefonu arba atvykus į Sveikatos centrą.

18. Be registracijos į Šeimos medicinos skyrių pacientai priimami:

18.1. vaikai iki 1 metų;

18.2. nėščiosios moterys, atvykusios pakartotinam apsilankymui;

18.3. pakartotinam apsilankymui atvykę pacientai, kuriems yra išduoti laikinojo nedarbingumo pažymėjimai, paskyrus gydytojui;

18.4. Pacientai, atitinkantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymą Nr. V-208 „Dėl būtinosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašo patvirtinimo“ (aktuali redakcija nuo 2022-05-05) 1 priedą „Vaikų skubiosios medicinos pagalbos mastą“.

19. Pirmą kartą į įstaigą besikreipiantis pacientas privalo registratūroje užpildyti nustatytos formos prašymą gydytis pas pasirinktą gydytoją. Prisirašant pas gydytoją pasirinktoje įstaigoje mokamas nustatytas registracijos mokestis.

20. Skubios pagalbos paslaugoms atvykę pacientai pirmiausia kreipiasi į registratūrą, kurioje jie pirmumo tvarka nukreipiami į gydytojo, prie kurio yra prisirašę, kabinetą, o šiam tuo metu nedirbant – į kito gydytojo kabinetą. Registratūros darbuotojas nedelsiant informuoja gydytojo kabineto darbuotojus apie skubios pagalbos suteikimui atvykstantį pacientą.

21. Diagnostikos, procedūrų kabinetuose pacientai priimami tik su gydytojo ar su šeimos gydytojo komandos specialisto siuntimu.

22. Profilaktinio sveikatos patikrinimo paslaugas gauti pageidaujantys pacientai pirmiausiai turi kreiptis į registratūrą. Registratūros darbuotojas įstaigos vadovo 2014 m. gegužės 22 d. įsakymu Nr. V-52 „Dėl profilaktinių sveikatos tikrinimų tvarkos aprašo patvirtinimo“ nustatyta tvarka pacientus nukreipia į profilaktikos kabinetą arba pas šeimos gydytoją.

23. Pacientai gydytojo kabinete priimami registracijos metu nurodytu laiku. Susiklosčius nenumatytoms aplinkybėms, atsiradus poreikiui pavieniams pacientams skirti daugiau laiko konsultacijai nei planuojama, galimas laiko nukrypimas. Prioritetine tvarka priimami planine tvarka registruoti pacientai, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos atvejus.

24. Pacientas, atvykdamas į įstaigą paslaugų gavimui, privalo turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

25. Gydytoją į paciento namus galima iškviesti iki 12.00 val. registruojant iškvietimą telefonais

registratūrose. Gydytojų medicinos paslaugos namuose teikiamos prieš arba po ligonių priėmimo įstaigoje laiko. Šeimos medicinos paslaugų teikimo tvarką namuose nustato 2014 m. kovo 7 d. įstaigos vadovo įsakymu Nr. V-19 patvirtintas „Šeimos medicinos paslaugų teikimo namuose organizavimo tvarkos aprašas“, pagal patvirtintą Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. sausio 30 d. įsakymą Nr. V-133 „Dėl šeimos medicinos paslaugų teikimo namuose organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

### **III SKYRIUS**

#### **NEMOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA**

26. Sveikatos centre stacionarinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos (pirminės/antrinės), antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, ambulatorinės asmens sveikatos burnos priežiūros, ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos, bendrosios asmens sveikatos priežiūros paslaugos yra teikiamos nemokamai apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu apmokant PSDF lėšomis.

27. Pacientas, norėdamas gauti 28 punkte minėtas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti nustatytos formos siuntimą iš pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančio ar kitų gydytojų specialistų.

28. Kreipiantis dėl būtinosios medicinos pagalbos suteikimo, siuntimo nereikia.

29. Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros medicinos paslaugos apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu ir prisirašiusiems prie Sveikatos centro gyventojams teikiamos nemokamai.

30. Būtinoji medicinos pagalba Sveikatos centre teikiama nemokamai visiems nuolatiniais gyventojams, neatsižvelgiant į tai, ar jie apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, taip pat neatsižvelgiant į paciento apsilankymų įstaigoje per kalendorinius metus skaičių bei jo gyvenamąją vietą.

31. Užsienio šalių piliečiams, asmenims be pilietybės nepriskiriamiems nuolatiniais gyventojams, būtinoji medicinos pagalba teikiama Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka;

32. Pacientai, turintys teisę į nemokamas paslaugas ir savo iniciatyva pasirinkę brangiau kainuojančias paslaugas, medžiagas ar procedūras, šių paslaugų, medžiagų ar procedūrų faktinių kainų ir nemokamų bazinių kainų skirtumą susimoka patys Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka įstaigos registratūros kasoje.

33. Pacientai, turintys teisę į nemokamas paslaugas ir savo iniciatyva pasirinkę papildomas paslaugas ar procedūras, šių paslaugų ar procedūrų kainą susimoka patys.

### **IV SKYRIUS**

#### **MOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA**

34. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos:

- 34.1. asmenims, neapdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu ir nesant būtinosios medicinos pagalbos paslaugų reikalaujančios būklės;
- 34.2. apdraustiems, bet savo iniciatyva, be siuntimo besikreipiantiems į gydymo įstaigą;
- 34.3. už paslaugas, kurių išlaidos nekompensuojamos iš valstybės ir savivaldybių biudžetų lėšų,

privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės, savivaldybių, įmonių ir kitų organizacijų sveikatos fondų bei lėšų, skirtų sveikatos programoms finansuoti.

34.4. už mokamas paslaugas moka pacientai arba kiti fiziniai ar juridiniai asmenys (darbdaviai, papildomojo (savanoriškojo) sveikatos draudimo paslaugas teikiančios įstaigos ar kt.).

34.5. pacientui, teikiant jam iš PSDF biudžeto lėšų apmokamas paslaugas ir leidus gydančiam gydytojui, pageidauja gauti papildomas, t. y. pagrindinei ligai diagnozuoti ar gydyti nebūtiną paslaugas, medžiagas, tyrimus, medikamentus, medicinos pagalbos priemones, procedūras;

34.6. teikiant odontologinės priežiūros paslaugas, apdraustieji (išskyrus vaikus ir asmenis, besimokančius dieninėse bendrojo lavinimo mokyklose, profesinių mokyklų dieniniuose skyriuose, kol jiems sukanka 24 metai, ir socialiai remtinus asmenis, kai jie pateikia atitinkamą savivaldybės, kurios teritorijoje gyvena, socialinės paramos skyriaus pažymą) moka už vaistus, odontologines ir kitas medžiagas, sunaudotas odontologinės priežiūros paslaugų teikimui, vienkartinės priemones, atsižvelgiant į sunaudotų medžiagų, priemonių kiekį ir jų įsigijimo kainas.

35. Sveikatos centre teikiamos mokamos profilaktinio sveikatos tikrinimo paslaugos, kurių teikimą ir apmokėjimą reglamentuoja teisės aktai ir vadovo įsakymai.

36. Draudžiamiesiems, kurie nėra apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, ir užsieniečiams, pateikusiems prašymą suteikti jiems prieglobstį Lietuvos Respublikoje, užsieniečiams, gavusiems laikinąją apsaugą Lietuvos Respublikoje, užsieniečiams, kuriems Lietuvos Respublikos įstatymo „Dėl užsieniečių teisinės padėties“ 40 straipsnio 1 dalies 8 punkte nurodytu pagrindu suteiktas leidimas laikinai gyventi Lietuvos Respublikoje, nelegaliai Lietuvos Respublikos sieną kirtusiems užsieniečiams ir užsieniečiams, gyvenantiems užsienio šalyje, kurioje vyksta ginkluotas konfliktas, dėl kurio Lietuvos Respublikoje paskelbta nepaprastoji padėtis ar ekstremalioji situacija, ir pasitraukusiems iš šios užsienio šalies į Lietuvos Respubliką, bei šių užsieniečių vaikams iki 18 metų įstaigoje suteiktos paslaugos, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugas ir būtinas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurių nesuteikus paciento sveikatos būklė galėtų pablogėti tiek, kad jam prireiktų skubiosios medicinos pagalbos paslaugų, yra mokamos.

37. Mokamų paslaugų teikimo tvarka nustatyta remiantis SAM ministro įsakymais patvirtintais kainynais, LR Vyriausybės nutarimais, Akmenės rajono savivaldybės Tarybos sprendimais bei patvirtinta Įstaigos direktoriaus įsakymu.

## **V SKYRIUS**

### **NUOTOLINIŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA**

38. Sveikatos centre teikiamos nuotolinės šeimos gydytojo komandos narių asmens sveikatos priežiūros (toliau –NSP) paslaugos prisirašiusiems prie Sveikatos centro pacientams. Pacientas turi būti pasirašęs direktoriaus patvirtintą sutikimą dėl NSP paslaugos teikimo formą.

39. Paslaugas teikia šeimos gydytojo komandos nariai telefonu. Prieš teikiant nuotolinę pirminę ambulatorinę asmens sveikatos priežiūros paslaugą pacientas yra identifikuojamas užduodant ne mažiau, kaip tris klausimus, susijusius su jo asmens duomenimis. Pacientui nesutinkant dėl asmens duomenų naudojimo jo identifikavimui, nuotolinė pirminė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga neteikiama. Pacientas ar jo atstovas prisiima atsakomybę už informacinėmis ar elektroninio ryšio technologijomis pateiktų duomenų apie paciento sveikatos būklę teisingumą.

40. NSP paslaugos paskirtis:

40.1. paskirti pacientui tyrimus pakartotinai;

40.2. tęsti pacientui anksčiau paskirtų vaistinių preparatų, ar medicinos pagalbos priemonių (įskaitant tuos, kurių įsigijimo išlaidos kompensuojamos PSDF biudžeto lėšomis) skyrimą (išrašymą);

40.3. paaiškinti atliktų tyrimų rezultatus ir pagal juos, esant poreikiui, koreguoti gydymą.

41. Pradėdamas teikti NSP paslaugą, šeimos gydytojo komandos narys pirmiausia išsiaiškina subjektyvią paciento sveikatos būklę (remdamasis paciento ar jo atstovo suteiktais duomenimis) ir sprendžia dėl tolesnio paslaugos teikimo.

42. Šeimos gydytojo komandos nariui suteikus NSP paslaugą, formoje Nr. 025/a „Asmens sveikatos istorija“, patvirtintoje Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. V-120 „Dėl privalomų sveikatos statistikos apskaitos ir kitų tipinių formų bei privalomų sveikatos statistikos ataskaitų formų patvirtinimo“, (toliau - forma Nr. 025/a) nurodoma NSP paslaugos suteikimo data, laikas, naudotos informacinės ir ryšių technologijos, paciento kreipimosi priežastis, subjektyvi paciento sveikatos būklė (arba gali būti nurodomas su NSP paslaugos teikimu susijusios skaitmeninės medžiagos atsekamumas) ir suteikta paslauga.

43. Šeimos gydytojo komandos narys, teikdamas NSP paslaugą, tęsti pacientui anksčiau paskirtų vaistų ar MPP skyrimą, skirti pakartotinius tyrimus ir paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguoti gydymą gali ne daugiau kaip 1 kartą. Suteikus NSP paslaugą, pacientas kitą kartą dėl tos pačios priežasties privalo atvykti į įstaigą.

44. Šeimos gydytojo komandos nariui nusprendus NSP paslaugos neteikti (negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateikiamų duomenų apie sveikatą tikrumu, prašoma paslauga nėra NSP paslauga, nes tai naujas gydymo atvejis, šeimos gydytojo komandos narys negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros, prašoma paskirti vaistų ar MPP, kurių jis anksčiau nevartojo, ir pan.), pacientas turi būti registruojamas į konsultaciją įprastine tvarka. Apie atsisakymo suteikti NSP paslaugą pacientui priežastį įrašoma formoje Nr. 025/a ."

45. NSP paslauga neteikiama:

45.1. negalima įsitikinti paciento ar jo atstovo pateikiamų duomenų apie sveikatą tikrumu;

45.2. prašoma paslauga nėra NSP paslauga, kadangi tai yra naujas gydymo atvejis;

45.3. šeimos gydytojo komandos narys negali įvertinti paciento sveikatos būklės be apžiūros;

45.4. prašoma paskirti vaistų ar medicinos pagalbos priemonių, kurių pacientas anksčiau nevartojo;

45.5. prašoma suteikti NSP paslaugą dėl tos pačios priežasties (tuo pačiu gydymo epizodu) daugiau nei 1 kartą (suteikus NSP paslaugą, pacientas kitą kartą dėl tos pačios priežasties privalo atvykti į Sveikatos centrą);

45.6. paciento būklė nėra stabili, todėl galimai yra poreikis skirti kitus / papildomus tyrimus, būtina paaiškinti pacientui ar jo atstovui atliktų tyrimų rezultatus bei pagal juos koreguotą gydymą, suteikti informaciją apie paskirtų vaistų vartojimą ar medicinos pagalbos priemonių naudojimą.

46. Atsisakius teikti NSP, pacientas registruojamas į konsultaciją įprastine tvarka.

## **VI SKYRIUS**

### **PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA**

47. Pacientui atvykus į Sveikatos centro Priėmimo – skubiosios pagalbos skyrių, ten dirbantis gydytojas jį apžiūrėjęs bei įvertinęs siuntimo duomenis, nusprendžia, ar reikia pacientą gydyti stacionare dėl stacionarinių skubių asmens sveikatos priežiūros paslaugų.

48. Sveikatos centre pacientai gydymui stacionare talpinami ir iš jo išrašomi bet kuriuo paros laiku.

49. Pacientų lankymo tvarką reglamentuoja Stacionariniuose skyriuose tiriamų ir gydomų pacientų lankymo tvarkos aprašas, patvirtintas Įstaigos direktoriaus įsakymu.

50. Gydytojas, įtaręs arba nustatęs paciento sveikatos sutrikimą ar būklę, nurodytą pacientų siuntimo i atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigas dėl stacionarinių skubių ir planinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašo, patvirtinto LR SAM ministro 2010-02-11 įsakymu Nr. V-110 "Dėl pacientų siuntimo į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigas dėl stacionarinių skubių ir planinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašo patvirtinimo" 1 priede, skubiai siunčia pacientą į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigą, kuri teikia reikalingas stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Teikiant skubią pagalbą vaikui, jis siunčiamas į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigą, teikiančią reikiamas stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, nurodytas paminėto aprašo 2, 3 prieduose.

51. Šeimos gydytojai pacientą į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas siunčia tais atvejais, kai pacientą gydantis gydytojas siekia pasikonsultuoti dėl sveikatos būklės, diagnozės nustatyto ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, dispanserizuoti pacientą pas gydytojus specialistus, kai reikia pacientą toliau gydyti kito lygio stacionarinėje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, pateikiant informaciją apie pacientui iki siuntimo nustatytą diagnozę (užrašant pavadinimą lietuvių ar lotynų kalbomis bei ligos kodą), atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialistų išvadas, taikytą gydymą bei užpildant nustatytos formos medicinos dokumentus, kaip to reikalauja teisės aktai.

52. Pacientas privalo pateikti jį konsultavusio gydytojo specialisto atsakymą ar išrašą iš ligos istorijos (jei pacientas buvo gydytas stacionarinėje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje) jį siuntusiam gydytojui, jei tokius dokumentus jis yra gavęs po konsultacijos ar gydymo.

53. Pacientui, siunčiamam ambulatorinei kito specialisto konsultacijai ar stacionariniam gydymui užpildomas patvirtintos formos siuntimas, jei reikia, kartu pridedami ir kiti dokumentai. Reabilitaciniam gydymui siunčiamiems pacientams medicininiai dokumentai papildomai tvarkomi elektroniniu būdu, kaip to reikalauja patvirtinta tvarka.

54. Užpildžius siuntimą pacientui konsultuotis ar gydytis kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, siuntimą išdavęs gydytojas turi informuoti pacientą apie bent tris šios paslaugos teikėjus.

55. Pacientui atsisakius stacionarinių paslaugų, gydytojas atsisakymą įrašo paciento asmens sveikatos istorijoje, o pacientas savo sprendimą patvirtina pasirašydamas.

## VII SKYRIUS

### PACIENTŲ LANKYMO IR IŠRAŠYMO IŠ SVEIKATOS CENTRO TVARKA

56. Pacientus skyriuose galima lankyti kiekvieną dieną nuo 11.00 val. iki 13.00 val. ir nuo 16.00 val. iki 19.00 val.;

57. Ramybės laikas nuo 14.00 val. iki 16.00 val.;

58. Mažiems vaikams ir kūdikiams lankyti ligonių nerekomenduojama;

59. Ūmių virusinių kvėpavimo takų infekcijų pakilimo metu ir / ar atsižvelgiant epidemiologinę situaciją, lankyti ligonių nerekomenduojama;

60. Lankytojai įstaigoje privalo deramai elgtis su ligoninės personalu ir pacientais, savo

veiksmams nediskriminuoti ir nežeminti, netrukdyti dirbti. Nesilaikantys šių reikalavimų lankytojai gali būti išprašyti iš ligoninės.

61. Pacientai iš stacionaro išrašomi:

61.1. įvykdžius gydymo ir tyrimo planą;

61.2. tęsti gydymo ambulatoriškai;

61.3. kai nukreipiami reabilitacijai;

61.4. kai perkeliama gydytis į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas;

61.5. už grubius vidaus tvarkos taisyklių pažeidimus.

62. Pacientai išrašomi kasdien nuo 9.00 val.

63. Išrašant pacientą, visa medicininė informacija susijusi su paciento sveikatos būkle turi būti pateikta elektroninėje sveikatos paslaugų informacinėje sistemoje, o kita - rekomendacinio pobūdžio informacija (atmintinės), atiduodama pačiam pacientui arba jo atstovui.

64. Pažeidus įstaigos režimą (alkoholio, narkotinių ir psichotropinių medžiagų vartojimas, chuliganiškas elgesys, vagystė, savavališkas pasišalinimas iš ligoninės) pacientas nedelsiant išrašomas iš stacionaro.

65. Iš stacionaro į kitas gydymo įstaigas pacientai perkeliama kviečiant greitąją mediciną (GMP). Perkeliama į kitą gydymo įstaigą, gydantis ar budintis gydytojas privalo pateikti visą detalų ligos istorijos išrašą elektroninėje sveikatos paslaugų informacinėje sistemoje.

66. Pacientas, jeigu jo sveikatos būklė, gydytojo nuomone, reikalauja papildomo gydymo, gali būti nukreipiamas į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas, išrašius siuntimą planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti.

## **VIII SKYRIUS PACIENTŲ, JŲ ATSTOVŲ TEISĖS IR PAREIGOS**

67. Kiekvienas įstaigos pacientas pagal Lietuvos Respublikos Konstitucijos 53 str., Sveikatos sistemos, Sveikatos priežiūros įstaigų Sveikatos draudimo ir kitus įstatymus bei teisės aktus turi teisę į juose nurodytas nemokamas sveikatos priežiūros paslaugas, apmokamas iš valstybės, savivaldybių ar privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžetų, valstybinio ir savivaldybių sveikatos fondų lėšų. Paslaugos turi būti kokybiškos, prieinamos ir priimtinos. Būtinoji medicinos pagalba pacientui turi būti suteikta neatidėliotinai.

68. Draudžiama varžyti paciento teises dėl jo lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar kitokiais pagrindais, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, nepažeidžiant bendrųjų žmogaus teisių principų.

69. Pacientas turi šias teises:

69.1. teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas. Kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras. 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;

69.2. teisę teisės aktų nustatyta tvarka pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą. Sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarką nustato Įstaigos direktorius. Įgyvendinant teisę pasirinkti sveikatos priežiūros

įstaigą, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą teisės aktų nustatyta tvarka. Pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą Sveikatos apsaugos ministerijos ar jos įgaliotų institucijų nustatyta tvarka gali būti ribojama.

69.3. teisę į informaciją. Pacientas turi teisę gauti informaciją iš sveikatos priežiūros įstaigose teikiančių paslaugų darbuotojų, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarką nustato Įstaigos direktorius. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikianti sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją. Pacientas turi teisę susipažinti su šiomis Taisyklėmis, 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. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus. Nurodyta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientai 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 papunktyje numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Paciento psichikos ligonio teisės gauti informaciją ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas. Jeigu paciento tolesnis buvimas Įstaigoje nėra mediciniškai pagrįstas, prieš išrašant iš įstaigos į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui turi būti išsamiai paaiškintas tokio sprendimo pagrįstumas ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumas. Gavęs tokią informaciją, pacientas patvirtina parašu;

69.4. teisę nežinoti informacijos apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, įstaigoje taikomus 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. Nurodyti informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims;

69.5. teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija 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. 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.

Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Įstaigos direktorius (jo pavaduotojas gydymui). Paciento psichikos ligonio teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis įstaiga privalo padaryti ir išduoti Įstaigos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;

69.6. teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas.

Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti. Duomenys apie paciento buvimą įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemonės įrašomi į paciento medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga. Visa informacija apie paciento buvimą įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint notaro patvirtintą paciento sutikimą, 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 tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą, taip pat Įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai ir asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja paciento skundą. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jo prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą ir naudojimą atsako teisės aktų nustatyta tvarka. Užtikrinant paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, turi būti vadovaujama 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. Apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, įstaigos teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais nedelsiant pranešama teisės saugos institucijoms;

69.7. teisę į anoniminę sveikatos priežiūrą. 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. Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarką reglamentuoja Vyriausybė ar jos įgaliota institucija;

69.8. teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą;

70. Paciento pareigos:

70.1. pacientas privalo susipažinti su jam pateiktomis šiomis taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

70.2. pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su įstaigos specialistais ir darbuotojais;

70.3. pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus;

70.4. 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;

70.5. pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu;

70.6. pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimo ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;

70.7. pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais;

70.8. laiku ir pilnai susimokėti už konsultacijas ir gydymą teisės aktų nustatyta tvarka, jeigu paslaugos yra neapmokamos iš PSDF lėšų ar pacientui esant nedraustam;

70.9. laikytis skyriuje nustatytos dienotvarkės;

70.10. laikytis švaros ir asmens higienos;

70.11. jeigu leidžia sveikatos būklė, savarankiškai tvarkyti savo lovą ir spintelę;

70.12. nerūkyti, nevartoti tabako bei jo gaminių, alkoholio ir narkotinių medžiagų Sveikatos centre ir jos teritorijoje;

70.13. buitinais elektros prietaisais naudotis tiksliai tam skirtose patalpose;

70.14. naudojantis palatose esančiais elektriniais prietaisais, išskyrus elektrinius virdulius ir elektrinius šildytuvus, netrikdyti kitų pacientų rimties. Už tokių elektrinių prietaisų saugų naudojimą atsako pats pacientas;

70.15. rūpestingai elgtis su Sveikatos centro įrenginiais, inventoriumi, kitu turtu, jo negadinti ir nelaužyti;

70.16. teisės aktų nustatyta tvarka atlyginti Sveikatos centrui dėl savo kaltės padarytą materialinę žalą. Už nepilnamečio paciento padarytą materialinę žalą atsako jo įstatyminis atstovas.

70.17. 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.

71. Pacientams draudžiama:

- 71.1. atsinešti į įstaiga dideles pinigų sumas, brangius juvelyrinius dirbinius ir kitus vertingus daiktus;
- 71.2. savavališkai lankytis kituose stacionaro skyriuose;
- 71.3. stacionarizuotam pacientui savavališkai išeiti iš įstaigos teritorijos;
- 71.4. rūkyti, žaisti azartinius žaidimus;
- 71.5. laikyti ir gerti alkoholinius gėrimus, laikyti ir vartoti narkotines medžiagas;
- 71.6. skyriuje naudotis grotuvais, radijo aparatais ir televizoriais, jei tam prieštarauja kiti ligoniai;
- 71.7. triukšmauti;
- 71.8. priekabiauoti;
- 71.9. pažeidęs vidaus tvarką, pacientas gali būti išrašytas iš ligoninės nebaigus gydymo.

## **IX SKYRIUS**

### **PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

72. Pacientas, manydamas, kad Sveikatos centre pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą įstaigos direktoriui pagal Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatyto paciento skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

73. Skundą gali pateikti pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra pasirašyti paciento, nurodant vardą, pavardę, faktinę gyvenamąją vietą bei kontaktinius duomenis, 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, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui, nurodant skundo grąžinimo priežastį.

74. Pacientas, pateikdamas skundą, 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.

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

76. Pacientai turi teisę kreiptis į Valstybės institucijas, nagrinėjančias pacientų skundus, vadovaujantis konkrečių Valstybės institucijų funkcijas bei vykdymą reglamentuojančių teisės aktų nuostatomis.

77. Paciento skundą Sveikatos centras privalo išnagrinėti ir pateikti pacientui atsakymą, ne vėliau, kaip per 20 darbo dienų, nuo skundo užregistravimo įstaigoje dienos.

78. Pacientas, kurio manymu, jam buvo padaryta žala, turi tiesiogiai kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos užpildydamas Paciento prašymo dėl turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo formą, patvirtintą 2020 m. sausio 9 d. Sveikatos apsaugos ministro

įsakymu Nr. V-36. Tokiu atveju žala pacientui atlyginama iš specialaus fondo, kurį administruoja Valstybinė ligonių kasa prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos.

## **X SKYRIUS**

### **INFORMACIJOS APIE PACIENTO SVEIKATOS BŪKLĘ RINKIMO IR TEIKIMO TVARKA**

79. Visa informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

80. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama 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.

81. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams, 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 paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš paciento pilnamečių vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu, tiek, kiek būtina paciento interesams apsaugoti.

82. Informacijos apie paciento psichikos sveikatą teikimą nustato Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos įstatymas.

83. Pacientui pasirinkus nežinoti informacijos, ji gali būti pacientui teikiama tik tuo atveju, jei dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims, kilti grėsmė viešajai tvarkai ir saugumui.

84. Informacija nepilnamečiui pacientui, jo tėvams ar globėjams turi būti pateikta jiems suprantama forma. Jeigu yra nesutarimų tarp nepilnamečio paciento ir jo tėvų ar globėjų, tai diagnostikos ir gydymo metodikas parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio paciento interesus.

85. 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 reikalingų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

86. Informacija apie pacientą gali būti suteikta neturint paciento sutikimo:

86.1. Sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose yra ar buvo gydomas, slaugomas pacientas, atliekama jo sveikatos ekspertizė, ar pacientas užsiregistruoja sveikatos priežiūros paslaugoms gauti;

86.2. Institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugų teikimą;

86.3. Neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms, jų funkcijoms vykdyti;

86.4. Teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

87. Sveikatos centras, savo iniciatyva (nesant prašymo ar sutarties) pateikia informaciją apie pacientą be paciento sutikimo, šiais atvejais:

87.1. Teisėsaugos institucijoms apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veikla;

87.2. Valstybės vaiko teisių ir įvaikinimo tarnybai turint duomenų apie galimą vaiko teisių pažeidimą, nurodytą Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos įstatyme (psichologinis, fizinis, seksualinis smurtas prieš vaiką, vaiko nepriežiūra, apie likusius be tėvų globos nepilnamečius vaikus, būtinumą ginti nepilnamečių teises ir teisėtus interesus (dėl tėvų ligos, mirties, išvykimo ar dingimo, tėvų atsisakymo atsiimti vaikus iš gydymo įstaigų ar panašių priežasčių);

87.3. Kitais Lietuvos Respublikos įstatymuose nustatytais atvejais;

87.4. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis, pagal įstaigos nustatytus mokamų paslaugų įkainius, būtų padarytos jo medicininių dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

87.5. Pacientas ar jo atstovas, pageidaujantis gauti medicininių dokumentų kopijas, kreipiasi į personalo administratorių, užpildo prašymą, nurodydamas norimos gauti informacijos pobūdį ir pasirašo, kad sutinka sumokėti nustatytą mokestį. Kopijos padaromos ir išduodamos per vieną darbo dieną nuo paciento kreipimosi raštu į Sveikatos centrą, įsitikinus, kad už dokumentų kopijas yra sumokėtas nustatytas mokestis.

## **XI SKYRIUS**

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

88. Siunčiant pacientą į kitą gydymo įstaigą, slaugos ar sveikatos ekspertizės įstaigą, visa medicininė informacija susijusi su paciento sveikatos būkle turi būti pateikta elektroninėje sveikatos paslaugų informacinėje sistemoje.

89. Įstaiga užtikrina paciento teisę susipažinti su šiais įrašais savo medicinos dokumentuose ne vėliau kaip per vieną darbo dieną nuo paciento kreipimosi raštu.

90. Pacientui pageidaujant, daromos jo medicinos dokumentų kopijos.

91. Paciento medicinos kopijos išduodamos per vieną darbo dieną nuo jo prašymo pateikimo įstaigai raštu.

92. Kitais atvejais, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka ir pagrindais, rašytinė informacija (įskaitant ir konfidencialią) apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikiamos pagal Sveikatos apsaugos ministro nustatytą tvarką:

92.1. asmenys, turintys teisę ir norintys gauti rašytinę informaciją, pateikia įstaigai raštišką prašymą ir raštišką paciento sutikimą, nurodant informacijos pobūdį ir jos panaudojimo tikslą bei savo ir paciento asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus;

92.2. pacientas, teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo, pateikia prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

92.3. paciento atstovas - savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą kartu su atstovavimą liudijančiu dokumentu;

92.4. kai toks prašymas siunčiamas paštu, elektroniniu paštu, pasirašytas elektroniniu parašu ar

per pasiuntinį, prie pasirašymo turi būti pridėtos asmens tapatybės bei atstovavimo dokumentų notaro (pacientui atstovaujancio advokato) patvirtintos kopijos;

92.5. informacija suteikiama ne vėliau kaip per 10 darbo dienų. Skubos tvarka informacija suteikiama ne vėliau kaip per 3 darbo dienas;

92.6. jeigu įstaiga neturi pašomos rašytinės informacijos, ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.

## **XII SKYRIUS**

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

93. Pacientų turimi pinigai, brangenybės ir kiti brangūs dirbiniai, pacientams sutinkant arba jeigu jie yra nesąmoningi, Sveikatos centre Priėmimo – skubiosios pagalbos skyriuje surašomi į registracijos knygą ir paliekami saugoti seife. Komisija, sudaryta iš įstaigos darbuotojų, dviem egzemplioriais surašo aktą, kuriame išvardina turimus pinigus, brangenybes ar kitus brangius daiktus ir patvirtina savo parašais.

## **XIII SKYRIUS**

### **DIRBANČIŲJŲ PAREIGOS IR ELGESIO NORMOS DARBUOTOJŲ SAUGOS IR SVEIKATOS KLAUSIMAIS**

94. Sveikatos centro darbuotojai privalo:

94.1. laikytis nustatyto priešgaisrinio režimo, mokėti elgtis kilus gaisrui, naudotis gaisro gesinimo priemonėmis, žinoti jų laikymo vietas bei žmonių evakuavimo planą, savo pareigas evakuojant žmones, gelbėjant turtą;

94.2. tausoti ir saugoti įstaigos turtą (aparatus, instrumentus, įrenginius, inventorių), neleisti jį gadinti, grobstyti, naudoti savanaudiškais tikslais;

94.3. šalinti priežastis ar susidariusias sąlygas, trukdančias normaliai dirbti, keliančias grėsmę darbuotojų bei pacientų saugai, sveikatai ar gyvybei, įstaigos turtui;

94.4. laikytis instrumentų, prietaisų, aparatūros įrangos naudojimo taisyklių ir instrukcijų, nedirbti techniškai netvarkingomis darbo priemonėmis;

94.5. savo darbo vietose palaikyti švarą ir tvarką, laikytis medicinos ir higienos normų bei darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo reikalavimų;

94.6. nedelsdami pranešti Sveikatos centro vadovybei apie įvykusias avarijas, nelaimingus atsitikimus, gautas traumas, ūmius sveikatos sutrikimus darbo metu, pakeliui į darbą arba iš jo, nurodant įvykio aplinkybes ir pasekmes;

94.7. informaciją apie susidariusias ekstremalias situacijas su jomis susiję darbuotojai privalo nedelsdami perduoti į SAM ekstremalių sveikatai situacijų centrą;

94.8. privalo periodiškai tikrintis savo sveikatą;

94.9. visi darbuotojai privalo laikytis įstaigoje nustatyto darbo laiko režimo bei dirbti darbo grafikuose nustatytu laiku;

94.10. darbuotojai, palikdami įstaigą darbo tikslais, turi apie tai informuoti savo tiesioginį vadovą ir nurodyti išvykimo tikslą bei preliminarią trukmę. Norėdami išvykti ne darbo tikslais, darbuotojai turi gauti tiesioginio vadovo sutikimą;

94.11. darbuotojai, negalintys laiku atvykti arba visai negalintys atvykti į darbą, apie tai nedelsdami turi informuoti savo tiesioginį vadovą ir nurodyti vėlavimo ar neatvykimo priežastis. Jei darbuotojai apie savo neatvykimą dėl tam tikrų priežasčių negali pranešti patys, turi pavesti tai padaryti kitiems asmenims;

94.12. darbuotojai, norintys, dalyvauti kvalifikacijos kėlimo renginiuose turi pateikti prašymą raštu įstaigos vadovui;

94.13. materialinės ir kitos vertybės laikomos tam skirtose vietose. Draudžiama daiktus sandėliuoti palėpėse, koridoriuose, priėjimuose prie gesinimo priemonių ir elektros paskirstymo spintų;

94.14. darbo vietoje draudžiama laikyti greitai užsidegančius ar kitus pašalinius su darbo funkcijomis nesusijusius daiktus;

94.15. darbuotojams draudžiama laikyti asmeninius maisto produktus ir gėrimus procedūrų kabinetų šaldytuvuose, matomose klientų aptarnavimo vietose ir vartoti maisto produktus ar gėrimus asmenų aptarnavimo metu;

94.16. darbuotojams griežtai draudžiama įstaigoje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo narkotinių ar toksinių medžiagų;

94.17. įstaigos patalpose turi būti griežtai laikomasi priešgaisrinės saugos taisyklių reikalavimų;

94.18. darbuotojai privalo laikytis saugos ir sveikatos instrukcijų, norminių teisės aktų reikalavimų, juos vykdyti, rūpintis savo bei kitų darbuotojų sauga ir sveikata.

94.19. darbuotojas, nukentėjęs nuo nelaimingo atsitikimo darbe, privalo nedelsiant apie tai pranešti tiesioginiam vadovui ar darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybos specialisto funkcijas atliekančiam asmeniui;

94.20. darbo priemonės, asmeninės apsaugos priemonės privaloma naudoti pagal paskirtį vadovaujantis priemonių dokumentuose, darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijose nurodytais jų saugaus naudojimo reikalavimais.

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

94.22. įstaigos elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, kanceliariinėmis ir kitomis priemonėmis darbuotojai gali naudotis tik su darbu susijusiais tikslais.

94.23. darbuotojui be administracijos leidimo draudžiama patikėti ar užleisti savo darbo vietą, darbo priemones, pareigų vykdymą kitam asmeniui arba imtis darbų, nesusijusių su darbo užduoties vykdymu.

94.24. darbuotojai turi užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys, kitų institucijų pareigūnai būtų tik darbuotojui esant ar lydimi įstaigos vadovo ar kito paskirto asmens.

94.25. bet kokia su įstaigos veikla susijusi informacija kitoms institucijoms teikiama tik suderinus su įstaigos administracija.

94.26. pasirodymas darbe apsvaigusiam nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų bei šių medžiagų vartojimas darbo metu - šiurkštus darbo pareigų pažeidimas. Darbuotojo apsvaigimo nuo alkoholio tikrinimui naudojama metrologiškai patikrinta specialioji techninė priemonė (alkotesteris), įvertinama šios priemonės parodymų paklaida, arba atliekama medicininė procedūra - imamas kraujo mėginys. Darbuotojo apsvaigimo nuo narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų tikrinimui atliekama medicininė procedūra - imamas šlapimo mėginys. Jei darbuotojas atsisako neblaivumo / apsvaigimo tyrimo, neblaivumą / apsvaigimą tiria komisija, akte pažymėdama neblaivumo / apsvaigimo požymius, laiką ir vietą. Su

komisijos išvada nesutinkantis darbuotojas vienos valandos bėgyje savo iniciatyva ir lėšomis gali išsitiirti dėl neblaivumo / apsvaigimo bet kurioje įstaigoje, turinčioje teisę atlikti medicininį neblaivumo / apsvaigimo tyrimą".

#### **XIV SKYRIUS PACIENTŲ KONFIDENCIALUMO UŽTIKRINIMAS**

95. Sveikatos centre filmuoti, fotografuoti, daryti garso įrašus galima tik gavus išankstinį raštišką įstaigos vadovo sutikimą.

96. Asmuo norėdamas filmuoti, fotografuoti ar daryti garso įrašus, privalo pateikti administracijai prašymą, kuriame nurodoma, kur, kada ir kokiems tikslams filmuojama, fotografuojama, įrašomas garsinis įrašas, kur bus skelbiama ar naudojama medžiaga.

97. Duodant leidimą filmuoti, fotografuoti paskiriamas lydintis ligoninės atstovas.

#### **XV SKYRIUS SVEIKATOS CENTRO DARBO LAIKAS**

98. Administracijos ir pagalbinių tarnybų darbo laikas I - IV nuo 8.00 val. iki 17.00 val., V nuo 8.00 val. iki 15.45 val. su pietų pertrauka. Pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val.

99. Administracijos poilsio dienos VI - VII.

100. Švenčių dienų išvakarėse dirbama vieną valanda trumpiau.

101. Darbuotojui ir darbdaviui susitarus, gali būti patvirtintas kitoks darbo laikas atskiriems administracijos bei kitų pagalbinių tarnybų darbuotojams.

102. Ambulatorinio konsultacinio skyriaus sveikatos priežiūros padalinių darbo laikas:

Konsultacinė poliklinika	I-V nuo 8.00 val. iki 17 val.
Ambulatorinės reabilitacijos skyrius	I-V nuo 8.00 val. iki 18 val.
Vaikų raidos sutrikimų ankstyvosios reabilitacijos tarnyba	I-V nuo 8.00 val. iki 17.00 val.
Naujosios Akmenės šeimos medicinos skyrius	I-V nuo 8.00 val. iki 17.00 val.
Akmenės šeimos medicinos skyrius	I-V nuo 8.00 val. iki 16.00 val.
Ventos šeimos medicinos skyrius	I-V nuo 8.00 val. iki 16.00 val.
Agluonų medicinos punktas	I-V nuo 8.00 val. iki 12.00 val.

103. Sveikatos priežiūros specialistams, įskaitant Slaugytojų skyriaus darbuotojus, suteikiama 30 min. pietų pertrauka pailsėti ir pavalgyti darbo vietoje. Ji suteikiama praėjus pusei darbo dienos (pamainos), bet ne vėliau kaip po 5 valandų. Pietų pertrauka yra įskaitoma į darbo laiką arba darbuotojas per pietų pertrauką gali palikti darbovietę tuomet pietų pertrauka į darbo laiką neįskaitoma.

104. Įstaigos administracijos darbuotojams, dirbantiems dieninį darbą (laikotarpiu nuo 8.00 val. iki 17.00 val., o penktadieniais - iki 15.45 val., prieššventinėmis dienomis - 1 val. trumpiau), yra suteikiama pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val., skirta pailsėti ir pavalgyti, nebent yra susitarta dėl ne viso darbo laiko. Per pietų pertrauką darbuotojas gali palikti įstaigą. Pietų pertrauka neįskaitomai darbo laiką.

105. Psichikos sveikatos paslaugos teikiamos šiomis savaitės dienomis: pirmadieniais, antradieniais, ketvirtadieniais, penktadieniais ir šeštadieniais. Kitos paslaugos teikiamos savaitės dienomis nuo pirmadienio iki penktadienio.

## **XVII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

122. Taisyklės galioja nuo jų patvirtinimo dienos visiems Sveikatos centro darbuotojams.

123. Visi Sveikatos centro darbuotojai supažindinami su šiomis Taisyklėmis.

124. Taisyklės laikomos įstaigos administracijoje, registratūroje ir įstaigos skyrių slaugytojų poste.

125. Pacientai, lankytojai ir kiti asmenys, esantys įstaigoje, privalo laikytis šių Taisyklių.

---