

PATVIRTINTA

VšĮ Respublikinės Panevėžio ligoninės
direktoriaus 2020 m. liepos 17 d. įsakymu Nr. V-208
(2025 m. vasario 17 d. įsakymo Nr. V-22 redakcija)

VŠĮ RESPUBLIKINĖS PANEVĖŽIO LIGONINĖS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Respublikinės Panevėžio ligoninės (toliau – Ligoninė) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja įstaigos vidaus tvarką, pacientų kreipimosi į Ligoninę tvarką, nemokamų ir mokamų paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką, pacientų teises ir pareigas įstaigoje, pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarką, ginčų ir konfliktų tarp įstaigos ir pacientų sprendimo tvarką, informacijos pacientui ir jo artimiesiems apie jo sveikatos būklę teikimo tvarką, ligos istorijų, ambulatorinių kortelių, kitų dokumentų nuorašų darymo, išdavimo pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarką, Ligoninės darbo laiką, bendrąsias darbų saugos nuostatas ir vertingų daiktų saugojimo tvarką.

2. Ligoninė savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymu, Lietuvos Respublikos viešųjų įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos draudimo įstatymu, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, kitais Lietuvos Respublikoje galiojančiais įstatymais, Vyriausybės nutarimais, įstatais, šiomis Taisyklėmis ir kitais Ligoninės vidaus norminiais dokumentais.

3. Ligoninė yra Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos sveikatos priežiūros įstaiga, teikianti sveikatos priežiūros paslaugas pagal Ligoninei suteiktą licenciją.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos ir santrumpos:

4.1. **asmens dokumentas** - pasas, asmens tapatybės kortelė, leidimas laikinai (nuolat) gyventi Lietuvoje, vairuotojo pažymėjimas;

4.2. **asmens sveikatos priežiūros paslaugos (toliau - paslaugos)** - paslaugos, kurių tikslas laiku diagnozuoti asmens sveikatos sutrikimus ir užkirsti jiems kelią, patikrinti, padėti atgauti ir sustiprinti sveikatą, teikiamos turint Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie sveikatos apsaugos ministerijos išduotą licenciją;

4.3. **ligos istorija** - ambulatorinė asmens sveikatos istorija (forma Nr. 025/a arba E025) arba gydymo stacionare ligos istorija (forma Nr. 003/a arba E003);

4.4. **siuntimas** - medicinos dokumentas, įformintas nustatyta tvarka ir išduotas kreipimasis į sveikatos priežiūros specialistą (forma E027). Siuntimui prilyginama forma Nr. 025-113/a „Nėščiosios kortelė“, forma E025, forma E003;

4.5. **lankytojas** - asmuo atvykęs aplankyti Ligoninėje gydomą, tiriamą ir/ar slaugomą pacientą;

4.6. **lydintis asmuo** - Ligoninėje tiriamus, gydomus ir/ar slaugomus pacientus lydintis asmuo;

4.7. **mokamos paslaugos** - Ligoninės teikiamos paslaugos, už kurias moka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys teisės aktų nustatyta tvarka;

4.8. **nemokamos paslaugos** - paslaugos apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybių biudžeto lėšų, Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka ir dėl kurių Ligoninė yra sudariusi sutartį su teritorine ligonių kasa ar savivaldybe;

4.9. **nepilnametis pacientas** - pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis, kuriuos teismas pripažino veiksniais;

4.10. **pacientas** - asmuo, kuris naudojasi Ligoninės teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis;

4.11. **paciento atstovas** - atstovas pagal įstatymą (pacientų iki 16 metų tėvai, (tėviai), bet kurių pacientą gali atstovauti teisės aktų nustatyta tvarka įforminti globėjai ar rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą gali pasirinkti pacientas nuo 16 metų. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;

4.12. **darbuotojas** - asmuo, sudaręs darbo sutartį su Ligonine;

4.13. **būtinoji (pirmoji ir skubioji) medicinos pagalba** asmens sveikatos priežiūros įstaigose teikiama visiems pacientams. Kreipiantis į asmens sveikatos priežiūros įstaigą dėl skubios medicinos pagalbos gydytojo siuntimas neprivalomas.

4.14. **pirmoji medicinos pagalba** – tai svarbiausi tikslingi veiksmai, skirti padėti kitų ar savo sveikatai bei gyvybei, panaudojant turimas medicinos ir/ar kitokias priemones bei medžiagas, iki nukentėjusiajam/ pacientui bus pradėta teikti skubioji institucinė medicinos pagalba arba paciento būklė taps normali, arba bus konstatuojama jo mirtis.

4.15. **skubi medicinos pagalba** - kvalifikuota sveikatos priežiūros paslauga (pagalba), teikiama nedelsiant arba neatidėliotinai, kurią teikia gydytojas, kai yra pavojus paciento gyvybei arba nesuteikus tokios pagalbos gresia sunkios komplikacijos.

5. Ligoninės personalas, pacientai, jų atstovai, lankytojai, kiti Ligoninės teritorijoje ir patalpose esantys asmenys privalo laikytis šių Taisyklių.

6. Taisyklės yra viešas dokumentas, skelbiamas pacientams matomoje vietoje (Ligoninės skyrių informaciniuose stenduose, pacientams skirtuose segtuvuose), Ligoninės internetiniame puslapyje www.panevezioligonine.lt.

II SKYRIUS

PACIENTŲ KREIPIMOSI Į GYDYMO ĮSTAIGĄ TVARKA

7. Ligoninė teikia stacionarines, ambulatorines, medicininės reabilitacijos, būtinąsias ir planines, finansuojamas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau – PSDF) biudžeto, kitų finansavimo šaltinių bei mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

8. **Kreipimasis dėl būtiniosios pagalbos:**

8.1. būtinoji pagalba teikiama Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka, Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuje 24 valandas / 7 dienas per savaitę;

8.2. į Priėmimo-skubiosios pagalbos skyrių pacientai atvežami greitosios medicinos pagalbos (toliau – GMP) transportu, taip pat gali kreiptis savarankiškai dėl ūmių sužalojimų (traumos terminas 3 dienos) ir (ar) susirgimų;

8.3. būtinajai pagalbai siuntimas nereikalingas, pacientas privalo turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

9. **Registracija Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuje:**

9.1. ambulatoriniai pacientai būtinajai medicininei pagalbai registruojami sukuriant registravimo formą kompiuterinėse laikmenose ir/ar formą Nr. 025/a-LK, pažymint kreipimosi laiką, nurodant paciento vardą ir pavardę. Duomenys registruojami iš paciento pateikto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento;

9.2. stacionarizuojant pacientą – sukuriama el. gydymo stacionare registravimo forma Nr. F003/a ir forma 025/a-LK įklijuojama į gydymo stacionarinę ligos istoriją;

10. **Planinė hospitalizacija:** pacientus stacionariniam gydymui registruoja gydytojai specialistai ESIS ar IPR, arba Konsultacijų poliklinikos registratūroje; chirurginio profilio – Dienos chirurgijos skyriaus registratūroje telefonu (8 45) 502 111. Pacientas privalo turėti elektroninį siuntimą, kuriame nurodytas gydytojo specialisto hospitalizacijos terminas. Duomenys apie planinę hospitalizaciją perduodami per Konsultacijų poliklinikos statistikos kabinetą Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriaus registratūrai. Siunčiant planinei hospitalizacijai iš kitų asmens sveikatos priežiūros įstaigų (toliau -ASPI) pacientas registruojamas ta pačia tvarka. Perkeliant pacientus iš kitų ASPI stacionarinių skyrių, transportuojant pacientus reanimobiliu, išankstinė paciento

registracija vykdoma Ligoninės Veiklos koordinavimo kabinete. Pacientą stacionarizuojant, jis turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

11. Pacientą stacionarizuojant skubos ar planine tvarka, jis pasirašytinai patvirtina, kad yra susipažinęs su šiomis Taisyklėmis. Pacientams, dėl sveikatos būklės negalintiems pasirašyti, teikiant medicininę pagalbą ar vaikams iki 16 metų, neįgaliems asmenims, pasirašo lydintis paciento įstatyminis ar įgaliotas atstovas. Pacientui iki 16 m. ar vaikui su negalia iki 18 m. atvykus į Ligoninę skubos ar planine tvarka kartu turi dalyvauti lydintis paciento įstatyminis ar įgaliotas atstovas.

12. Registracija ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugoms:

12.1. sveikatos priežiūros specialistai Konsultacijų poliklinikoje pacientams ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikia paskirtomis valandomis. Konsultacijų poliklinika dirba nuo pirmadienio iki penktadienio, nuo 7:30 iki 20.00 val.;

12.2. gydytojų konsultacijoms galima užsiregistruoti šiais būdais: registratūrose – kreipiantis tiesiogiai, telefonu arba naudojantis elektronine išankstine pacientų registracijos sistema (IPR IS), kuri yra skelbiama Ligoninės interneto svetainėje adresu www.panevezioligonine.lt arba www.esveikata.lt. Registratūros darbo laikas, adresai, telefonų numeriai, gydytojų darbo grafikai skelbiami informaciniuose stenduose, internetiniame puslapyje adresu www.panevezioligonine.lt. Registruojantis būtina tiksliai nurodyti savo vardą ir pavardę bei asmens kodą, informuoti, ar yra gautas BPG ar gydytojo specialisto siuntimas ir pažymėti pas kokį specialistą pageidaujama užsiregistruoti;

12.3. kreipiantis tiesiogiai personalas registruoja pacientą specialisto (pageidaujama specialistą) konsultacijai, siūlydamas artimiausią arba paciento norimą ir laisvą konsultacijos datą, ir rekomenduojama išduodant apsilankymo talonėlį, nurodant gydytojo pavardę, datą, laiką ir kabineto numerį. Jei registravimo metu nėra galimybės paskirti būsimos konsultacijos datos ir laiko, paciento sutikimu jis registruojamas į laukiančiųjų sąrašą, o paskelbus paslaugos teikimą grafiką, per vieną darbo dieną pacientas telefonu informuojamas apie konkrečią paslaugos gavimo datą ir laiką;

12.4. paciento registracija per 1 valandą patvirtinama trumpąja žinute paciento nurodytu telefono numeriu;

12.5. pacientas, atvykęs gydytojo specialisto konsultacijai ar kitai asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, su savimi turi turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, o ne nuolatiniai Lietuvos gyventojai, ir sveikatos draudimo pažymėjimą.

13. Laikoma, kad savanoriškai į Ligoninę atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad sveikatos priežiūros specialistas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinus tyrimus ir gydymo procedūras. Visa būtina informacija pacientui yra suteikiama (prieinama) jo buvimo ar lankymosi Ligoninėje metu, o darbuotojai atsako į visus paciento klausimus, susijusius su šia informacija. Pacientas parašu patvirtina nustatytos formos sutikimą bei sutikimą dėl chirurginės operacijos, invazinės ir (ar) intervencinės procedūros atlikimo.

III SKYRIUS

PACIENTŲ PRIĖMIMAS KONSULTACIJAI KONSULTACIJŲ POLIKLINIKOJE

14. Pacientai apžiūrai/konsultacijai ar planiniam tyrimui priimami išankstinėje registracijoje numatytu laiku, patikrinus informaciją apie paciento privalomąjį sveikatos draudimą.

15. Pacientams, draustiems privalomuoju sveikatos draudimu ir turintiems gydytojo siuntimą, tyrimai, konsultacijos ir gydymas Konsultacijų poliklinikoje atliekami iš PSDF draudimo lėšų. Pacientai už šią paslaugą nemoka. Tyrimo ir gydymo planą sudaro gydytojas konsultantas ir su juo supažindina pacientą.

16. Pacientams, draustiems papildomu savarankišku sveikatos draudimu, teikiama medicininė pagalba nemokamai tik draudimo nurodytomis sąlygomis ir apimtimis.

17. Nesant privalomojo ar savanoriškojo sveikatos draudimo, pacientas už gydytojo konsultaciją, apžiūrą ar tyrimą moka Ligoninės direktoriaus įsakymu patvirtinta mokamų paslaugų

teikimo tvarka bei kainomis. Informacija apie teikimas mokamas medicininės paslaugas ir paslaugų kainas skelbiama Konsultacijų poliklinikos, Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriaus stenduose, stacionaro skyriuose, esančiuose slaugytojų postuose bei internetiniame puslapyje adresu www.panevezioligonine.lt.

18. Pacientui, pageidaujant papildomų ar brangiau kainuojančių asmens sveikatos priežiūros paslaugų, siūlomos mokamos paslaugos.

19. Pacientas, užsiregistravęs ambulatorinei paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti Ligoninės personalą ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.

20. Visais atvejais gydytojai specialistai ar kiti sveikatos priežiūros specialistai atsakymą apie suteiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas pateikia ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo konsultacijos išvadų surašymo Elektroninės sveikatos informacinėje sistemoje (toliau - ESIS informacinėje sistemoje užpildant elektroninį medicinos dokumentą E027-a „Atsakymas į siuntimą konsultacijai, tyrimams, gydymui“.

IV SKYRIUS

PACIENTŲ STACIONARIZAVIMAS IR BŪTINOSIOS PAGALBOS TEIKIMAS PRIĖMIMO-SKUBIOSIOS PAGALBOS SKYRIUJE

21. Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuje gydytojų apžiūrai registruojami visi pacientai atvykę ar atvežti skubos tvarka.

22. Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriaus gydytojas ar konsultantas po apžiūros įvertina paciento būklę ir pagal būtiniosios pagalbos kategorijas, įrašo į apžiūros lapą.

23. Šią medicininę pagalbą teikia skubiosios pagalbos gydytojas, medicinos gydytojas, chirurgas, gydytojas ortopedas-traumatologas, vaikų ligų gydytojas, vaikų chirurgas, psichiatras bei esant poreikiui kiti specialistai ir bendrosios praktikos slaugytojos.

24. Būtiniosios pagalbos pradžią ir jos paslaugą Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriaus gydytojas fiksuoja medicininiuose dokumentuose.

25. Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriaus gydytojas ir (ar) konsultuojantis specialistas, po apžiūros ir paskirtų tyrimų ar stebėjimo paslaugos teikimo nusprendžia apie paciento stacionarizavimą arba nukreipia BPG priežiūrai.

26. Pagal suteiktos medicininės pagalbos rūšį ir apimtį yra užpildomi apžiūros ir gydymo tyrimo duomenys, atitinkamai formoje Nr. 025/a-LK, išrašė Nr. 027/a, stacionarizuojant formoje Nr. 003/a.

27. **Pacientams žinotina:**

27.1. *teikiant būtinąją medicininę pagalbą, atliekant intervencinius veiksmus, būtinas Jūsų, ar Jūsų globėjų, raštiškas informuotas sutikimas, patvirtintas parašu, medicinos personalo pateiktoje formoje, dėl sutikimo atlikti chirurgines operacijas, invazines ir (ar) intervencines procedūras ir (ar) teikti informaciją apie buvimą ligoninėje, gydymą;*

27.2. *atsisakant gydymo, tokia pat tvarka pacientas tvirtina atsisakymą parašu, kuomet medicinos personalas informuoja apie galimas neigiamas pasekmes neužbaigus gydymo ar būklės stebėsenos.*

28. Stacionarizuojant į Psichiatrijos skyrių, taikomos aukščiau aprašytos stacionarizavimo sąlygos ir registracija. Tais atvejais, kuomet paciento sveikatos būklė kelia grėsmę sau ar aplinkiniams ir nesant paciento sutikimo, gydytojo psichiatro sprendimu iki 3 parų pacientas gali būti stacionarizuotas priverstinai. Priverstinio gydymo tęstinumui, per 2 dienas turi būti gaunama teismo nutartis. *Pacientui, rodančiam agresiją sau ir aplinkai yra kviečiama policija ir (ar) Psichiatrijos skyriaus pagalbiniai darbuotojai.*

29. Gimdyvių stacionarizavimas. Gimdyvės apžiūros Akušerijosginekologijos klinikos priėmimo kambaryje (tel. (8 45) 507 291). Gimdyvės apžiūri budintis akušeris, esant sudėtingesnei situacijai, gimdyvę apžiūri gydytojas akušeris ginekologas. Stacionarizuojant

gimdyvę, apžiūros ir tyrimo duomenys įrašomi formose Nr. 096/L (gimdymo istorija) ir Nr. 025/a-LK.

30. Stacionarizuojant į Infekcinių ligų klinikos skyrius, pacientų apžiūra atliekama Infekcinių ligų klinikos priėmimo kabinete ir (ar) Ligoninės Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuje. Apžiūros ir tyrimo duomenys įrašomi formoje Nr. 025/a-LK ir formoje 003/a.

31. **Susirgimų pavojingomis užkrečiamosiomis ligomis atvejai.** Pacientai, kuriems įtariami infekciniai susirgimai, apžiūrimi Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriaus izoliatoriuje ir (ar) Infekcinių ligų klinikos priėmimo kabinete, kreipiantis tiesiogiai. Po atliktos apžiūros Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriaus izoliatoriuje, į Infekcinių ligų klinikos skyrius pacientai pervežami GMP būdiniu transportu. Karantino metu atliekamas pacientų skirstymas, vadovaujantis karantininio susirgimo, tyrimo ir gydymo patvirtinta tvarka. Apžiūros ir tyrimo duomenys įrašomi formoje Nr. 025/a-LK.

32. Epidemijos ar pandemijos metu, vadovujamasi Ligoninės direktoriaus įsakymais, aktyvuojama ekstremalių situacijų valdymo komanda, įvedamas karantininis režimas: infekuoti pacientai priimami Infekcinių ligų klinikos priėmimo kambaryje, ar tiesiog palatų priešboksuose, ar laikinose specialiai pritaikytose patalpose.

33. Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuje būtinąją medicininę pagalbą specialistai teikia visą parą. Esant indikacijoms, gydytojo sprendimu, atliekami laboratoriniai, instrumentiniai, radiologiniai ir endoskopiniai tyrimai, specialistų konsultacijos.

V SKYRIUS PLANINIS PACIENTŲ STACIONARIZAVIMAS

34. Planinis pacientų stacionarizavimas vykdomas atskirame Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriaus „Planinių ligonių priėmimo“ poste, pacientui atvykus paskirtą dieną nustatytu laiku.

35. Pacientui reikia turėti šiuos dokumentus:

35.1. nustatytos formos siuntimą Nr. F-027/a;

35.2. Nėščiosios, gimdyvės ir naujagimio kortelę (Forma Nr. 113/a) – tik nėščiosioms ir gimdyvėms;

35.3. asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

35.4. draustumą patvirtinantį dokumentą (jei reiktų įrodyti, kad sveikatos priežiūros paslaugos bus apmokamos PSDF biudžeto lėšomis);

35.5. rekomenduojama su savimi turėti asmens higienos reikmenis: dantų šepetėlį, pastą, šukas, kt.

36. Planiniam stacionariniam gydymui pacientai priimami:

36.1. **Chirurgijos profilis (skyrius)**

| Pacientų srauto profilis | Registracijos pradžios laikas (val.) |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| Bendrosios chirurgijos | 7 ⁰⁰ |
| Ortopedijos traumatologijos | 7 ⁰⁰ |
| Kraujagyslių chirurgijos | 8 ⁰⁰ |
| LOR | 8 ⁰⁰ |
| Akių ligų | 8 ³⁰ |
| Urologijos | 9 ³⁰ |
| Neurochirurgijos | 12 ⁰⁰ |

36.2. **Terapijos profilis (skyrius)**

| Pacientų srauto profilis | Registracijos pradžios laikas (val.) |
|----------------------------|--------------------------------------|
| Onkologijos-chemoterapijos | 9 ³⁰ |
| Kardiologijos | 10 ⁰⁰ |
| Vidaus ligų | 10 ³⁰ |

| | |
|-------------------------------|------------------|
| Gastroenterologijos | 10 ³⁰ |
| Neurologijos | 11 ⁰⁰ |
| Endokrinologijos | 11 ³⁰ |
| Hemodializės-nefrologijos | 11 ⁰⁰ |
| Psichosomatinis-psichiatrijos | 12 ⁰⁰ |
| Reabilitacijos | 13 ⁰⁰ |
| Geriatrijos | 11 ⁰⁰ |

36.3. Kiti skyriai

| Pacientų srauto profilis | Registracijos pradžios laikas (val.) |
|---------------------------|--------------------------------------|
| Vaikų ligų skyrius | 9 ⁰⁰ - 13 ⁰⁰ |
| Ginekologijos | 7 ³⁰ |
| Dienos chirurgijos | 7 ³⁰ |
| Akušerinės patologijos | 9 ⁰⁰ |
| Infekcinių ligų klinikoje | 7 ³⁰ |

37. Su sergančiais mažamečiais vaikais (iki 3 m. amžiaus, o esant atitinkamoms medicininėms indikacijoms - ir vyresnio amžiaus) arba su vaikais su negalia iki 18 m. amžiaus Ligoninėje kartu gali būti stacionarizuojami ir juos slaugantys asmenys.

VI SKYRIUS NEMOKAMOS IR MOKAMOS PASLAUGOS

38. Ligoninė teikia stacionarines, ambulatorines, medicinines reabilitacijos, skubias ir planines, nemokamas ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

39. Ligoninės teikiamų paslaugų nomenklatūra nurodyta licencijoje.

40. Lietuvoje nuolat gyvenantiems pacientams (Lietuvos Respublikos, kitų valstybių piliečiams ir asmenims be pilietybės) būtiniosios medicinos pagalbos paslaugos Ligoninėje teikiamos nemokamai, neatsižvelgiant į tai, ar jie apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu bei nepriklausomai nuo to, turi pacientas joms siuntimą ar ne. Būtiniosios pagalbos mastas nustatomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais.

41. Teisę į nemokamas planines paslaugas turi pacientai, apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, pateikę asmens dokumentą bei Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nustatytos formos šeimos gydytojo ar kito asmens sveikatos priežiūros specialisto siuntimą.

42. Nedrausti privalomuoju sveikatos draudimu asmenys ar asmenys be siuntimo, kreipęsi ne dėl būtiniosios medicinos pagalbos, už gydytojo konsultaciją moka Ligoninės Mokamų paslaugų kainyne nurodytą mokestį. Mokamų paslaugų teikimą reglamentuoja Ligoninės direktoriaus įsakymu patvirtinta Mokamų paslaugų teikimo tvarka, kuri skelbiama Ligoninės interneto svetainėje www.panevezioligonine.lt.

43. Asmenys, apdrausti valstybiniu sveikatos draudimu kitose Europos Sąjungos, Europos ekonominės erdvės šalyse ir Šveicarijos Konfederacijoje, savo draustumui įrodyti pateikia Europos sveikatos draudimo kortelę (toliau - ESDK), ESDK pakeičiantį sertifikatą arba struktūrizuotą elektroninį dokumentą (toliau - SED) S045, kurie suteikia teisę gauti būtiniosios medicinos pagalbos paslaugas ir būtinus kompensuojamuosius vaistus bei medicinos pagalbos priemones (toliau - MPP); dokumentą DA1 (arba E123 formos pažymą, arba SED DA002), kuris suteikia teisę gauti būtiniosios medicinos pagalbos paslaugas, būtinus kompensuojamuosius vaistus ir MPP dėl nelaimingo atsitikimo darbe ar paūmėjus profesinei ligai; dokumentą S2 (arba E112 formos pažymą, arba SED S010), kuris suteikia teisę gauti nurodytas planines kompensuojamąsias paslaugas ir kompensuojamuosius vaistus bei MPP.

44. Asmenų, apdraustų valstybiniu sveikatos draudimu Jungtinėje Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystėje draustumą patvirtinančius dokumentus apibrėžia Tarybos Susitarimo dėl Jungtinės Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystės išstožimo iš Europos Sąjungos ir

Europos atominės energijos bendrijos toliau taikomos Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (EB) Nr. 883/2004 dėl socialinės apsaugos sistemų koordinavimo ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (EB) Nr. 987/2009, nustatančiame Reglamento (EB) Nr. 883/2004 dėl socialinės apsaugos sistemų koordinavimo įgyvendinimo tvarką, įtvirtintos socialinės apsaugos koordinavimo taisyklės bei Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2015 m. rugpjūčio 28 d. įsakymas Nr. V-1014 „Dėl Kitų Europos Sąjungos valstybių narių apdraustųjų valstybiniu sveikatos draudimu sveikatos priežiūros organizavimo Lietuvos Respublikoje ir jos išlaidų apmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“

45. Kitų užsienio šalių piliečiams, asmenims be pilietybės Ligoninė teikia tik mokamas paslaugas, įskaitant ir būtinąją pagalbą.

46. Paslaugos nepilnamečiams pacientams iki 16 metų teikiamos tik su jų atstovų sutikimu, nepilnamečiams pacientams nuo 16 metų paslaugos teikiamos tik jiems sutinkant, išskyrus įstatymuose numatytus atvejus.

VII SKYRIUS PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE

47. Paciento teises ir pareigas reglamentuoja Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, šios Taisyklės bei kiti norminiai ir vidaus teisės aktai.

48. **Pacientas turi teisę:**

48.1. gauti nemokamas paslaugas, kompensuojamas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų, valstybės ar savivaldybių biudžetų, taip pat lėšų, skirtų sveikatos programoms finansuoti teisės aktų numatyta tvarka ir sąlygomis;

48.2. gauti informaciją apie Ligoninėje teikiamas mokamas ir nemokamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti;

48.3. pasirinkti jam paslaugas teiksiantį sveikatos priežiūros specialistą, jei tai nepažeidžia kitų pacientų teisių ar Ligoninės darbo tvarką reglamentuojančių dokumentų bei darbuotojų teisių;

48.4. būti informuotas apie jam paslaugas teikiančio asmens sveikatos priežiūros specialisto vardą, pavardę, pareigas ir profesinę kvalifikaciją;

48.5. 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;

48.6. atsisakyti gydymo. Pacientas negali būti gydomas ar jam teikiamos paslaugos prieš jo valią, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymuose nenustatyta kitaip. Teisės aktuose numatytais atvejais pacientas savo sutikimą pasirašytinai patvirtina medicininiuose dokumentuose. Pacientas, atsisakydamas jam siūlomo gydymo ar ištyrimo visais atvejais savo atsisakymą pasirašytinai patvirtina medicininiuose dokumentuose;

48.7. į privataus gyvenimo neliečiamumą. Informacija apie paciento gyvenimą gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tik tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti;

48.8. kreiptis dėl netikslių, neišsamų, dviprasmiškų duomenų arba duomenų, nesusijusių su diagnoze, gydymu ar slauga, ištaisymo, papildymo, panaikinimo ar pakeitimo į įrašus padariusius sveikatos priežiūros specialistus;

48.9. prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo medicininių dokumentų kopijos. Ši teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka;

48.10. į žalos atlyginimą Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

48.11. Asmuo su negalia, kuriam yra nustatytas individualios pagalbos teikimo išlaidų kompensacijos poreikis, turi teisę turėti lydintį asmenį, kuris jį lydėtų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu, būtų kartu arba lankytojų stacionarinių sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu.

Lydinčiu asmeniu gali būti jo artimasis giminaitis ar kitas pasirinktas asmuo, jeigu tai netrukdo paciento gydymo procesui.

49. Paciento teisių negalima varžyti dėl jo lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų, pažiūrų ar dėl kokių nors kitų teisės aktais nepagrįstų aplinkybių.

50. **Pacientas privalo:**

50.1. asmens sveikatos priežiūros specialistui suteikti visą teisingą informaciją apie sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartojamus (vartotus) vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą, sveikatos būklės pasikeitimą gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą ir kitus pacientui žinomus duomenis, nes tik suteikęs visą išsamią informaciją apie save, pacientas gali tikėtis tinkamo gydymo;

50.2. stacionare gydomi pacientai privalo informuoti gydantį gydytoją ir palatos slaugytoją apie jo turimus medikamentus. Atsivežti (organizuoti perdavimą) kitų asmens sveikatos priežiūros specialistų paskirtus, vartojamus medikamentus. Nerekomenduojama turėti gydytojų nepaskirtų medikamentų;

50.3. vykdyti asmens sveikatos priežiūros specialistų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką;

50.4. laikytis asmens higienos reikalavimų;

50.5. laikytis nustatytos registracijos ir paslaugų teikimo tvarkos;

50.6. negalėdamas atvykti paskirtu laiku, ne vėliau kaip prieš 24 valandas atšaukti vizitą pas asmens sveikatos priežiūros specialistą;

50.7. netrukdyti asmens sveikatos priežiūros specialistams vykdyti savo pareigų;

50.8. laikytis viešosios tvarkos: nešiukšlinti, netriukšmauti, nerūkyti, nevartoti alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui ir kt.;

50.9. laikytis nustatyto režimo, netrikdyti kitų pacientų ramybės;

50.10. rūbinės darbo metu, naudotis jos paslaugomis tiek atvykstant asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijai, kitoms diagnostinėms ar gydymo procedūroms, tiek lankant pacientus. Dviračius, paspirtukus, vaikiškus vežimėlius ir pan. palikti jiems skirtose vietose. Viršutinių rūbų (paltų, striukių ir pan.) rūbinėje nepalikę pacientai ar jų atstovai neaptarnaujami, o lankytojai gali būti neįleidžiami į skyrių arba iš jo išprašomi;

50.11. laiku atsiskaityti už suteiktas mokamas paslaugas Ligoninėje;

50.12. gerbti Ligoninės darbuotojus, jų laiką, kitus pacientus, lankytojus, lydinčius bei trečiuosius asmenis, pagarbiai ir deramai su jais elgtis, nepažeisti jų teisių ir teisėtų interesų;

50.13. tausoti Ligoninės turtą, o turto sugadinimo ar sunaikinimo atveju atlyginti Ligoninės patirtą žalą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;

50.14. susipažinti su Ligoninės vidaus tvarkos taisyklėmis ir jų laikytis;

50.15. laikytis Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų reikalavimų, savo elgesiu nesukurti pagrindo dėl neteisėtos veikos kreiptis į teisėsaugos institucijas.

51. **Pacientui negalima:**

51.1. asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijos, kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu naudotis mobiliuoju telefonu;

51.2. savavališkai įeiti bei lankytis tarnybinėse patalpose;

51.3. negavus skyriaus medicinos personalo leidimo, išeiti iš skyriaus, kuriame pacientas yra gydomas, patalpų, lankytis kituose Ligoninės skyriuose, išeiti iš Ligoninės teritorijos;

51.4. į Ligoninę atsinešti šaltąjį ar šaunamąjį ginklą, alkoholį, psichotropines ar kitas psichiką veikiančias medžiagas (išskyrus paskirtas gydytojo), tabaką ir jo gaminius, pirotechnikos medžiagas;

51.5. į Ligoninę atsivesti (atsinešti) gyvūnus, išskyrus gyvūnų terapijos (kaniterapija ir kt.) ar aklujų šunis vedlius;

51.6. Ligoninės patalpose be Ligoninėje nustatyta tvarka gauto leidimo, draudžiama filmuoti, fotografuoti patalpas ir ligoninės personalą, pacientus ar kitus lankytojus, fotografuoti

ligoninės dokumentus, daryti garso įrašus ar kitaip pažeisti personalo, pacientų ir lankytojų privatumą.

52. Pacientų atstovai padeda pacientui įgyvendinti jų teises naudodamiesi tomis pat teisėmis bei pareigomis, kaip ir pacientai.

53. Pacientai ir jų lankytojai už Ligoninei ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

VIII SKYRIUS

ATSISAKYMAS TEIKTI ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS IR JŲ TEIKIMO NUTRAUKIMAS

54. Sveikatos priežiūros specialistai gali atsisakyti teikti sveikatos priežiūros paslaugą pacientui arba paslaugos teikimas gali būti nutrauktas, jeigu paciento veiksmai kelia grėsmę sveikatos priežiūros specialisto, kito teikiant sveikatos priežiūros paslaugą dalyvaujančio sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojo ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei, taip pat jeigu pacientas asmens sveikatos priežiūros įstaigoje ar kitoje vietoje, kurioje jam turi būti pradėtos teikti arba teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nederamu ir nepagarbiu elgesiu žemina asmens sveikatos priežiūros specialisto garbę ir orumą ir tai trukdo jam ir (arba) kitiems pacientams teikti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, išskyrus būtinąją medicinos pagalbą ir atvejus, kai nederamą ir nepagarbų elgesį lemia paciento sveikatos būklė ir (arba) kai reikiamų paslaugų suteikimas planine tvarka kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje sukeltų grėsmę paciento gyvybei.

55. Tais atvejais, kai turi būti teikiama būtinoji medicinos pagalba, nepradėti teikti sveikatos priežiūros paslaugos arba sustabdyti jos teikimą galima tik tuo atveju, kai pacientas savo veiksmais kelia realią grėsmę sveikatos priežiūros specialistui, kito teikiant sveikatos priežiūros paslaugą dalyvaujančio sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojui ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei.

56. Kai paciento veiksmai kelia grėsmę sveikatos priežiūros specialisto, kito teikiant sveikatos priežiūros paslaugą dalyvaujančio sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojo ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei, taip pat jeigu pacientas asmens sveikatos priežiūros įstaigoje ar kitoje vietoje, kurioje jam turi būti pradėtos teikti arba teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nederamu ir nepagarbiu elgesiu žemina asmens sveikatos priežiūros specialisto garbę ir orumą ir tai trukdo jam ir (arba) kitiems pacientams teikti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas vidaus tvarkos taisyklių pažeidimas fiksuojamas Gydyimo stacionare ligos istorijoje F-003/a ar Ambulatorinėje ligos kortelėje F-025/a ypatingų atžymų skiltyje ir apie tai informuojami skyriaus ir klinikos vedėjai. Sprendimą dėl tolimesnio planinio paciento ištyrimo ir gydymo nustato skubiai sušauktas gydytojų Konsiliumas.

57. Siekiant sumažinti grėsmę personalui ir objektyviai įvertinti paciento sveikatos būklę:

57.1. kviečiamas konsultacijai kitas budintis specialistas (prioritetas psichiatru), kad įvertintų paciento elgesį ir jo netinkamo elgesio priežastį;

57.2. Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuje personalo apsaugai kviečiamas apsaugos darbuotojas ir (ar) Psichiatrijos skyriaus apsaugos personalas. Jeigu pacientas kelia realią grėsmę apsaugos darbuotojams kviečiami Policijos pareigūnai;

57.3. paciento elgesys, grasinimai, bei priežastis medicininės pagalbos neteikimui, detaliam aprašomi Gydyimo stacionare ligos istorijos ypatingų atžymų skyriuje F-003/a ar Ambulatorinėje ligos kortelėje F-025/a. Pašalinus šią grėsmę arba jai išnykus, būtinoji medicinos pagalba turi būti pradėta teikti arba jos teikimas tęsiamas nedelsiant.

58. Pacientų sukelta grėsmė personalui, ligoninės kitiems darbuotojams bei kitiems pacientams ar pacientų lankytojams priskiriami nepageidaujamiems įvykiams ir yra registruojami Visuomenės sveikatos stebėsenos informacinėje sistemoje užpildant el. formą, taip pat informuojamas padalinio vadovas, Vidaus kontrolės ir audito skyriaus vedėjas.

IX SKYRIUS PACIENTŲ LANKYMAS

59. Pacientai stacionare lankomi darbo dienomis nuo 17.00 iki 19.00 val., savaitgaliais bei švenčių dienomis nuo 11.00 val. iki 13.00 val. ir nuo 17.00 iki 19.00 val. Vienu metu pas pacientą gali būti ne daugiau kaip 2 lankytojai, o lankymas neturėtų trukti ilgiau negu 30 min. Gydytojų vizitacijos ir procedūrų atlikimo metu, lankytojai išeina iš palatos. Už lankymo taisyklių pažeidimus lankytojai gali būti išprašomi iš skyriaus.

60. Reanimacijos ir intensyvios terapijos skyriuose pacientai lankomi kasdien nuo 12.00 iki 13.00 val. ir nuo 17.00 iki 18.00 val., ne ilgiau nei 30 min, ne daugiau nei 2 lankytojai, jei tai netrukdo personalo darbui. Lankymas kitu metu - tik budinčiam gydytojui ar skyriaus vedėjui leidus. Pacientus gali lankyti tik jų artimieji.

61. Pacientų, kuriems reikalinga nuolatinė priežiūra, artimiesiems skyrių vedėjai gali išduoti individualius leidimus (vienam pacientui išduodamas vienas leidimas) paciento lankymui skyriuje, bet kuriuo paros metu.

62. Esant nepalankiai epidemiologinei situacijai, ekstremaliai situacijai ir pan. Ligoninės administracija gali apriboti ar uždrausti pacientų lankymą apie tai viešai paskelbdama.

63. Nerekomenduojama lankyti pacientus su mažamečiais vaikais.

64. Procedūrų, intervencijų, vizitacijų metu bei kitais atvejais, paprašius Ligoninės darbuotojui, paciento atstovai, lankytojai (įskantant pacientą slaugančius), lydintys asmenys privalo išeiti iš paciento palatos.

65. Lankytojai privalo laikytis asmens higienos bei infekcijų kontrolės reikalavimų, kurie nurodyti Ligoninės informacinėse lentose, pranešimuose arba išsakyti Ligoninės darbuotojų individualiai lankytojui, taip pat privalo vykdyti teisėtus gydytojų ir slaugos personalo nurodymus, netrukdyti personalui atlikti slaugos ir gydymo procedūrų.

66. Lankymo tvarka Psichiatrijos skyriuose nurodyta Psichiatrijos skyriaus nuostatuose.

67. **Lankytojams negalima:**

67.1. lankyti pacientus sergant ūminėmis viršutinių kvėpavimo takų virusinėmis bei žarnyno infekcinėmis ligomis;

67.2. lankyti pacientus būnant neblaiviems, apsvaigus nuo narkotinių ir / ar psichotropinių ir / ar kitų medžiagų;

67.3. nešti pacientams alkoholinius gėrimus, tabaką (jo gaminius), narkotines ir psichotropines medžiagas, asmens sveikatos priežiūros specialistų nerekomenduotus, taip pat greitai gendančius ar pasibaigusio galiojimo maisto produktus;

67.4. be Ligoninėje nustatyta tvarka gauto leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas ir ligoninės personalą, pacientus ar kitus lankytojus, fotografuoti ligoninės dokumentus, daryti garso įrašus ar kitaip pažeisti personalo, pacientų ir lankytojų privatumą;

67.5. pažeidinėti viešąją tvarką, necenzūriniais žodžiais ar gestais, įžeidinėti, grasinti ir/ar kitaip trikdyti medicinos personalo, pacientų, kitų lankytojų rimtį, sukurti nesaugią aplinką pacientams, medicinos personalui bei trukdyti jiems atlikti tiesiogines pareigas;

67.6. liesti medicinos įrangą;

67.7. vaikščioti po skyrius, kitas patalpas, aptarinėti kitų pacientų sveikatą ir platinti informaciją apie jų buvimą Ligoninėje.

68. Lankytojai, kurie nesilaiko Taisyklių ir jas pažeidžia, Ligoninės darbuotojų gali būti įpareigoti nedelsiant palikti Ligoninės patalpas ir teritoriją. Lankytojai už Ligoninei ir darbuotojams padarytą žalą atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

X SKYRIUS PACIENTŲ IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

69. **Pacientas iš Ligoninės stacionaro išrašomas:**

- 69.1. kai po aktyvaus gydymo, tolesnis buvimas Ligoninėje nėra mediciniškai pagrįstas;
 - 69.2. kai gali tęsti gydymą ambulatoriškai;
 - 69.3. kai perkeliamas į kitą sveikatos priežiūros įstaigą;
 - 69.4. kai gydymą gali tęsti reabilitacijos paslaugas teikiančioje įstaigoje;
 - 69.5. kai gydymą- slaugą gali tęsti slaugos ligoninėje;
 - 69.6. pačio paciento pageidavimu, nors gydymas ir ištyrimas nebaigtas;
 - 69.7. pacientui savavališkai išvykus iš skyriaus;
 - 69.8. pacientui pažeidus Ligoninės vidaus tvarkos taisykles;
 - 69.9. kitais teisės aktų nustatytais atvejais.
70. Darbo dienomis planinis pacientų išrašymas vyksta iki 12 val. Apie išrašymą pacientas informuojama iš anksto, ne vėliau kaip prieš parą.
71. Pacientas iki 18 metų išrašomas dalyvaujant jo tėvams arba atstovams ir tik tada, kai pacientą gali pasiimti jo tėvai ar atstovai.
72. Tolimesniam gydymui iš skyrių į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas pacientai pervežami Ligoninės transportu direktores nustatyta tvarka. Iš Priėmimo – skubiosios pagalbos skyriaus, suteikus būtinąją pagalbą, tačiau nestacionarizuojant, pacientą į namus ar siuntusią įstaigą perveža GMP tarnyba. Pacientų pervežimas organizuojamas per Veiklos koordinavimo kabinetą.
73. Siunčiant pacientą į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jam pateikiamas siuntimas ir kiti reikalingi medicininiai dokumentai raštu arba elektroniniu būdu.
74. Pacientui mirus, informuojami jo šeimos nariai ar jo atstovai, nurodytais kontaktiniais telefonais. Jei mirusiojo asmenybė nenustatyta, apie jį raštu informuojama policija. Informacija artimiesiems pacientui mirus pateikiama Tvarkos priede Nr. 1

XI SKYRIUS GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP LIGONINĖS IR PACIENTŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

75. Pacientas, manydamas, kad Ligoninėje teikiant sveikatos priežiūros paslaugas yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, pagal Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatytus reikalavimus. Skundai pateikiami Dokumentų valdymo ir komunikacijos skyriuje, elektroninėmis ryšių priemonėmis arba per kurjerį, pateikdami visus teisės aktus atitinkančius dokumentus.
76. Pacientas ar kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Vyriausybės nustatyta tvarka turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo.
77. 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, nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.
78. Pacientas su skundu privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujancio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.
79. 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.
80. Ligoninė, gavusi paciento skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

81. Jeigu pacientas nesutinka su Ligoninės sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas Ligoninėje nepriimamas nagrinėti, išskyrus įstatyme nurodytus atvejus, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per šio straipsnio nustatytą terminą, pacientai turi teisę kreiptis į valstybines institucijas, nagrinėjančias pacientų skundus.

82. Skyriuose/padaliniuose pacientas gali pareikšti savo nuomonę atsiliepimų dėžutėse „Mes Jus girdime“, Ligoninės interneto svetainėje www.panevezioligonine.lt pacientai gali pareikšti savo nuomonę dėl teikiamų paslaugų kokybės užpildę elektorinę apklausos formą.

83. Skundai, pareiškimai, gauti be pareiškėjo asmens duomenų tiriami priklausomai nuo išdėstytų faktų reikšmingumo. Sprendimą atlikti tyrimą ar jo neatlikti priima Ligoninės direktorius. Atsakymai į tokius skundus neteikiami.

84. Žodiniai skundai neregistruojami, tačiau išklausomi ir atsakymą į skundą skyriaus vedėjas pateikia žodine forma. Pareiškėjui nesutikus su atsakymu, rekomenduojama raštu kreiptis į Ligoninės administraciją. Skundas registruojamas, išanalizuojamas ir atsakymas pareiškėjui pateikiamas raštu.

XII SKYRIUS

INFORMACIJOS PACIENTUI, JO ARTIMIESIEMS IR KITIEMS ASMENIMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

85. Visa informacija apie pacientą, jo sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po paciento mirties.

86. Informacija apie paciento sveikatą gali būti teikiama pacientui, jo atstovams bei kitiems asmenims, kuriems pacientas sutinka atskleisti informaciją apie savo sveikatą, taip pat asmenims, kuriems tokia teisė numatyta teisės aktais. Informacijos apie paciento psichikos sveikatą teikimo ypatumus nustato Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

87. Pacientas turi teisę pasirinkti žinoti ar nežinoti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Paciento apsisprendimas nežinoti įrašomas į jo ligos istoriją, o pacientas pasirašydamas patvirtina savo sprendimą raštu.

88. Pacientui pageidaujant, jis turi būti supažindinamas su jo medicininiais dokumentais, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei (apie tai sprendžia jį gydantis gydytojas ar gydytojų konsiliumas). Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi ligos istorijoje. Teikiantis paslaugą asmens sveikatos priežiūros specialistas, pacientui pageidaujant, privalo paaiškinti jo padarytų įrašų ligos istorijoje reikšmę.

89. 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.

90. jo tėvų ar globėjų, tai diagnostikos ir gydymo metodikas parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio paciento interesus.

91. Be rašytinio paciento sutikimo informacija apie jo sveikatą gali būti atskleista tik teisės aktuose numatytais atvejais ir tvarka.

92. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis, vadovaujantis Ligoninėje nustatytais mokamų paslaugų į kainiais, būtų padarytos jo medicininį dokumentų kopijos. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

XIII SKYRIUS

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

93. Informacija apie pacientą yra konfidenciali ir gali būti teikiama tik gavus raštišką paciento (jo atstovo) sutikimą, išskyrus teisės aktuose nustatytus atvejus.

94. Informacija apie pacientą (ligos istoriją ir kitų medicininių dokumentų originalai, kopijos, nuorašai (išrašai), pažymos apie gydymąsi Ligoninėje ir kt. dokumentai) gali būti teikiama neturint paciento sutikimo teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai, institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama paciento sveikatos ekspertizė ir kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai. Dokumentai šioms institucijoms išduodami pateikus raštišką tos institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens pasirašytą prašymą, pavedimą ar kitą dokumentą, kurį tokiais atvejais reikia pateikti pagal tų institucijų ar įstaigų darbą reglamentuojančius teisės aktus.

95. Pacientai ar jų atstovai, norintys gauti rašytinę informaciją iš medicinos dokumentų apie jam suteiktas paslaugas Ligoninėje, kreipiasi raštu į Ligoninės Dokumentų valdymo ir komunikacijos skyrių. Paciento medicinos dokumentų kopijos išduodamos, pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Dokumentai parengiami ir išduodami paciento lėšomis, išskyrus atvejus kai pacientas dėl jų kreipiasi pirmą kartą (jie išduodami Ligoninės lėšomis). Už paslaugas pacientai susimoka Ligoninės kasoje arba pavedimu.

96. Paciento buvimas Ligoninėje, jo gydymo ir tyrimo rezultatai yra konfidencialūs, todėl informacija telefonu neteikiama.

XIV SKYRIUS LIGONINĖS ADMINISTRACIJOS DARBO LAIKAS

97. Ligoninės ir jos filialo administracija dirba:
pirmadieniais – ketvirtadieniais: 8.00 – 17:00 val.
penktadieniais – 8:00 – 15:45 val.
pietų pertrauka: 12:00 – 12:45 val.

98. Valstybinių švenčių išvakarėse darbo diena sutrumpinama viena valanda.

99. Esant objektyvioms priežastims, Ligoninės direktoriaus įsakymu gali būti patvirtintas kitoks darbo laikas atskiriems administracijos darbuotojams.

XV SKYRIUS BENDROSIOS VIDAUS TVARKOS IR DARBŲ SAUGOS NUOSTATOS

100. Ligoninės teritorija ir patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.

101. Privaloma laikytis Ligoninėje nustatytų infekcijų kontrolės reikalavimų bei vykdyti su tuo susijusius įpareigojimus.

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

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

104. Pacientų, jų atstovų, lankytojų, lydinčių bei trečiųjų asmenų pareigos saugos srityje:

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

104.2. pastebėjus neįprastą palatoje esančios įrangos darbą (padidėja triukšmas, vibracija, pakyla temperatūra, atsiranda specifinis kvapas ir kt.) ir apie kitas priežastis, keliančias pavojų sveikatai ar gyvybei, nedelsiant pranešti apie tai skyriaus, kuriame pacientas gydomas, darbuotojams;

104.3. vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų asmenų sveikatai ar gyvybei;

104.4. neleidžiama naudotis jokia medicinos ar buitinės technikos įranga, išskyrus ta, kurios naudojimui (-si) jis gavo skyriaus, kuriame gydomas, nurodymą ir / ar leidimą, buvo supažindintas su jos naudojimo tvarka. Neleistina palikti įrangą be priežiūros, išskyrus tą, kuri turi ar gali būti įjungta nuolatos;

104.5. draudžiama naudotis vizualiai techniškai netvarkingais elektrotechniniais įrenginiais: atviros dalys, turinčios elektros įtampą, pažeista laido izoliacija, jungiklis ar kištukas. Neleistina savarankiškai šalinti jokių įrenginių gedimų;

104.6. draudžiama liestis tuo pačiu metu kūno dalimis prie įžemintų dalių (centrinio šildymo radiatorių, vamzdžių ir pan.) ir elektrotechninio įrenginio, atidarinėti elektros skydelius, jėgos spintas;

104.7. draudžiama savavališkai keisti palatoje esančių įrenginių ir baldų padėtį, pavyzdžiui, siaurinti tarpus tarp lovos ir sienų ir kt.;

104.8. pacientai, jų atstovai, lankytojai, lydintys bei tretieji asmenys turi imtis visų atsargumo priemonių judėdami paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų, o taip pat tuomet, kai prausiasi vonioje ar dušo kabinoje. Paciento dėvima avalynė turi būti žemakulnė ir neslidi.

105. Ligoninės turto, darbuotojų, pacientų ir lankytojų saugumo tikslais Ligoninės lauko teritorija ir koridoriai gali būti stebimi vaizdo kameromis. Daugiau informacijos apie Ligoninės teritorijos ir koridorių stebėjimą galima rasti Ligoninės asmens duomenų tvarkymo taisyklėse.

XVI SKYRIUS

PACIENTO TURIMŲ VERTINGŲ DAIKTŲ, PINIGŲ, RŪBŲ IR ASMENINIŲ DAIKTŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA

106. Atvykstantiems į Ligoninę pacientams nerekomenduojama su savimi turėti brangenybių, pinigų ir kitų vertingų daiktų.

107. Išimtiniais atvejais (stacionarizuojant skubos tvarka, atliekant operacijas ar kitas intervencijas), pacientui pageidaujant, jo vertingus daiktus saugojimui priima skyriaus vyresn. slaugytoja, o pacientui išduodamas „Iš ligonio paimtų daiktų ir vertybių kvitas“, kurį pasirašo vyresn. slaugytoja ir pacientas ar jo atstovas. Priimti iš paciento daiktai saugomi seife, iki paciento išrašymo ar raštu paprašius grąžinti vertybes.

108. Jei stacionarizuojamas pacientas su sąmonės sutrikimu, paciento dokumentai ir vertingi daiktai padedami į seifą saugoti tol, kol bus galima atiduoti pacientui ar jo atstovams.

109. Atiduodant saugotus vertingus daiktus, pacientas arba jo atstovas pasirašo „Iš ligonio paimtų daiktų ir vertybių kvite“.

110. Pacientų rūbai stacionarizavimo metu gali būti atiduodami lydintiesiems asmenims arba priimami saugojimui rūbinėje užpildžius rūbų priėmimo lapą.

111. Pacientų rūbai po autoįvykių ar kriminalinių įvykių saugomi iki teisėtvarkos nurodyto termino (vieno mėnesio).

112. Po paciento išrašymo rūbai saugomi iki 1 mėn., vėliau utilizuojami.

113. Už vertingus daiktus bei pinigus, saugomus ne seife, Ligoninė neatsako.

114. Kilus ginčui dėl vertingų daiktų, pinigų saugojimo bei grąžinimo, pacientas / paciento atstovas privalo kreiptis į Ligoninės administraciją.

115. Pacientui mirus, vertybės bei kiti asmeniniai daiktai grąžinami artimiesiems. Mirusio paciento daiktai saugomi ne ilgiau nei 3 mėnesius.

XVII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

116. Taisyklės tvirtinamos ir keičiamos Ligoninės direktoriaus įsakymu.

117. Kiekvienas pacientas (jo atstovas) privalo susipažinti su šiomis Taisyklėmis ir jų laikytis.

118. Pacientai, atvykę į ligoninę stacionariniam ar ambulatoriniam gydymui, su Taisyklėmis supažindinami pasirašytinai, o supažindinimą patvirtinantys dokumentai saugomi jų ligos istorijoje.

119. Apie nusižengimą Taisyklėms įrašoma paciento medicininiuose dokumentuose. 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 grėstų pavojus paciento gyvybei.

INFORMACIJA ARTIMIESIEMS PACIENTUI MIRUS

Pacientui mirus, informuojami jo šeimos nariai ar jo atstovai, nurodytais kontaktiniais telefonais. Jei mirusiojo asmenybė nenustatyta, apie jį raštu informuojama policija.

Po paciento mirties pildoma „Paciento pomirtinio tyrimo skyrimo aktas (Forma Nr. 017-1/A).

Būtina sąlyga - užpildyti visas formos grafas. Formą pasirašo gydantis / budintis gydytojas, tvirtina Klinikos vedėjas, bei parašu sutikimą/ nesutikimą autopsijai pasirašo mirusiojo vienas iš įstatyminių atstovų.

Kuomet mirusiojo artimieji patvirtintu įgaliojimu paskiria laidojimo paslaugas organizuojančią įmonę, įgaliotas asmuo pateikia patvirtintą įgaliojimo kopiją.

Pacientui mirus skyriuje, kai diagnozė nekelia abejonių ir nėra artimųjų prašymo atlikti autopsiją, išduodama forma 106/a „Medicininis mirties liudijimas“. Artimieji kreipiasi į palatos ar budintį gydytoją. Kreipiantis pateikiama mirusio paciento ir savo asmens tapatybę nustatanti dokumentą, arba yra pateikiamas mirusiojo artimųjų, notaro patvirtintas, ritualinių paslaugų darbuotojams išduotas įgaliojimas.

Mirus pacientui, autopsija atliekama teisės aktų nustatyta tvarka, neprieštaraujant artimiesiems ar įstatyminiams atstovams. Pacientui mirus smurtine mirtimi, siuntimą autopsijai išduoda teisėtvarkos institucijos.

Ligoninė garantuoja mirusiojo kūno nemokamą apsaugą iki tol, kol jį atsiims mirusiojo šeimos nariai, jo atstovai arba paciento prieš mirtį nurodyti asmenys, bet ne ilgiau kaip 4 paras.

Mirusiojo kūnas artimiesiems išduodamas Patologijos skyriuje:

darbo dienomis nuo 8 iki 16³⁰ val.

šeštadieniais nuo 8 iki 14 val.

Informacija teikiama tel. Nr. 8 45 507 252; 507 216.

Mirusiojo kūnas iš Valstybinės teismo medicinos tarnybos atiduodamas šios įstaigos nustatyta tvarka. Informacija teikiama telefonu 8 45 463 171.

Išduodant mirusiojo kūną, artimiesiems atiduodami ir skyriuje saugoti rūbai bei asmeniniai daiktai.