

PATVIRTINTA  
Viešosios įstaigos Šilutės ligoninės  
vyriausiojo gydytojo  
2026 m. kovo 23 d.  
įsakymu Nr. A1-28

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ŠILUTĖS LIGONINĖS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Šilutės ligoninės (toliau – Ligoninė) vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja įstaigos vidaus tvarką, pacientų kreipimosi dėl ambulatorinių ir stacionarinių paslaugų tvarką, nemokamų paslaugų nomenklatūrą ir asortimentą, jų teikimo tvarką, pacientų, jų atstovų, lankytojų, lydinčių ir trečiųjų asmenų teises ir pareigas įstaigoje, pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas tvarką, ginčų ir konfliktų tarp įstaigos ir pacientų nagrinėjimo 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, paciento turimų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo bei saugojimo tvarką, bendrąsias vidaus tvarkos ir darbų saugos nuostatas, ligoninės pareigas pacientui mirus, korupcijos prevencijos ir asmens duomenų tvarkymo nuostatas.

2. Ligoninė veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos draudimo įstatymu, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, kitais įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymais, Ligoninės įstatais, šiomis Taisyklėmis ir kitais Ligoninės vidaus norminiais dokumentais.

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

4. Taisyklių privalo laikytis Ligoninės pacientai, jų atstovai, lankytojai, darbuotojai ir kiti Ligoninės patalpose ir teritorijoje esantys asmenys.

5. Ligoninės vidinio kiemo teritorija, pagrindinis įėjimas į Priėmimo-skubios pagalbos skyrių, Priėmimo-skubios pagalbos skyriaus pacientų laukiamasis ir Priėmimo-skubios pagalbos skyriaus koridorius yra stebimi vaizdo kameromis, siekiant užtikrinti Įstaigos darbuotojų, pacientų ir kitų asmenų saugumą.

6. Taisyklės viešai skelbiamos Ligoninės interneto svetainėje [www.silutesligonine.lt](http://www.silutesligonine.lt), taip pat jų kopijos yra kiekviename Ligoninės struktūriniame padalinyje, kuriame teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, ir prieinamos susipažinti Ligoninės pacientams, jų atstovams ir lankytojams (informaciniuose stenduose, segtuvuose „Informacija pacientams“).

### II SKYRIUS LIGONINĖS DARBO LAIKAS

7. Ligoninės administracijos ir pagalbinių skyrių darbo laikas: pirmadieniais – ketvirtadieniais: nuo 7:00 val. iki 15:45 val. arba nuo 8:00 val. iki 16:45 val.; penktadieniais: nuo 7:00 val. iki 14:30 val. arba nuo 8:00 val. iki 15:30 val. Pietų pertrauka: 12:00-12:30 val.

8. Interesantai pas vyriausiąjį gydytoją priimami pagal iš anksto suderintą laiką su Ligoninės Raštinės darbuotojais.

9. Švenčių ir poilsio dienų išvakarėse darbo diena sutrumpinama viena valanda, išskyrus darbuotojus, kurių darbo savaitės trukmė mažiau kaip 40 valandų.

10. Ligoninės skyriai, kuriuose pacientams teikiamos skubiosios medicinos pagalbos ir stacionarinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos dirba ištisą parą visomis savaitės dienomis.

11. Stacionarinių skyrių dienos režimas:

6.00 – 8.00 val. Kėlimas, asmens higiena, palatų vėdinimas, pacientų kūno temperatūros matavimas, tyrimų ėmimas;

8.00 – 9.00 val. pusryčiai;

9.00 – 12.00 val. gydytojų, slaugytojų vizitacija;

7.30 – 16.00 val. pacientų išrašymas, naujų planinių pacientų guldymas (pacientai dėl būtinosios pagalbos stacionarizuojami visą parą);

11.00 val. priešpiečiai vaikams ir pacientams, sergantiems diabetu;

13.00 – 14.00 val. pietūs;

14.00 – 16.00 val. palatų vėdinimas, poilsis;

16.00 – 17.30 val. pacientų kūno temperatūros matavimas;

17.30 – 18.00 val. vakarienė;

21.00 – 22.00 val. palatų vėdinimas, pasiruošimas miegui;

22.00 – 6.00 val. miegas.

PASTABA: Procedūros, medikamentų skyrimas, konsultacijos, operacijos atliekamos priklausomai nuo susirgimo ir gydytojo paskyrimų.

12. Gydytojai specialistai pacientus Ligoninės Konsultacinėje poliklinikoje konsultuoja darbo dienomis ir šeštadienį nustatytomis valandomis pagal paskelbtus darbo grafikus.

13. Informacija teikiama Ligoninės registratūroje, tiesioginio kontakto būdu bei telefonu +370 441 61040 darbo dienomis nuo 8.00 iki 16.30 val.

14. Pietų pertraukos metu darbuotojas neprivalo būti darbo vietoje. Darbuotojui pietų pertraukos metu esant darbo vietoje, pacientus, jų atstovus, lankytojus, lydinčius ir / ar trečiuosius asmenis aptarnauja kitas skyriaus personalas, išskyrus būtinosios pagalbos teikimą, kuriai gali būti pasitelkiami visi Ligoninėje esantys darbuotojai.

15. Esant objektyvioms priežastims (dėl paskelbtos epidemijos ar kitų ekstremalių situacijų), Ligoninės vyriausiojo gydytojo įsakymu gali būti patvirtintas kitoks darbo laikas.

### III SKYRIUS

#### PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

##### 16. Kreipimasis dėl skubiosios ir būtinosios medicinos pagalbos:

16.1. Ligoninėje skubioji ir būtinoji pagalba teikiama Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka. Priėmimo-skubios pagalbos skyriuje (toliau – Priėmimo skyrius) pacientai priimami visą parą;

16.2. pacientai į Priėmimo skyrių kreipiasi pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytojo, kito asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytojo, gydytojo specialisto siuntimu, atvežami greitosios medicinos pagalbos (toliau – GMP) transportu, taip pat gali kreiptis savarankiškai;

16.3. kreipiantis dėl būtinosios medicinos pagalbos gydytojo siuntimas nereikalingas;

16.4. teikiant būtinąją medicininę pagalbą, atliekant intervencinius veiksmus, būtinas paciento, ar jo globėjų (atstovų), raštiškas sutikimas, patvirtintas parašu, medicinos personalo pateiktojo sutikimo formoje;

16.5. PSDF biudžeto lėšomis nedrausti asmenys, asmenys be šeimos gydytojo ar gydytojo specialisto išduoto medicinos dokumentų išrašo / siuntimo (forma Nr. 027/a arba E027), kurie kreipiasi ne dėl būtinosios medicinos pagalbos, už gydytojo konsultaciją moka vadovaujantis Ligoninės vyriausiojo gydytojo patvirtintomis mokamų paslaugų teikimo tvarkos aprašo nuostatomis;

## **17. Pacientų stacionarizavimas planine tvarka:**

17.1. pacientai planinėms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms atvyksta į Priėmimo skyrių, darbo dienomis nuo 7:30 val. iki 14:00 val.;

17.2. planinėms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms pacientai atvyksta su šeimos gydytojo ar gydytojo specialisto išduotu medicinos dokumentų išrašu / siuntimu (forma Nr. 027/a arba E027), kuriame turi būti nurodyta: anamnezė; objektyvūs duomenys; diagnozė, dėl kurios pacientas siunčiamas stacionariniam gydymui; atlikti tyrimai; taikytas gydymas; stacionarizavimo tikslas; ligų gydymo profilis;

17.3. Priėmimo skyriaus registratūroje pacientai turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, turėti šeimos gydytojo ar gydytojo specialisto išduotą siuntimą (forma Nr. 027/a arba E027), nepilnamečio paciento gimimo liudijimą ir kitus būtinus dokumentus. Registratūros darbuotojai įvertina pateiktus dokumentus, paciento draustumą;

17.4. jei pacientas atvyksta be siuntimo, asmens dokumentų ir Valstybinės ligonių kasos informacinės sistemos (SVEIDRA posistemio SPAP) duomenimis, pacientas nėra draustas privalomuoju sveikatos draudimu ir / arba nėra nuolatinis Lietuvos Respublikos gyventojas, tai stacionarinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos eilės tvarka, tik pacientui raštu patvirtinus vyriausiojo gydytojo nustatytos formos sutikimą dėl mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo bei sumokėjus už teikiamas paslaugas pagal galiojančius įkainius Ligoninės nustatyta tvarka;

17.5. Priėmimo skyriuje bendrosios praktikos slaugytojas pacientą užregistruoja, paruošia medicininius dokumentus, informuoja skyriaus, į kurį pacientas stacionarizuojamas, personalą;

17.6. atvykus į Ligoninę stacionariniam gydymui su savimi rekomenduojama turėti: asmens higienos priemones (dantų šepetėlį, dantų pastą, šukas), viršutinius ir apatinius rūbus, sezoninę ir prausimosi duše avalynę bei šlepetes;

17.7. pacientų asmeniniai drabužiai ir avalynė paliekami saugoti ligoninės rūbinėje. Lydinčio pacientą asmens pageidavimu, paciento asmeniniai drabužiai ir avalynė atiduodami lydinčiajam asmeniui (apie tai atžymima gydymo stacionare ligos istorijoje F003/a, paimamas lydinčio asmens parašas). Palikti ligoninėje saugoti drabužiai, avalynė registruojami nustatyto pavyzdžio perdavimo akte. Priėmimo skyriuje surašomas drabužių perdavimo aktas 2 egzemplioriais. Vienas šio akto egzempliorius pridedamas prie drabužių, antras įdedamas į ligos istoriją. Pacientą išrašant iš stacionaro, jam gražinami priimti saugoti asmeniniai drabužiai.

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

17.9. nepilnamečiam pacientui iki 16 metų sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinąsios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus. Sveikatos priežiūros specialistai visais atvejais turi parinkti tokius diagnostikos ir gydymo metodus, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus, atsižvelgdami pirmiausia į nepilnamečio, taip pat į jo atstovų valią. Jeigu yra nesutarimų tarp paciento iki 16 metų ir jo atstovų, diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus;

17.10. su sergančiais mažamečiais vaikais (iki 3 m. amžiaus, o esant atitinkamoms medicininėms indikacijoms – ir vyresnio amžiaus) Ligoninėje nustatyta tvarka kartu gali būti stacionarizuojami ir juos slaugantys asmenys.

17.11. kai sveikatos priežiūra turi būti teikiama pacientui nuo 16 metų, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesus, ir jo atstovų nėra arba jie atsisakė būti atstovais, arba nėra galimybių su jais susisiekti taip greitai, kaip tai būtina, ar gauti jų sutikimą laiku, sprendimą dėl pacientui teiktinos sveikatos priežiūros ir jos masto, alternatyvos pasirinkimo priima sveikatos priežiūrą teikiantis gydytojas, o prireikus – gydytojų konsiliumas, išimtinai vadovaudamasis paciento interesais. Sprendimą dėl konsiliumo sudarymo ir konsiliumo išvada gydytojas turi pagrįsti paciento medicinos dokumentuose;

17.12. užsienio piliečiams medicininė pagalba teikiama Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir Ligoninės vidaus dokumentuose nustatyta tvarka;

17.13. karantino ar valstybės lygio ekstremaliosios situacijos paskelbimo atveju asmens sveikatos paslaugos teikiamos vadovaujantis infekcijos plitimo valdymą reglamentuojančiais teisės aktais ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro, valstybės lygio ekstremaliosios situacijos valstybės operacijų vadovo sprendimais bei Ligoninės vyriausiojo gydytojo įsakymais.

#### **18. Kreipimasis gydytojų specialistų konsultacijoms:**

18.1. gydytojai konsultantai ir kiti specialistai (toliau – Specialistas) planines ambulatorines paslaugas teikia iš anksto užsiregistravusiems pacientams, nustatytais valandomis;

18.2. specialistų konsultacijoms galima užsiregistruoti Konsultacinės poliklinikos registratūroje, telefonu arba naudojantis elektronine išankstine pacientų registracijos sistema (toliau – IPR IS). Registratūros darbo laikas, adresas, telefonų numeriai skelbiami Ligoninės interneto svetainėje [www.silutesligonine.lt](http://www.silutesligonine.lt)

18.3. pacientai gydytojų specialistų planinėms ambulatorinėms paslaugoms registruojami pateikus galiojantį gydytojo siuntimą – „Medicinos dokumentų išrašą / siuntimą“ (forma Nr. 027/a arba E027), išskyrus atvejus, kai siuntimas nėra privalomas;

18.4. registratūros darbuotojas registruoja pacientą pas Specialistą (pageidaujama specialistą) siūlydamas artimiausią arba paciento norimą ir laisvą priėmimo laiką, nurodant gydytojo pavardę, datą, laiką ir kabineto numerį;

18.5. registruojantis telefonu ar internetu, pacientas įrašomas paskirtos konsultacijos dienai, pažymint priėmimo laiką ir kitus paciento pateiktus duomenis;

18.6. jei nėra laisvo laiko norimai paslaugai gauti, pacientas įrašomas į laukiančiųjų eilę. Į ambulatorinių paslaugų laukimo eiles registruojami tik tie pacientai, kurie turi galiojantį „Medicinos dokumentų išrašą/siuntimą“ (forma Nr. 027/a arba forma E027);

18.7. PSDF fondo biudžeto lėšomis apmokamos ambulatorinės specializuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos pacientams turintiems siuntimą;

18.8. siuntimas neprivalomas teisės aktų nustatytais atvejais ir pacientui kreipiantis dėl mokamos Specialisto konsultacijos;

18.9. pacientas, atvykęs Specialisto konsultacijai, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

### **IV SKYRIUS**

#### **NEMOKAMŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR JŲ TEIKIMO TVARKA**

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

20. Ligoninės teikiamų paslaugų nomenklatūra nurodyta Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos 1999-12-30 Ligoninei išduotoje licencijoje Nr. 1028. Licencijos aktuali redakcija skelbiama Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos interneto svetainėje <https://licencijavimas.vaspvt.gov.lt/>.

21. Lietuvoje nuolat gyvenantiems pacientams (Lietuvos Respublikos, kitų valstybių piliečiams ir asmenims be pilietybės) būtinosios 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. Būtinosios pagalbos mastas nustatomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais.

22. 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.

23. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos, jei:

23.1. pacientas yra neapdraustas privalomuoju sveikatos draudimu;

23.2. pacientas kreipėsi pats, neturėdamas siuntimo (išskyrus atvejus, kai pacientas yra apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu ir gydytojas specialistas nustato, kad pacientas kreipėsi pagrįstai, tolimesnio gydymo išlaidos apmokamos iš PSDF biudžeto);

23.3. paciento pageidavimu teikiamos papildomos paslaugos ir jos nėra susijusios su pagrindinės ligos gydymu;

23.4. pacientas savo iniciatyva pasirenka brangiau kainuojančias paslaugas, medžiagas, procedūras ir šių paslaugų, medžiagų, procedūrų faktinių kainų ir nemokamų paslaugų, medžiagų, procedūrų bazinių kainų skirtumą pacientas apmoka pats SAM nustatyta tvarka;

23.5. pacientas pageidauja gauti paslaugas skubos tvarka;

23.6. Ligoninė yra išnaudojusi lėšas (lėšų limitą), numatytas sutartyje su TLK ir įstaigos administracija matomoje vietoje paskelbia, kad laikinai, dėl lėšų trūkumo, negalimas tam tikrų planinio gydymo paslaugų teikimas;

23.7. pacientui teikiamos paslaugos LNSS nepriklausančių įstaigų gydytojų siuntimu;

23.8. paslaugos teikiamos užsienio piliečiams, nepriklausantiems ES ar neturintiems atitinkamo ES sveikatos draustumo pažymėjimo, bei kitų šalių piliečiams, kai nėra sudaryta atitinkamų tarpvalstybinių sutarčių dėl medicininių paslaugų teikimo ir atsiskaitymo už jas;

23.9. pacientui teikiamos anoniminės sveikatos priežiūros paslaugos, ne jaunesniems kaip 16 metų ir segantiems Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatytais sąrašo ligomis.

24. Mokamų paslaugų teikimą reglamentuoja Ligoninės vyriausiojo gydytojo įsakymu patvirtinta Mokamų paslaugų teikimo tvarka, kuri skelbiama Ligoninės interneto svetainėje [www.silutesligonine.lt](http://www.silutesligonine.lt).

## **V SKYRIUS PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS**

### **25. Pacientų teisės:**

25.1. teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;

25.2. teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą;

25.3. teisė į informaciją;

25.4. teisė nežinoti;

25.5. teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose;

25.6. teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą;

25.7. teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą;

25.8. teisė rinktis dalyvavimą (arba ne) biomediciniuose tyrimuose ir mokymo procese;

25.9. teisė į žalos atlyginimą;

25.10. teisė skųstis;

25.11. teisė rinktis diagnostikos bei gydymo metodus ir dalyvauti, sprendžiant sveikatos priežiūros klausimus;

25.12. teisė atsisakyti gydymo;

25.13. teisė į savo garbę ir orumą nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį;

25.14. Ligoninėje stacionare gydomus vaikus turi teisę slaugyti paciento atstovai arba jų raštišką įgaliojimą pateikę asmenys. Slaugančiam asmeniui, visą parą slaugančiam vaiką iki 3 metų amžiaus, viso faktinio gulėjimo laikotarpiu maitinimas ir lova vaiko slaugai suteikiami nemokamai. Slaugančiam asmeniui maitinimas pradamas kitą dieną po atvykimo, išskyrus pacientą tik motinos pienu maitinančias mamas, kurioms maitinimas suteikiamas tą pačią dieną. Vienam iš tėvų, visą parą slaugančiam vyresnius kaip 3 metų amžiaus vaikus, nemokamas maitinimas ir lova skiriama gydytojų konsultacinės komisijos sprendimu pagal medicinines indikacijas arba kai vaikui nustatytas sunkaus laipsnio neįgalumas. Teikiant stebėjimo paslaugas, dienos stacionaro paslaugas vaikus turi teisę slaugyti tėvai. Šiuo atveju tėvams maitinimas ir lova vaiko slaugai nesuteikiami;

25.15. Pacientų atstovai (slaugantieji asmenys) privalo vykdyti šių Taisyklių 26 punkte nurodytas pareigas;

25.16. be Taisyklių išvardintų teisių, pacientai turi teisę pareikšti nuomonę apie suteiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Pacientai nuomonę gali pareikšti raštu, palikdami atsiliepiamą

padaliniuose esančiose pasiūlymų dėžutėse bei elektroniniu būdu, pildydami apklausos anketas Ligoninės interneto svetainėje, skyriuje „Įvertinkite mus“.

25.17. teisė naudotis kitomis pacientų teisėmis, numatytomis Lietuvos Respublikos įstatymuose, įskaitant Pacientų teisių ir žalos atlyginimo įstatymą, bei Bendrame duomenų apsaugos reglamente, siekiant įgyvendinti duomenų subjektų teises.

## **26. Pacientų pareigos:**

26.1. susipažinti su šiomis Taisyklėmis, kitais Ligoninės vidaus dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

26.2. kiek įstengdamas suteikti sveikatos priežiūros specialistams informaciją 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;

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

26.4. užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo pranešti apie neatvykimą planinei gydytojo konsultacijai ar stacionariniam gydymui ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios. Apie negalėjimą atvykti pacientas privalo pranešti registratūros telefonais ar kitomis ryšio priemonėmis;

26.5. norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus atvejus, kai to neleidžia padaryti paciento sveikatos būklė;

26.6. gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, šių Taisyklių nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti parašu;

26.7. pagarbiai ir deramai elgtis su visais Ligoninės darbuotojais ir kitais pacientais, savo veiksmais nediskriminuoti ir nežeminti Ligoninės darbuotojų, kitų pacientų, lankytojų garbės ir orumo, gerbti jų teises;

26.8. palatoje gydytojų vizitacijos ir (ar) procedūrų metu ir (ar) bendrosios praktikos slaugytojų procedūrų atlikimo metu nekalbėti mobiliuoju telefonu. Netrikdyti pokalbiais mobiliuoju telefonu kitu palatos pacientų ramybės, o ilgesniems pokalbiams išeiti į koridorių ar vestibulį;

26.9. laikytis asmens higienos reikalavimų, palaikyti švarą ir tvarką, savarankiškai tvarkyti savo lovą ir spintelę, kiek tai leidžia sveikatos būklė;

26.10. tausoti, saugoti ir laiku gražinti gautą Ligoninės turtą bei nustatyta tvarka atlyginti dėl jų kaltės padarytą žalą Ligoninei;

26.11. saugoti savo asmeninius daiktus;

26.12. laiku ir pilnai sumokėti už konsultacijas ir gydymą pagal galiojančius įkainius (jei paslaugos yra neapmokamos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka);

26.13. skyriuje laikytis nustatytos dienotvarkės/gydymo režimo, be leidimo neišeiti iš skyriaus ir Ligoninės teritorijos, o išeinant iš skyriaus, informuoti palatos ar budintį slaugytoją;

26.14. laikytis priešgaisrinės ir elektros saugos taisyklių, atsargiai ir saugiai elgtis savo ir aplinkinių atžvilgiu (nesėdėti ant palangės, atsargiai keltis ir lipti iš lovos, avėti patogią avalynę, naudotis pagalbinėmis slaugos priemonėmis, kreiptis pagalbos į personalą).

27. Gali būti atsisakyta teikti sveikatos priežiūros paslaugą pacientui arba paslaugos teikimas gali būti nutrauktas, jeigu paciento veiksmai kelia grėsmę įstaigos sveikatos priežiūros specialisto, kito teikiant sveikatos priežiūros paslaugą dalyvaujančio įstaigos darbuotojo ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei, taip pat jeigu pacientas įstaigoje nederamu ir nepagarbiu elgesiu žemina sveikatos priežiūros specialisto garbę ir orumą ir tai trukdo jam ir (arba) kitiems pacientams teikti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, išskyrus atvejus, kai nederamą elgesį lemia jo sveikatos būklė ir (arba) kai jam teikiama būtinoji medicinos pagalba. Kai teikiama būtinoji medicinos pagalba, nepradėti teikti sveikatos priežiūros paslaugos arba sustabdyti jos teikimą galima tik tuo atveju, kai pacientas savo veiksmais kelia grėsmę sveikatos priežiūros specialisto, kito teikiant sveikatos

priežiūros paslaugą dalyvaujančio sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojo ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei ir kai yra išnaudotos visos galimybės pašalinti šią grėsmę arba tokių galimybių nėra. Pašalinus šią grėsmę arba jai išnykus, būtinoji medicinos pagalba turi būti pradėta teikti arba tęsiama nedelsiant.

**28. Ligoninėje besigydantiems pacientams draudžiama:**

- 28.1. savavališkai lankytis kituose Ligoninės skyriuose;
- 28.2. rūkyti, laikyti ir vartoti alkoholinius gėrimus, psichotropines medžiagas;
- 28.3. žaisti azartinius žaidimus;
- 28.4. įsivesti (įsinešti) gyvūnus;
- 28.5. gadinti Ligoninės turtą;
- 28.6. triukšmauti ar kitaip trikdyti kitų pacientų ramybę, viešąją rimtį ir tvarką, taip pat bet kokiais kitais veiksmais kelti grėsmę savo ir/ar kitų asmenų sveikatai ar gyvybei, nusižengti viešajai tvarkai ar gerai moralei;
- 28.7. naudotis radijo aparatais, kitokiais grotuvais ir televizoriais, jeigu tam prieštarauja kiti palatos pacientai;
- 28.8. palikti be priežiūros įjungtus elektros prietaisus;
- 28.9. gulėti lovoje apsirengus viršutiniais drabužiais, su avalyne;
- 28.10. naudotis kitomis lovomis, jų patalyne;
- 28.11. savavališkai keisti skyriuje esančių įrenginių ar baldų padėtis;
- 28.12. turėti su savimi ginklą (pvz., šaunamąjį arba šaltąjį ir kt.);
- 28.13. fotografuoti, filmuoti ir (ar) daryti garso įrašus apie ligoninės personalą ir kitus pacientus be išankstinio raštiško ligoninės administracijos ir atitinkamai kitų pacientu sutikimo;
- 28.14. išvykti už Ligoninės teritorijos ribų.
29. Nerekomenduojama atsinešti į Ligoninę didelių pinigų sumų, juvelyrinių dirbinių ir kitų vertingų daiktų.

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

**30. Pacientų lankymo tvarka:**

- 30.1. pacientą skyriuje galima lankyti kiekvieną dieną nuo 10:00 iki 12:30 val. ir nuo 16:00 val. iki 18:30 val.;
- 30.2. Reanimacijos ir intensyvios terapijos skyriuje pacientai lankomi tik leidus skyriaus vedėjui ar budinčiam gydytojui. Reanimacijos ir intensyvios terapijos skyriuje lankytojai privalo laikytis šių taisyklių:
  - 30.2.1. pacientas gali būti lankomas kasdien neilgiau kaip 10 minučių vienu metu vienam asmeniui;
  - 30.2.2. lankyti pacientus gali tik artimiausi žmonės (sutuoktinis, sugyventinis (partneris), tėvai (įtėviai), pilnamečiai vaikai, vienas iš paciento pilnamečių brolių (seserų)), pateikus asmens tapatybę bei giminystės ryšį patvirtinančius dokumentus;
  - 30.2.3. paprašius gydytojui ar slaugos specialistui, nedelsiant išeiti iš skyriaus.
- 30.3. išimties atvejais (pacientui pageidaujant, arba, kai ligonio sveikatos būklė sunki), leidus skyriaus vedėjui ar budinčiam gydytojui, pacientai lankomi ir kitu paros metu.
31. Lankytojai privalo:
  - 31.1. vienu metu pas pacientą palatoje lankytis ne daugiau kaip po du lankytojus. Nerekomenduojama pacientų lankyti su mažamečiais vaikais;
  - 31.2. gydytojų vizitacijų ir procedūrų pacientams atlikimo metu išeiti iš palatos.
32. Dėl paskelbtos epidemijos ar kitų ekstremalių situacijų pacientų lankymas gali būti ribojamas ar draudžiamas.

33. Pacientus slaugantys ir lankantys asmenys privalo vykdyti teisėtus gydytojų ir slaugos personalo nurodymus, netrukdyti personalui atlikti slaugos ir gydymo procedūrų (personalui prašant, gali padėti atlikti šias procedūras).

34. Esant būtinybei, dėl blogos paciento būklės, gydantis gydytojas gali apriboti paciento lankymą, apie tai pažymėdamas medicininiuose dokumentuose.

35. Jeigu veiksnus pacientas atsisako lankytojų (pacientas raštu pareiškia ir patvirtina tai savo parašu medicininiuose dokumentuose), lankytojai neįleidžiami.

36. Lankytojai, nesilaikantys šių reikalavimų, gali būti paprašyti palikti Ligoninės patalpas/teritoriją.

37. Neblaivūs ar kitaip apsvaigę, agresyvūs lankytojai lankyti pacientų neįleidžiami.

38. Sergantiems virusinėmis bei žarnyno infekcinėmis ligomis asmenims lankyti pacientus draudžiama.

39. Pasibaigus pacientų lankymo laikui ir esant objektyvioms aplinkybėms, pacientų asmeniniai daiktai bei medicinos priemonės perduodamos į pacientą gydantį skyrių per Priėmimo skubios pagalbos skyrių.

40. Pacientai iš Ligoninės išrašomi:

40.1. kai tolesnis buvimas Ligoninėje nėra medicinškai pagrįstas;

40.2. kai gali tęsti gydymą ambulatoriškai;

40.3. pacientui reikalingas ištyrimas bei gydymas aukštesnio lygio ar kitoje specializuotoje gydymo įstaigoje;

40.4. kai gydymą gali tęsti reabilitacijos paslaugas teikiančioje įstaigoje;

40.5. pačių pacientų pageidavimu, nors gydymas ir tyrimas nebaigtas. Apie nesutikimą toliau gydytis šioje gydymo įstaigoje, pacientas ar jo atstovas parašu patvirtina medicininiuose dokumentuose;

40.6. pacientui savavališkai išvykus iš skyriaus;

40.7. už grubius šių Taisyklių pažeidimus, kai jo išrašymas iš stacionaro nekelia pavojaus gyvybei ar sveikatai.

41. Išrašymo tvarka:

41.1. dieną prieš išrašant iš Ligoninės į namus ar perkeltant į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą gydantis gydytojas turi išsamiai paaiškinti pacientui (jo atstovui) tokio sprendimo pagrįstumą, šią informaciją pacientas patvirtina parašu;

41.2. išrašymo dieną pacientas išvyksta iš skyriaus ne vėliau kaip iki 16 val. Reikalingi dokumentai (nedarbingumo pažymėjimas, receptai medikamentams įsigyti ir t.t.) išduodami nustatyta elektronine forma, esant poreikiui – ir popierine forma.

42. Jeigu pacientas (ar jo atstovas) pats atsisako toliau gydytis Ligoninėje, pageidauja gydytis kitoje gydymo įstaigoje, į tą gydymo įstaigą turi vykti savo transportu, arba susimokėjęs už transporto paslaugas pagal Ligoninės nustatytus įkainius, pervežamas Ligoninės transportu.

43. Į namus pacientai vyksta savo transportu arba ligoninės transportu, prieš tai susimokėjęs už transporto paslaugas pagal Ligoninės nustatytus įkainius.

44. Pacientai, esant būtinosios medicinos pagalbos indikacijoms, pervežami į kitas gydymo įstaigas bet kurią savaitės dieną ir bet kuriuo paros metu.

## **VII SKYRIUS**

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

45. Visa informacija apie paciento buvimą Ligoninėje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties.

46. Duomenys apie paciento buvimą Ligoninėje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemonės įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama

paciento privataus gyvenimo apsauga – informacija negali būti perduodama, atskleidžiama ar naudojama nesilaikant konfidencialumo reikalavimų.

47. Pacientas 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. Ši informacija teikiama pacientui tiesiogiai gydymo metu, o kitais atvejais – tik pateikus rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, užtikrinant paciento duomenų apsaugą.

48. Pacientas ar jo atstovas savo valią dėl informacijos teikimo raštu pareiškia prieš patekdamas į stacionarą. Apie pacientui suteiktą informaciją, jo apsisprendimą dėl gydymo, siūlomo gydymo atsisakymą ir supažindinimą su galimomis pasekmėmis pažymima ligos istorijoje, pasirašo gydantis gydytojas ir pacientas arba jam atstovaujantis asmuo.

49. Pacientui informaciją apie jo sveikatos būklę, atliekamus tyrimus, gydymą, ligos prognozes pacientui ar jo artimiesiems, turintiems teisę tokią informaciją gauti, teikia gydantis gydytojas ar skyriaus vedėjas, budėjimo metu – budintis gydytojas (jeigu tuo metu įvyksta sveikatos pokyčiai). Gydytojas informaciją turi pateikti atsižvelgdamas į paciento amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus. Slaugos personalas neturi teisės teikti tokio pobūdžio informacijos.

50. Informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, tyrimo ir gydymo metodus, ligos prognozę teikiama tik tiems asmenims, kuriems raštu nurodė pats pacientas ar jo atstovas (vaikų iki 16 metų amžiaus ir tų pacientų, kurie dėl sveikatos būklės negali pareikšti savo valios).

51. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. Informacija apie paciento buvimą gydymo įstaigoje neteikiama, kai prieš patenkant į gydymo įstaigą jis pareiškia tokią savo valią ir pasirašo medicininiuose dokumentuose.

52. Pacientas turi teisę pasirinkti žinoti ar nežinoti informaciją apie savo sveikatos būklę, atliekamus tyrimus, gydymą, ligos prognozes. Paciento apsisprendimas nežinoti įrašomas į jo ligos istoriją, o pacientas pasirašydamas patvirtina savo sprendimą raštu.

53. Pacientui informacija apie jo sveikatos būklę, atliekamus tyrimus, gydymą, ligos prognozes gali būti nesuteikta ir tuo atveju, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus. Psichikos ir elgesio sutrikimų turinčio paciento teisės gauti informaciją ypatumus nustato Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

54. 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.

55. Jeigu nepilnametis yra hospitalizuotas, apie tai turi būti informuojami jo tėvai ar globėjai.

56. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (itėviams) 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 šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu.

57. Pacientui į Ligoninę patekus sunkios sveikatos būklės ir kai savo valios pareikšti negali, informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, taikomą gydymą teikiama tik

artimiausiam jo atstovui – sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (įtėviams, globėjams) ar pilnamečiams vaikams.

58. Informacija apie pacientą žiniasklaidai, kitiems fiziniams asmenims neteikiama, jeigu negautas jo raštiškas sutikimas.

59. Jeigu paciento tolesnis buvimas Ligoninėje nėra mediciniškai pagrįstas, prieš išrašant iš Ligoninės į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui arba jo atstovui turi būti išsamiai paaiškintas tokio sprendimo pagrindumas ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumas. Gavęs tokią informaciją, pacientas arba jo atstovas patvirtina tai parašu. Kai pacientas, kuris jo hospitalizavimo metu negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, išrašomas iš Ligoninės ar siunčiamas į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, šioje dalyje nurodyta informacija turi būti pateikta paciento atstovui, jeigu jis pasirašytinai nurodytas paciento medicinos dokumentuose arba jeigu paciento atstovas Ligoninei yra pateikęs atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

60. Pacientui pageidaujant, jis turi būti supažindinamas su jo mediciniais dokumentais. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

61. 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 sveikatos priežiūros Ligoninės vyriausiasis gydytojas.

62. Be paciento sutikimo, teisės aktų nustatyta tvarka, konfidenciali informacija gali būti suteikta valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą prieš jo valią (ikiteisminio tyrimo įstaigoms, teismams, prokuratūrai, sveikatos priežiūros įstaigoms, susijusioms su paciento gydymu ar slauga, institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros įstaigas).

63. Apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, sveikatos priežiūros įstaigos privalo nedelsdamos pranešti teisėsaugos institucijoms.

64. Paciento buvimas Ligoninėje, jo gydymo ir tyrimo rezultatai yra konfidencialūs, todėl informacija telefonu neteikiama. Išimtis taikoma tik tuo atveju, kai pacientas, pildydamas valios pareiškimą dėl gydymo stacionare, raštu nurodo konkretų asmenį, kuriam galima teikti informaciją apie jo sveikatos būklę telefonu, ir pateikia šio asmens vardą, pavardę bei telefono numerį. Tokia informacija teikiama tik tais atvejais, kai pablogėjo paciento sveikata ar jis prarado sąmonę.

## **VIII SKYRIUS**

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

65. Konfidenciali informacija gali būti teikiama tik gavus raštišką paciento sutikimą bei asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus teisėsaugos institucijas, įstaigas, kontroliuojančias sveikatos priežiūros paslaugas ar kitas institucijas, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

66. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Ligoninės personalas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi raštu, leidžia susipažinti su jo medicinos dokumentų originalais Ligoninės Raštinėje. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie

sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

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

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

69. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant asmens duomenų tvarkymą reguliuojančių teisės aktų nustatyta tvarka Ligoninė privalo padaryti ir išduoti Ligoninės patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas ar nuorašus, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

70. Pacientas ar jo atstovas, norėdamas gauti medicinos dokumentų kopijas ar nuorašus, Ligoninės Raštinėje pateikia prašymą, asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, o paciento atstovas – įgaliojimą ar kitą atstovavimą pagrindžiantį dokumentą. Dokumentų, įrodančių teisę gauti rašytinę informaciją ir renkamų asmens duomenų sąrašas skelbiamas Įstaigos internetinėje svetainėje [www.silutesligonine.lt](http://www.silutesligonine.lt) skiltyje Asmens duomenų apsauga, Duomenų subjektų teisės.

71. Prašymai taip pat gali būti pateikiami raštu, atvykus tiesiogiai į Ligoninės Raštinę, per kurjerį, paštu arba elektroniniu paštu [info@silutesligonine.lt](mailto:info@silutesligonine.lt), kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti prašymą teikiančio asmens tapatybę.

72. Pacientas ar jo atstovas turi teisę gauti gydymo įstaigos parengtą rašytinę pažymą arba aprašymą, pagrįstą mediciniais dokumentais (pvz., diagnozės santrauka, gydymo eiga, toliau – Rašytinė informacija).

73. Pacientai yra duomenų subjektai, kuriems galioja ligoninės vidaus teisės aktai dėl asmens duomenų tvarkymo. Duomenų subjektų (įskaitant pacientus) prašymo forma įgyvendinti duomenų subjekto teises patvirtinta 2023 m. kovo 21 d. Įsakymu Nr. A1-20

74. Informacija elektroniniu paštu teikiama tik tada, jei pacientas ar jo atstovas prašyme nurodo, kad informaciją pageidauja gauti el. paštu ir prie prašymo pridedami dokumentai pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba pateikti elektroninių ryšių priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti prašymą teikiančio asmens tapatybę ir teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

75. Informacija siunčiama užšifuruota – siunčiamos informacijos duomenų failas (-ai) konvertuojamas (-i) į ZIP formatą ir apsaugomas (-i) slaptažodžiu. Slaptažodis pateikiamas atskiru elektroniniu laišku arba kitu prašyme nurodytu ryšio kanalu.

76. Rašytinės informacijos teikimo paslauga suteikta tik įsitikinus, kad prašymas tinkamai užpildytas, pateikti visi dokumentai, kurie turi būti pateikti kartu su prašymu, ir pateikiamas apmokėjimo už paslaugas išrašas iš banko arba kasos kvitas.

77. Informacija apie pacientą gali būti suteikiama Lietuvos Respublikos teritorijoje ūkinę veiklą vykdančioms fizinėms ir juridinėms asmenims, kitoms organizacijoms, juridinių asmenų ir kitų organizacijų padaliniais, kuriems Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos gavimo teisinis pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos apimtis. Elektroninės formos prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, leidžiančiomis užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

78. Jei dokumentai perduoti į archyvą, o pacientui sveikatos priežiūros paslaugos buvo suteiktos seniau nei prieš metus, kai prašoma pateikti didelės apimties medicinos dokumentų kopijas (50 puslapių ir daugiau), pacientui medicininių dokumentų kopijų išdavimo paslaugos suteikiamos ne vėliau kaip per 10 darbo dienų. Nurodytų dokumentų kopijos ar nuorašai išduodami Ligoninės lėšomis, jei pacientas dėl jų kreipiasi pirmą kartą. Tais atvejais, kai pacientas dėl nurodytų dokumentų kreipiasi ne pirmą kartą, kopijos išduodamos paciento lėšomis, vadovaujantis patvirtintu Ligoninės mokamų paslaugų kainynu.

## **IX SKYRIUS GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP LIGONINĖS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

79. Tarp Ligoninės darbuotojų ir pacientų, lankytojų, lydinčių ar trečiųjų asmenų kilę ginčai bei nesusipratimai sprendžiami vadovaujantis teisės aktais.

80. Pacientas Ligoninei, jeigu, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala, dėl kurios atlyginimo kreipiamasi įstatymų nustatyta tvarka.

81. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į Ligoninę), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, Ligoninė pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą.

82. Skundai Ligoninėje išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo skundo gavimo Ligoninėje dienos, jei pateikiami be trūkumų ir nereikalingas papildomas terminas juos išnagrinėti. Išimtiniais atvejais (kai skundo nagrinėjimui sudaroma komisija, kai būtina atlikti neplaninį medicininį auditą, kai skundo nagrinėjimui reikalinga papildoma informacija ar dokumentai, kt.), skundo nagrinėjimas gali būti pratęstas dar iki 20 darbo dienų. Apie skundo nagrinėjimo pratęsimą ir jo priežastis Ligoninė raštu informuoja skundą pateikusį asmenį.

83. Jeigu pacientas nesutinka su Ligoninės, kurioje, jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą. Šiame punkte nurodytais atvejais pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą.

84. Pacientų skundų nagrinėjimo ir dokumentų pateikimo tvarką reglamentuoja Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas ir Ligoninės vyriausiojo gydytojo įsakymu patvirtintas Pacientų, jų atstovų, kitų asmenų skundų, prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašas.

85. Pacientas savo nuomonę gali pateikti užpildydamas sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketas (Ligoninės interneto svetainėje [www.silutesligonine.lt](http://www.silutesligonine.lt), arba naudojant popierinį anketos variantą, kurį pacientui (jo atstovui) turi pateikti Ligoninės darbuotojai).

## **X SKYRIUS PACIENTO ASMENINIŲ DAIKTŲ, BRANGIŲ DAIKTŲ (DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲ METALŲ, PROTEZŲ) BEI PINIGŲ SAUGOJIMAS**

86. Atvykstantiems į Ligoninę pacientams nerekomenduojama su savimi turėti dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų, pinigų ir kitų vertingų daiktų (toliau – vertingi daiktai).

87. Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu, pacientų brangūs daiktai neregistruojami ir nesaugomi, už įstaigos patalpose paliktus vertingus daiktus pacientas atsako pats.

88. Ligoninė neatlygintinam saugojimui Ligoninės (padalinio) seife vertingus daiktus priima:

88.1. atsiradus nenumatytoms aplinkybėms;

88.2. jei hospitalizuojamas pacientas dėl sveikatos būklės negali išreikšti valios dėl vertingų daiktų saugojimo;

88.3. jei tokį prašymą išreiškia skubos tvarka hospitalizuojamas pacientas.

89. Stacionarizuojant pacientą, kuris negali savo valios išreikšti pats, Priėmimo-skubios pagalbos skyriaus medicinos personalas, paciento turimus vertingus daiktus surašo „Vertingų daiktų priėmimo akte“ ir sudeda į voką. Vertingų daiktų priėmimo aktas įklijuojamas į paciento „Gydymo stacionare ligos istoriją“ (Formos Nr. 003/a). Ant voko užrašomas paciento vardas, pavardė, kontaktiniai duomenys. Vokas užklijuojamas ir antspauduojamas priimančio medicinos darbuotojo spaudu bei perduodamas saugoti skyriui, į kurį pacientas stacionarizuojamas.

90. Stacionarizuojant pacientą, kuris savo valią gali išreikšti pats, jis yra informuojamas, kad turimus vertingus daiktus gali atiduoti saugoti skyriaus, kuriame jis gydomas personalui. Jei pacientas pageidauja, kad jo vertingi daiktai būtų saugomi, turimus vertingus daiktus jis perduoda skyriaus vyresniajam slaugytojui, o jo nedarbo metu – skyriuje dirbančiam bendrosios praktikos slaugytojui. Vertingi daiktai surašomi „Vertingų daiktų priėmimo akte“ ir sudedami į voką. Vertingų daiktų priėmimo aktas įklijuojamas į paciento „Gydymo stacionare ligos istoriją“ (Formos Nr. 003/a). Ant voko užrašomas paciento vardas, pavardė, kontaktiniai duomenys. Vokas užklijuojamas ir antspauduojamas priimančio medicinos darbuotojo spaudu.

91. Pacientas (jo atstovas) atsiimti saugomus vertingus daiktus gali išrašymo iš Įstaigos stacionaro dieną, perkeliant jį į kitą gydymo įstaigą arba gulėjimo Įstaigos stacionare metu.

92. Pacientas (jo atstovas) Vertingų daiktų atsiėmimo faktą ir tai, kad neturi pretenzijų Įstaigos personalui dėl saugotų daiktų grąžinimo, patvirtina parašu „Vertingų daiktų priėmimo akte“.

93. Ligoninė neatsako už saugoti neperduotus daiktus.

## **XI SKYRIUS BENDROSIOS VIDAUS TVARKOS IR DARBŲ SAUGOS NUOSTATOS**

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

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

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

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

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

97.2. pastebėjus nesklاندų 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;

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

97.4. 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;

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

97.6. draudžiama liestis prie įžeminimo įrenginių, elektrotechninių įrenginių, atidarinti elektros skydelius, jėgos spintas;

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

97.8. 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, ir kai prausiasi vonioje bei dušo kabinoje. Paciento dėvima avalynė turi būti patogi, neslidi.

## **XII SKYRIUS LIGONINĖS PAREIGOS PACIENTUI MIRUS**

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

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

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

101. Pasibaigus nurodytam terminui pagal Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatas mirusiojo kūnas perduodamas teritorinei lavoninei.

## **XIII SKYRIUS KORUPCIJOS PREVENCIJA**

102. Ligoninė laikosi nulinės tolerancijos korupcijai. Gavusi informacijos apie veikas, turinčias korupcijos apraiškų, visada praneša kompetentingoms institucijoms.

103. Už korupcinio pobūdžio veikas baudžiamoji atsakomybė yra numatyta abiem tokioje veikoje dalyvaujančioms pusėms – tiek darbuotojui, tiek pacientui, jo atstovui, lankytojui, lydinčiam ar trečiajam asmeniui. Lietuvos Respublikos įstatymai draudžia šmeižti ar melagingai kaltinti asmenį nusikaltimo padarymu. Už tokius veiksmus taip pat numatyta baudžiamoji atsakomybė.

104. Susidūrę su galimai korupcinio pobūdžio veika Ligoninėje darbuotojai, pacientai, jų atstovai, lankytojai, lydintys bei tretieji asmenys gali kreiptis į darbuotoją atsakingą už korupcijos prevenciją el. paštu [pranesk@silutesligonine.lt](mailto:pranesk@silutesligonine.lt), arba kitais būdais, nurodytais Ligoninės interneto svetainėje [www.silutesligonine.lt](http://www.silutesligonine.lt) bei skelbimų lentose.

105. Išsamią informaciją korupcijos prevencijos tema galima rasti Ligoninės interneto svetainėje [www.silutesligonine.lt](http://www.silutesligonine.lt), segtuvuose „Informacija pacientams ir lankytojams“ kiekviename Ligoninės aukšte, taip pat skelbimų lentose.

## **XIV SKYRIUS ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS**

106. Ligoninės pacientų asmens duomenys tvarkomi šiais tikslais:

106.1. išankstinės pacientų registracijos tikslu ir išankstinės pacientų registracijos informacinės sistemos naudotojų (sveikatos priežiūros specialistų) identifikavimo tikslu;

106.2. pacientų apskaitos stacionaro skyriuose tikslu;

106.3. asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tikslu;

106.4. kraujo ir kraujo pakaitalų apskaitos tikslu;

106.5. medikamentų, vaistinių preparatų ir medicinos priemonių apskaitos tikslu;

106.6. laboratorinių tyrimų apskaitos, ėminių surinkimo ir pristatymo į laboratoriją tikslu;

106.7. pacientų pragulų kontrolės ir apskaitos tikslu;

106.8. nepageidaujamų įvykių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimu, valdymu ir neatitiktį registravimu tikslu;

106.9. infekcinių susirgimų kontrolės tikslu;

106.10. vidaus medicinos audito veiklos organizavimo ir planinių vidaus medicinos auditų atlikimo tikslu, siekiant asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės;

106.11. gautų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo tikslu.

106.12. kitais tikslais, nurodytais VŠĮ Šilutės ligoninės tvarkomų asmens duomenų sąraše. Detali informacija apie asmens duomenų tvarkymą pateikiama Ligoninės interneto svetainėje [www.silutesligonine.lt](http://www.silutesligonine.lt), skiltyje „Asmens duomenų apsauga“, Duomenų apsaugos politika.

## **XV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

107. Rasti, taip pat saugojimui perduoti, bet per 6 (šešis) mėnesius nuo paskutinės pacientui paslaugų teikimo dienos neatsiimti daiktai gali būti utilizuojami apie tai papildomai neinformuojant.

108. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys (įskaitant, bet neapsiribojant pacientais, jų atstovais, lankytojais) Ligoninės patalpose fotografuoti, filmuoti, daryti garso įrašus turi teisę tik gavę Ligoninės vyriausiojo gydytojo išankstinį sutikimą ir jei tai netrukdo Ligoninės personalui atlikti darbo funkcijų, taip pat slaugos ir gydymo veiksmų bei kitaip nepažeidžia asmenų privatumo. Ligoninė turi teisę pareikalauti, kad asmuo, pažeidęs šiuos reikalavimus, sunaikintų visą užfiksuotą medžiagą, jos neplatintų ir paliktų Ligoninės patalpas ar teritoriją, o šis asmuo privalo tokį reikalavimą įvykdyti.

109. Su visuomenės informavimo priemonių atstovais bendrauja Ligoninės vyriausiasis gydytojas ir visuomenės informavimo specialistas. Neįgalio asmens pateikta informacija apie Ligoninės veiklą nėra oficiali Ligoninės pozicija ir laikoma tik to asmens asmenine nuomone. Visuomenės informavimo priemonių atstovai dėl komentarų privalo kreiptis Ligoninės nustatyta tvarka, kuri yra skelbiama Ligoninės interneto svetainės [www.silutesligonine.lt](http://www.silutesligonine.lt) skiltyje „Informacija žiniasklaidai“.

110. Šios Taisyklės yra privalomos visiems Ligoninės darbuotojams, pacientams, jų atstovams, lankytojams, lydintiems bei tretiesiems asmenims. Už Taisyklių pažeidimus darbuotojai, pacientai, jų atstovai, lankytojai, lydintys bei tretieji asmenys gali būti traukiami atsakomybėn Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

111. Taisyklės gali būti keičiamos ir pildomos pasikeitus Ligoninės darbo organizavimui ar su šiomis Taisyklėmis susijusiems teisės aktams.

---