

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ABROMIŠKIŲ REABILITACIJOS LIGONINĖS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL VŠĮ ABROMIŠKIŲ REABILITACIJOS LIGONINĖS VIDAUS TVARKOS TAISYKLIŲ TVIRTINIMO

2024 m. birželio 13 d. Nr. V – 35

Siekdamas gerinti teikiamų paslaugų kokybę:

1. Nuo 2024 m. birželio 13 dienos t v i r t i n u naujai redaguotas Vidaus tvarkos taisyklės (pridedama 1 egz., 10 lapų);
2. P r i p a ž ĭ s t u netekusiu galios VŠĮ Abromiškių rehabilitacijos ligoninės direktoriaus 2018 m. balandžio 26 d. įsakymą Nr. V-31 „Dėl vidaus tvarkos taisyklių tvirtinimo“ su visais pakeitimais.

Direktorius

Vitalijus Glamba

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

1. BENDROJI DALIS

1.1. Viešoji įstaiga Abromiškių reabilitacijos ligoninė (toliau - Ligoninė) yra Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos viešoji sveikatos priežiūros įstaiga, teikianti antrinės stacionarinės ir ambulatorinės medicininės reabilitacijos bei kitas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, nurodytas įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje.

1.2. Ligoninė teikia būtinausias ir planines, finansuojamas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau - PSDF) biudžeto bei mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

1.3. Ligoninė savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Civiliniu kodeksu, Sveikatos sistemos, Sveikatos priežiūros įstaigų, Viešųjų įstaigų ir kitais įstatymais bei teisės aktais, Ligoninės steigėjo patvirtintais įstatais, Ligoninės direktoriaus įsakymais bei šiomis vidaus tvarkos taisyklėmis.

1.4. Vidaus tvarkos taisyklės reglamentuoja Ligoninės vidaus tvarką, bendruosius darbuotojų, pacientų ir jų artimųjų tarpusavio santykių ir elgesio principus. Vidaus tvarkos taisyklių tikslas – užtikrinti teisiškai pagrįstą, saugią medicininę pagalbą pacientams, informuoti pacientus apie jų teises, priminti apie jų pareigas.

1.5. Šių taisyklių privalo laikytis visi Ligoninės darbuotojai, pacientai, jų atstovai bei lankytojai.

1.6. Šios taisyklės viešai skelbiamos Ligoninės internetiniame puslapyje www.abromiskes.lt, Ligoninės Priėmimo ir statistikos skyriuje. Šių taisyklių kopijos yra kiekviename skyriuje bei prieinamos Ligoninės pacientams susipažinti.

2. PACIENTŲ KREIPIMOSI TVARKA

2.1. Pacientus, kurių gydymas kompensuojamas iš PSDF biudžeto lėšų, pagal nustatytą tvarką į Ligoninę siunčia gydantis gydytojas.

Atvykstant gydytis reikalingi dokumentai: Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas, pasas arba kitas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas.

2.2. Mokamos paslaugos teikiamos pagal Ligoninėje nustatytą tvarką bei tuo metu galiojančius įkainius. Mokamų paslaugų sąrašas, kainos bei teikimo tvarka skelbiamos Ligoninės internetinėje svetainėje ir Priėmimo ir statistikos skyriaus informaciniame stende.

2.3. Su asmeniu, pageidaujančiu gauti mokamas paslaugas, Priėmimo ir statistikos skyriuje pasirašoma Gydymo paslaugų teikimo, Apgyvandinimo paslaugų teikimo sutartis.

2.4. Pacientų išankstinė registracija vykdoma **nemokamos linijos telefonu (0-800) 00 656**, internetu <https://ipr.esveikata.lt/> ar kreipiantis tiesiogiai į Priėmimo ir statistikos skyrių.

2.5. Norėdami gauti informaciją apie Ligoninėje teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti juridiniai ir fiziniai asmenys gali kreiptis raštu arba žodžiu (tiesiogiai ar nurodytu telefonu) į medicinos registratores, Ligoninės administraciją, skyrių administratorius.

2.6. Užsienio piliečiams medicininė pagalba teikiama Lietuvos Respublikos teisės aktų ir Ligoninės vidaus dokumentuose nustatyta tvarka.

2.7. Ligoninė turi teisę motyvuotai atsisakyti priimti gydymui pacientus, kuriems reabilitacinis gydymas yra kontraindikuotinas pagal Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarką.

2.8. Kiekvienas pacientas registruojamas informacinėje sistemoje MedIS, pildoma nustatytos formos medicininė dokumentacija.

3. PASLAUGŲ, APMOKAMŲ IŠ PSDF BIUDŽETO, NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

3.1. Teikiamos šios paslaugos, apmokamos PSDF biudžeto lėšomis:

- būtinoji medicinos pagalba, vadovaujantis ūmių klinikinių būklių arba skubiosios medicinos pagalbos teikimo indikacijų sąrašu, patvirtintu Sveikatos apsaugos ministro. Sąrašas yra pakabintas pacientams matomoje vietoje Ligoninės Priėmimo ir statistikos skyriaus informaciniuose stenduose;
- planinės ambulatorinės ir stacionarinės medicininės reabilitacijos bei kitos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodytos sutartyje su teritorinėmis ligonių kasomis Lietuvos gyventojams, apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu.

3.2. Planinės paslaugos, apmokamos PSDF biudžeto lėšomis, teikiamos tik dėl pagrindinės ligos (dėl kurios pacientas atsiųstas ambulatorinei konsultacijai arba medicininei reabilitacijai), vadovaujantis sutartyse su teritorinėmis ligonių kasomis paslaugoms apmokėti numatytomis PSDF biudžeto lėšomis. Papildomos paslaugos, nesusijusios su pagrindinės ligos gydymu, teikiamos susimokėjus Ligoninės kasoje pagal Ligoninės direktoriaus įsakymu patvirtintus įkainius.

3.3. Ligoninė teikia tas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, kurios nurodytos 1999-04-08 Ligoninei Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos išduotoje įstaigos asmens sveikatos priežiūros licencijoje Nr. 326, <https://vaspvt.lrv.lt/uploads/vaspvt/documents/files/Lic/L326.pdf>

3.4. Su nemokamų paslaugų nomenklatūra galima susipažinti interneto svetainėje www.abromiskes.lt bei Priėmimo ir statistikos skyriaus informaciniuose stenduose.

4. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

4.1. *Pacientų teisės:*

4.1.1. teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;

4.1.2. teisė į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas bei pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį. Pacientui privalo būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų;

4.1.3. teisė pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą (iš tuo metu dirbančių), jeigu tai nepažeidžia kitų pacientų teisės laiku gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;

4.1.4. teisė gauti informaciją apie sveikatos priežiūros paslaugas jam teikiantį sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas ir profesinę kvalifikaciją);

4.1.5. teisė gauti informaciją apie Ligoninėje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti;

4.1.6. teisė gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę bei kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Ši informacija pacientui turi būti pateikiama jam suprantama forma, paaiškinami specialūs medicinos terminai;

4.1.7. teisė nežinoti informacijos apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę. Atsisakymą informacijos

pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu medicinos dokumentuose;

4.1.8. teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose bei prašyti, kad būtų padarytos ir išduotos Ligoninės patvirtintos medicinos dokumentų kopijos, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymai. Šie dokumentai, pacientui kreipiantis pirmą kartą, išduodami nemokamai;

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

4.1.10. nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija apie pacientą negali/gali būti teikiama;

4.1.11. kreiptis į Ligoninės administraciją visais iškilusiais ginčytiniais klausimais;

4.1.12. teisė dalyvauti/nedalyvauti biomediciniuose tyrimuose ir mokymo procese;

4.1.13. teisė į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą.

4.2. *Pacientų pareigos:*

4.2.1. pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Ligoninės vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

4.2.2. pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros specialistais ir darbuotojais;

4.2.3. pacientas, norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinosios sveikatos priežiūros atvejus;

4.2.4. pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios;

4.2.5. pacientas kiek įstengdamas turi suteikti sveikatos priežiūros specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą bei kitus jam žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas;

4.2.6. pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu (parašu) medicinos dokumentuose;

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

4.2.8. pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Ligoninės darbuotojais bei kitais pacientais. Darbuotojų įsipareigojimas padėti sergantiems - viena svarbiausių Ligoninės vertybių. Todėl sąmoningas darbuotojų užgauliojimas, įžeidinėjimas yra vertinami kaip grubus vidaus taisyklių pažeidimas;

4.2.9. pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų ar ligoninės darbuotojų sveikatai bei gyvybei, nesilaiko vidaus taisyklių arba trukdo kitiems pacientams gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas ar ilsėtis, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jeigu grėstų pavojus paciento gyvybei;

4.2.10. pacientai privalo saugoti materialų Ligoninės turtą, jo negadinti. Nuostolius už sugadintą medicininį inventorių ar kitas Ligoninės materialines vertybes pacientas privalo atlyginti pagal nustatytą tvarką;

4.2.11. laiku ir pilnai susimokėti už mokamas paslaugas pagal Ligoninėje patvirtintą kainyną;

4.2.12. priminti lankytojams, kad palaikytų ramią atmosferą ir laikytųsi Ligoninės nerūkymo politikos;

- 4.2.13. išvykstant po gydymo grąžinti procedūrų knygelę;
- 4.2.14. persikelti į kitą kambarį, jeigu skyriaus slaugos administracija, norėdama užtikrinti visų skyriuje esančių pacientų saugumą ir tinkamą slaugą, to paprašo.

4.3. Ligoninėje besigydantiems pacientams draudžiama:

- 4.3.1. laikyti ir vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines medžiagas. Konstatavus girtumo ar apsvaigimo nuo narkotinių medžiagų faktą, gali būti informuojami įstatymu ar pavedimu įgalioti asmenys, fiksuojamas režimo pažeidimas nedarbingumo pažymėjime, dėl tolesnio sveikatos priežiūros paslaugų teikimo Ligoninėje sprendžia gydytojų konsiliumas;
- 4.3.2. rūkyti Ligoninės patalpose, išskyrus kieme pažymėtose rūkymo vietose; už rūkymą ne rūkymui skirtose vietose skiriama 100,00 € bauda. Pacientui atsisakius mokėti baudą, nutraukiamas gydymas dėl vidaus tvarkos taisyklių pažeidimo;
- 4.3.3. turėti su savimi šaunamąjį ar šaltąjį ginklą;
- 4.3.4. nesaugiai elgtis savo paties ir/ar aplinkinių atžvilgiu;
- 4.3.5. vartoti vaistus be gydytojo žinios;
- 4.3.6. užsirakinti kambario duris nakčiai;
- 4.3.7. išvykti iš Ligoninės be medicinos personalo žinios;
- 4.3.8. be Ligoninės administracijos leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas bei personalą, pacientus ar kitaip pažeisti jų privatumą;
- 4.3.9. triukšmauti, garsiai naudotis radijo aparatais, kitokiais grotuvais ir televizoriais, jeigu tam prieštarauja kiti kambario kaimynai.

5. PACIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

- 5.1. Lankymo valandos nuo 16.00 iki 19.00 val., sekmadieniais ir šventinėmis dienomis nuo 11.00 iki 19.00 val.
- 5.2. Pacientą kambaryje vienu metu gali lankyti ne daugiau dviejų asmenų.
- 5.3. Lankyti gali tik asmenys, neturintys ūmių kvėpavimo takų infekcijų, ūmių žarnyno infekcijų ir kitų užkrečiamų ligų požymių.
- 5.4. Įeidami ir išeidami iš skyriaus lankytojai turi dezinfekuoti rankas.
- 5.5. Lankytojai, atvykę į skyrių, prisistato medicinos personalui.
- 5.6. Pacientai, kuriems režimas nedraudžia pasivaikščioti lauke, su lankytojais gali susitikti ligoninės teritorijoje.
- 5.7. Lankytojai privalo netrukdyti procedūroms, vizitacijoms, tyrimams, kitų pacientų gydymuisi bei poilsiui, pagarbiai ir deramai elgtis su visais Ligoninės darbuotojais ir kitais pacientais, savo veiksmais nežeminti Ligoninės darbuotojų ir kitų pacientų garbės ir orumo, gerbti jų teises, netrukdyti personalui dirbti. Lankytojai, nesilaikantys šių reikalavimų, gali būti paprašyti iš Ligoninės pasišalinti.
- 5.8. Siekiant numatytų reabilitacijos tikslų, paciento artimieji lankymo metu arba iškvietus specialiai, gali būti paprašyti dalyvauti gydymo procese.
- 5.9. Pacientai planiškai išrašomi iki 12.00 val.
- 5.10. Atsiradus naujam ar paūmėjus esamam susirgimui, suteikiama medicinos pagalba, esant indikacijų, užtikrinamos kitų specialistų konsultacijos, reikiami tyrimai ir sprendžiama, ar tikslinga tęsti medicininę reabilitaciją. Nustatęs ar įtaręs ūmų infekcinį susirgimą, vadovaudamasis infekcijų kontrolės reikalavimais, gydytojas nedelsdamas priima sprendimus dėl paciento izoliavimo, tyrimo, tolimesnio gydymo ir išrašymo iš Ligoninės. Esant indikacijoms, organizuojamas paciento

perkėlimas į kitą gydymo įstaigą.

5.11. Pacientai iš Ligoninės išrašomi:

5.11.1. pasibaigus nustatytam medicininės reabilitacijos laikotarpiui;

5.11.2. tęsti gydymą ambulatoriškai;

5.11.3. perkelti gydytis į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas;

5.11.4. nepasibaigus nustatytam medicininės reabilitacijos laikotarpiui pacientai gali būti išrašomi:

5.11.4.1. kai reabilitacijos tikslai pasiekti;

5.11.4.2. pacientui pageidaujant;

5.11.4.3. pacientui savavališkai pasišalinus iš Ligoninės;

5.11.4.4. pažeidus vidaus tvarkos taisykles.

5.12. Išrašymo priežastys nurodomos mediciniuose dokumentuose.

5.13. Pacientai gali būti perkelti į kitas sveikatos priežiūros įstaigas, kai jų buvimas Ligoninėje nėra mediciniškai pagrįstas. Pacientui ar jo atstovui paaiškinamas tokio sprendimo pagrįstumas, pateikiamos rekomendacijos dėl tolesnės sveikatos priežiūros. Gavęs tokią informaciją, pacientas arba jo atstovas tai patvirtina parašu. Esant būtinybei į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą gali būti perkeltas nepilnametis pacientas, telefonu apie tai informuojant vieną iš tėvų ar globėjų. Perkelti į kitą sveikatos priežiūros įstaigą pacientą iki 16 metų amžiaus arba pacientą, kuris dėl sveikatos būklės negali suprasti suteiktos informacijos ir (ar) negali pasirašyti dokumentuose bei šalia nėra jo įstatymu ar pavedimu įgalioto atstovo, mediciniuose dokumentuose nurodomos šios aplinkybės, įrašą parašu patvirtinant ne mažiau kaip dviems sveikatos priežiūros darbuotojams.

5.14. Paciento perkėlimą į kitą sveikatos priežiūros įstaigą organizuoja Ligoninės darbuotojai.

6. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTO SPRENDIMO TVARKA

6.1. Pacientas ar jo atstovas įstatymų numatyta tvarka turi teisę žodžiu ar raštu pateikti pretenzijas dėl teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės, jo teisių pažeidimo ar padarytos žalos sveikatai.

6.2. Su asmens sveikatos priežiūros paslaugomis susijusius klausimus pacientai sprendžia su gydančiu gydytoju arba gali kreiptis į skyriaus vedėją ar skyriaus vyresniąją slaugytoją – slaugos administratorę.

6.3. Kilus ginčui tarp Ligoninės darbuotojų ir paciento, abi šalys gali kreiptis į atitinkamo Ligoninės skyriaus vedėją, o jam neišsprendus ginčo, į Ligoninės administraciją, kuri per įmanomai trumpiausią laiką turi išnagrinėti kreipimąsi ir informuoti konfliktuojančias šalis.

6.4. Nepavykus išspręsti problemų su minėtais asmenimis, jų veiksmai raštu ar žodžiu gali būti apskųsti Ligoninės administracijai.

6.5. Pacientas, manydamas, kad Ligoninėje buvo pažeistos jo teisės, Ligoninei turi teisę pateikti skundą.

6.6. Skunde, teikiamame asmens sveikatos priežiūros įstaigai, kurioje, paciento manymu, buvo pažeistos jo teisės, ir dokumentams, teikiamiems su skundu turi būti nurodyta:

6.6.1. paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

6.6.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, – atstovo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

6.6.3. paciento teisės, kurias, jo manymu, Ligoninė pažeidė;

6.6.4. paciento teisių pažeidimą pagrindžiančios aplinkybės (aprašymas);

6.6.5. paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą (pvz., suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, grąžinti lėšas, sumokėtas už paslaugas ir kt.);

6.6.6. kartu su skundu turi būti teikiami šie dokumentai:

6.6.6.1. skundą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;

6.6.6.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, – atstovavimą liudijantis dokumentas (įgaliojimas ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, sutarties su advokatu dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties išrašas, kuriame nurodyti Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo 49 straipsnio 2 dalyje nurodyti duomenys, ir advokato pažymėjimas, jei prašymą teikia vaiko tėvai – vaiko gimimo liudijimo, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopija);

6.6.6.3. jeigu pacientas juos turi, dokumentai, patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus.

6.6.6.4. nurodytų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno, arba, jei prašymą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, – advokato, arba pateikti elektroninių ryšių priemonėmis pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba pateikti elektroninių ryšių priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti prašymą teikiančio asmens tapatybę ir teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

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

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

6.8. Ligoninė gautą skundą išnagrinėja pagal direktoriaus patvirtintą procedūrą ir raštu praneša skundą pateikusiam asmeniui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo Ligoninėje dienos. 6.6.7. punkte nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas.

6.9. 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. Į šias institucijas pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su Ligoninės sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas Ligoninėje nepriimamas nagrinėti, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per nustatytą terminą. Pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skųsti teismui nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

6.10. Informacijos apie paciento buvimą Ligoninėje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems Ligoninės darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šioje dalyje nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundai nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.

6.11. Kiekvienas pacientas ar jo atstovas savo pageidavimus ar pasiūlymus gali išdėstyti anoniminėje anketoje ir skyriuose esančiose „Pasiūlymų ir pageidavimų knygoje“.

7. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

7.1. Visa informacija apie paciento buvimą Ligoninėje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia ir

po paciento mirties.

7.2. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyti tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

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

7.4. Telefonu informacija apie pacientą neteikiama.

7.5. Pacientas turi teisę į informaciją apie savo sveikatos būklę, tyrimų rezultatus, ligos diagnozę, gydymo metodus, tikslus, padarinius, pavojus, pasirinkimo galimybes ir gydymo prognozę. Apie jo apsisprendimą turėti tokią informaciją įrašoma ligos istorijoje.

7.6. 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.

7.7. Siekiant užtikrinti pacientų saugumą, Ligoninės teritorija, bendro naudojimo patalpos, pažymėtos specialiais ženklais, yra stebimos vaizdo kameromis.

7.8. Gydytojas gali neteikti informacijos, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba, kai pacientas atsisako šios informacijos, arba, kai medicinos dokumentuose įrašytas gydančio gydytojo sprendimas neteikti informacijos.

7.9. Paciento pageidavimu, pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, susipažinimui turi būti pateikiami jo medicinos dokumentai. Susipažinti su įrašais pacientų medicinos dokumentuose ir gauti jų kopijas turi teisę ir paciento atstovas, kuris, veikdamas paciento vardu, privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

7.10. 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 tai įrašydamas paciento medicininiuose dokumentuose.

7.11. Jei pacientas sutinka, kad informacija apie jį, jo gydymosi Ligoninėje metu, būtų teikiama kitiems asmenims, įskaitant ir šeimos narius, šį sutikimą pacientas pasirašytinai patvirtina ligos istorijoje ar ambulatorinėje kortelėje esančiame sutikime dėl konfidencialios informacijos teikimo. Sutikime įrašomi konkretūs asmenys, įstaigos ir kokią konkrečią informaciją asmuo sutinka apie save pateikti.

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

8.1. Asmenys, teisės aktų nustatyta tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją apie pacientą

(medicinos dokumentų kopijas), pateikia raštišką prašymą. Prašyme turi būti nurodomos gauti informacijos pobūdis ir panaudojimo tikslas.

8.2. Pacientas, teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo (nuorašų gavimo), kartu privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Jeigu prašymą pateikia paciento atstovas, pateikiamas atstovavimą liudijantis dokumentas (įgaliojimas ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopija). Pateikiamų dokumentų kopijos turi būti patvirtintos teisės aktų nustatyta tvarka. Jei prašymas siunčiamas elektroninio ryšio priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

8.3. Paciento pageidavimu padarytos jo medicinos dokumentų kopijos, diagnozės ir gydymo aprašymai kreipiantis pirmą kartą, išduodama nemokamai.

8.4. Be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti teikiama teisėsaugos institucijoms, įstaigoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas ar kitoms institucijoms, kurioms tokia teisę suteikia LR įstatymai.

8.5. Asmens sveikatos priežiūros įstaigos, norinčios gauti informaciją apie pacientą, Ligoninei pateikia raštą, pasirašytą įstaigos vadovo, kuriame turi būti nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas.

8.6. Kitos institucijos ar įstaigos, norinčios gauti informaciją apie pacientą, Ligoninei pateikia raštą, pasirašytą institucijos ar įstaigos vadovo, bei pavedimą, sprendimą ar kitą dokumentą, kurį tokiais atvejais reikia pateikti pagal tų institucijų ar įstaigų darbą reglamentuojančius teisės aktus arba raštą, pasirašytą institucijos ar įstaigos vadovo, kuriame turi būti nurodomas norimos gauti informacijos pobūdis bei jos panaudojimo tikslas ir prideda raštišką paciento ar jo teisėto atstovo sutikimą bei tapatybę patvirtinantį dokumentą.

8.7. Medicinos dokumentai (ligos istorijos, ambulatorinės kortelės ir kt.) yra įstaigos nuosavybė – pacientams, jų atstovams šių dokumentų savavališkai išsinešti iš įstaigos neleidžiama.

9. PACIENTO DALYVAVIMAS MOKSLINIUOSE TYRIMUOSE IR MOKYMO PROCESĖ:

9.1. Pacientas gali būti įtraukiamas į mokymo procesą ir mokslo tiriamųjų darbų vykdymą.

9.2. Įtraukiant pacientą į mokslinius tyrimus ir mokymo procesą, Ligoninės darbuotojai vadovaujasi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus.

9.3. Laikoma, kad pacientas ar jo atstovas, pasirašytinai susipažinęs su šiomis Ligoninės vidaus tvarkos taisyklėmis, sutinka dalyvauti mokymo procese. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu.

10. PACIENTO BRANGIŲ DAIKTŲ (DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, PROTEZŲ) IR PINIGŲ SAUGOJIMO TVARKA

10.1. Pacientams nerekomenduojama su savimi turėti brangenybių, didelių pinigų sumų ir kitų vertingų daiktų. Už brangenybes, pinigus, vertingus daiktus, įskaitant laikrodžius, telefonus, Ligoninės administracija neatsako, todėl pacientams privalo patiems juos saugoti. Brangių daiktų, pinigų saugojimui galima pasinaudoti Ligoninėje įrengtais individualiais seifais.

10.2. **Vaiku skyriaus pacientams.** Vertingus daiktus ir pinigus galima palikti saugoti slaugytojai.

11. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

11.1. Pacientas privalo laikytis priešgaisrinės ir elektros saugos taisyklių, atsargiai elgtis savo ir aplinkinių atžvilgiu (pvz. nesėdėti ant palangės, nepersisverti per langą, nelipti ant ežero liepto, nesimaudyti ežere ir pan.). Leidžiama **naudoti tik Ligoninės televizorius, vandens šildymo įrenginius, elektrinius radiatorius.**

11.2. Pacientai ir jų lankytojai privalo:

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

11.2.2. nedelsiant informuoti personalą kilus gaisrui, pastebėjus bet kokį grėšiantį ar esamą pavojų žmonėms, inventoriui, aplinkai;

11.2.3. pasitraukti iš pavojingos zonos ir veikti pagal administracijos nurodymus arba priešgaisrinės saugos planą;

11.2.4. neleistina savarankiškai šalinti jokių įrenginių gedimų, naudotis techniškai netvarkingu prietaisu, kištukiniu lizdu;

11.2.5. pacientas turi imtis visų atsargumo priemonių judėdamas 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 avima avalynė turi būti žemakulnė ir neslidi;

11.2.6. judėdamas nakties metu pacientas turi saugotis kliuvinių, įsijungti šviesą, esant reikalui, būtina pasitelkti sveikatos priežiūros specialistus.

11.3. Visi Ligoninės darbuotojai privalo vadovautis patvirtintomis darbų saugos ir sveikatos instrukcijomis.

12. VAIKŲ SKYRIUJE BŪTINA:

12.1. vykdyti sveikatos priežiūros specialistų, pedagogų nurodymus;

12.2. vykdyti gydymo ir ugdymo (laisvalaikio) programas;

12.3. tausoti Ligoninės turtą, **atlyginti padarytus materialinius nuostolius.** Už nepilnamečių pacientų sugadintą ar prarastą Ligoninės inventorių atsako paciento įstatyminis atstovas;

12.4. išvykstant iš Ligoninės, už patikėtą inventorių iki 12.00 val. atsiskaityti su skyriaus darbuotoju;

12.5. išvykstant į namus apie tai pranešti skyriaus slaugytojui ar gydančiam gydytojui ir gražinti procedūrų knygelę;

12.6. laikytis gydymo režimo ir dienotvarkės (žr. žemiau);

12.7. slaugantiems asmenims laikytis šių Ligoninės vidaus taisyklių, slaugomų vaikų nepalikti be priežiūros, draudžiama slaugomus vaikus palikti prižiūrėti pašaliniams asmenims ar kitiems pacientams;

12.8. vaikų žaidimų aikštelėse pacientai gali žaisti tik prižiūrimi suaugusiųjų: už vaikų priežiūrą atsakingi juos **slaugantys asmenys**, kitus vaikus, gydomus be artimųjų slaugos, prižiūri medicinos personalas ar auklėtojai.

13. VAIKŲ SKYRIUJE DRAUDŽIAMA:

13.1. triukšmauti, rūkyti, laikyti ir vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines medžiagas;

13.2. nesaugiai elgtis savo paties ir/ar aplinkinių atžvilgiu (pvz. negalima lipti ant palangių, atidaryti langų, maudytis ežere ir pan.);

13.3. išeiti iš skyriaus be atsakingo asmens žinios ir priežiūros;

13.4. be personalo leidimo lankytis kituose kambariuose (bendrauti ir leisti laisvalaikį kviečiame žaidimų kambaryje);

13.5. be Ligoninės administracijos leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas bei personalą, pacientus ar kitaip pažeisti jų privatumą;

13.6. be personalo leidimo jungti elektros prietaisus.

13.7. **Pažeidus** nustatytą tvarką, apie nusizengimus pranešama paciento tėvams, įrašoma paciento medicininiuose dokumentuose, pacientas dėl vidaus tvarkos taisyklių pažeidimo gali būti išrašytas iš Ligoninės.

VAIKŲ SKYRIAUS DIENOTVARKĖ

7.30	Kėlimasis
7.30-8.30	Tvarkymasis
7.30-15.30	Procedūros, medikamentai
8.30	Vitamininės arbatos gėrimas
9.00	Pusryčiai
13.00	Pietūs
13.30-15.00	Ramybė
15.00-18.45	Pamokos
16.30	Pavakariai
18.30	Vakariėnė
19.00-20.30	Laisvalaikis
20.50-21.50	Pasiruošimas miegui
21.00-22.00 (pagal amžių)	Miegas

14. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS, KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

14.1. Ligoninė dirba nepertraukiamu režimu, be poilsio dienų.

14.2. Administracijos, kitų pagalbinių skyrių darbo laikas nuo 8.00 iki 16.00 val. darbo dienomis.